

ETIKA SEKRETARIS DALAM PERUSAHAAN JASA

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta

untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh

Gelar Profesi Ahli Madya



Oleh:

MAYA ANGGRAENI RIYAYATI

10411131018

PROGRAM STUDI SEKRETARI DIPLOMA III

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

2013

HALAMAN PERTANYAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

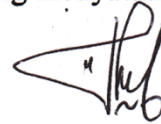
Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : Maya Anggraeni Riyayati
Nim : 10411131018
Program Studi : Sekretari
Judul Tugas Akhir : Etika Sekretaris Dalam Perusahaan Jasa

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

Yogyakarta, 4 Juni 2013

Yang menyatakan,



(Maya Anggraeni Riyayati)


TUGAS AKHIR

Telah disetujui dan disahkan
Pada tanggal, 4 Juni.....2013


Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Sekretari DIII Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui

Koordinator Program Studi
Sekretari D III,


Rosidah, M.Si
NIP. 19620422 198903 2 001

Dosen Pembimbing,


Siti Umi Khayatun M., S.Pd
NIP. 19801207 200604 2 002

Universitas Negeri Yogyakarta
Kampus Wates

Ketua Pengelola,




Dapari, M.Kes
NIP. 195710/2 1985021001

TUGAS AKHIR

ETIKA SEKRETARIS DALAM PERUSAHAAN JASA

Disusun oleh:

Maya Anggraeni Riyayati

10411131018

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi

Sekretari DIII

Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Yogyakarta

Pada tanggal 13 Juni 2013 dan dinyatakan telah memenuhi

Syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua merangkap anggota

Djihad Hisyam, M.Pd

Sekretaris merangkap anggota

Siti Umi Khayatun M., S.Pd

Tanda Tangan



Yogyakarta, 13 Juni 2013

Universitas Negeri Yogyakarta

Kampus Wates

Ketua Pengelola,

Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta



Dr. Sugiharsono, M.Si

NIP.10550328 198303 1 002,5



Dapan, M.Kes

NIP.19571012 198502 1 001

Motto

Bekerjalah untuk duniamu seakan kamu akan hidup selamanya, dan beribadahlah untuk akhiratmu seakan kamu akan mati besok

Hidup ini hanya sebentar, jangan gunakan hanya untuk memikirkan duniawi dan melakukan hal yang tak berguna.

(Faufik Junarko Mukhlis)

Jadilah orang yang berguna bagi orang lain

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada :

- ❖ *Kedua orang tua tercinta yang saya sayangi.*
- ❖ *Almamater.*

ABSTRAK
ETIKA SEKRETARIS DALAM PERUSAHAAN JASA

Oleh:

MAYA ANGGRAENI RIYAYATI

10411131018

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk: (1) menjelaskan etika sekretaris dalam menerima tamu di perusahaan jasa, (2) menjelaskan etika sekretaris dalam menangani surat masuk di perusahaan jasa.

Pembahasan permasalahan pada tugas akhir ini, dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deduktif. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan pemecahan masalah dengan berdasarkan uraian yang tidak berwujud angka. Sedangkan metode deduktif yaitu membahas permasalahan yang akan dikaji dengan cara menulis topik-topik pembahasan yang digambarkan secara umum kemudian ditarik suatu kesimpulan secara khusus.

Hasil Penulisan Tugas Akhir menunjukkan bahwa, (1) Pada saat menerima tamu, sekretaris harus menggunakan bahasa yang resmi. Setelah tamu datang, disilakan duduk. Sekretaris harus bersikap ramah dan sopan agar tamu merasa dihormati dan merasa nyaman walaupun harus menunggu pimpinan. Selain itu, sekretaris juga harus mendapatkan informasi yang jelas mengenai maksud kedatangan tamu. Agar sekretaris dapat menyeleksi tamu yang dapat bertemu dengan pimpinan atau tamu yang tidak dapat bertemu dengan pimpinan. (2) Setiap surat yang masuk ke perusahaan sangat penting, karena surat dapat dijadikan dasar bagi perusahaan untuk melakukan kerjasama. Sehingga, harus ada pengurus yang tepat agar surat tersebut dapat segera diproses. Adapun kegiatan yang harus di lakukan sekretaris adalah sebagai berikut: penerimaan surat, penyortiran surat, pencatatan surat, pengarahan surat, dan penyimpanan surat.

Kata Kunci: Etika, Sekretaris, Perusahaan Jasa.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang penulis beri judul “Etika Sekretaris Dalam Perusahaan Jasa”.

Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program Diploma III Universitas Negeri Yogyakarta, untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md). Dalam hal ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar penyusunan tugas akhir dapat menjadi sempurna seperti apa yang diharapkan. Karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini perkenankanlah penulis memberikan apresiasi lebih sebagai wujud terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd, MA., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si., dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Dapan, M.Kes., Ketua Pengelola Program Diploma III Kampus Wates atas izin dan dorongan yang diberikan kepada penulis untuk melaksanakan penyusunan tugas akhir.
4. Ibu Rosidah, M. Si., koordinator Program Studi Sekretari.
5. Ibu Siti Umi Khayatun M., S.Pd., dosen Pembimbing yang dengan sabar telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam pembuatan tugas akhir.

6. Bapak Djihad Hisyam, M.Pd., selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dan masukan dalam penyelesaian tugas akhir.
7. Bapak dan Ibu dosen serta karyawan dan karyawan Universitas Negeri Yogyakarta.
8. Keluargaku tercinta : Ibu, Bapak, serta kakakku yang selalu memberikan dukungan, arahan dan saran dalam penulisan tugas akhir ini.
9. Teman-teman angkatan 2010 yang telah memotivasi dan saling mengingatkan untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Semua orang yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik dalam bentuk tenaga maupun pikiran dalam penyelesaian Tugas Akhir.

Dan kepada semua pihak yang banyak membantu penyusunan tugas akhir ini, yang tidak dapat disebutkan, penulis mengucapkan terimakasih yang terdalam. Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kata sempurna dan banyak kekurangan. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 4 Juni 2013

Penulis



(Maya Anggraeni Riyayati)

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Perumusan Masalah	7
E. Tujuan Penulisan Tugas Akhir	7
F. Manfaat Penulisan Tugas Akhir	7
BAB II KAJIAN TEORI	8
A. Sekretaris	8
B. Etika Sekretaris.....	22
C. Etika Sekretaris dalam Menerima Tamu	28
D. Etika Sekretaris dalam Menangani Surat Masuk.....	31
E. Perusahaan Jasa	34
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Metode Pendekatan.....	38
B. Metode Pemecahan Masalah	38

BAB IV PEMBAHASAN.....	40
A. Etika Sekretaris dalam Menerima Tamu di Perusahaan Jasa	40
B. Etika sekretaris dalam Menangani Surat Masuk di Perusahaan Jasa	46
BAB V PENUTUP.....	51
A. Kesimpulan.....	51
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	54

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di zaman modern seperti sekarang ini profesi sebagai sekretaris sudah mulai banyak diminati oleh masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya akademi/pendidikan sekretaris yang ada di Indonesia serta beberapa Universitas yang membuka program studi sekretaris. Beberapa diantaranya telah mencetak sekretaris-sekretaris profesional yang kini terjun ke dunia kerja. Profesi sekretaris sudah dikenal dalam dunia usaha disetiap perkantoran. Seorang sekretaris sangat dibutuhkan untuk menangani arsip, urusan penjadwalan, surat menyurat, urusan administrasi kantor sampai urusan pribadi pimpinan.

Sekretaris dituntut menjadi profesional karena mereka harus mampu berperan sebagai asisten administrasi, sekretaris eksekutif maupun manajer kantor. Sekretaris juga dituntut untuk memiliki keterampilan yang prima dan fokus pada tugas kerja rutin yang telah ditetapkan. Selain memiliki keterampilan dasar yang bagus, pimpinan menginginkan sekretarisnya mempunyai *attitude* yang baik, memiliki pengetahuan yang luas dan kreatif serta memiliki pemahaman yang tepat tentang pekerjaannya. Seorang sekretaris tidak hanya kaum wanita saja tetapi juga para pria. Bahkan tidak sedikit pria menjadi seorang sekretaris. Dalam beberapa hal pria mempunyai kelebihan dibandingkan wanita, serta mempunyai kemampuan kerja fisik yang lebih tangguh dibandingkan dengan seorang wanita.

Selain itu, sekretaris pria tidak akan menimbulkan banyak gunjingan dan omongan miring masyarakat apabila sekretaris pria tersebut mengikuti rapat atau dinas ke luar kota. Hal tersebut akan berbeda apabila sekretaris pimpinan tersebut adalah seorang wanita, maka gunjingan serta omongan miring masyarakat akan banyak bermunculan. Intensitas pertemuan antara sekretaris dan pimpinan sangat tinggi, mengingat bahwa tugas seorang sekretaris adalah sebagai pembantu pimpinan.

Sekretaris juga sering dipandang sebagai wanita yang tidak mempunyai etika dan sopan santun. Mereka dianggap suka menggoda pimpinan tanpa memedulikan apakah pimpinan sudah mempunyai istri atau belum. Masyarakat juga beranggapan bahwa sekretaris sering menjadi simpanan pimpinan. Selain itu masyarakat juga beranggapan bahwa menjadi seorang sekretaris tidak perlu kecerdasan serta keterampilan khusus untuk masuk ke dunia kerja. Akan tetapi, cukup dengan wajah cantik, badan bagus dan seksi. Oleh karena itu, sekretaris harus bisa menjaga penampilan, tingkah laku dan sikap sewajarnya tanpa berlebihan, sehingga masyarakat tidak lagi beranggapan negatif dengan citra diri seorang sekretaris.

Sekretaris adalah orang yang mempunyai tanggung jawab yang besar dalam memajukan sebuah perusahaan. Tanpa bantuan seorang sekretaris, kinerja pimpinan akan terhambat karena pimpinan akan melakukan pekerjaannya sendiri mulai dari hal-hal yang sepele seperti membuat surat atau membalas surat dari perusahaan lain. Tanggung jawab sekretaris tidak hanya sebatas itu saja, sebagai

seorang yang dipercaya oleh pimpinan, maka sekretaris harus bisa menjaga rahasia perusahaan.

Etika Sekretaris adalah hakikat kebaikan yang perlu dilaksanakan dan dihayati oleh sekretaris. Etika sekretaris meliputi kejujuran, kesetiaan, tanggung jawab, dan dedikasi. Yang termasuk etika sekretaris antara lain: cara berbusana, cara berkomunikasi dengan bawahan, cara bertelepon, cara berjalan, cara menerima tamu, dan cara mengelola surat masuk.

Penampilan utama sekretaris dapat diukur dari kepribadiannya. Oleh karena itu, seorang sekretaris hendaknya berperilaku sesuai dengan norma dan etika sekretaris. Pada saat ini banyak pemikiran mengenai etika sekretaris yang telah melenceng, terutama cara sekretaris dalam berbusana. Seorang sekretaris biasanya menggunakan rok yang terlalu pendek bahkan menggunakan celana yang ketat dalam bekerja. Terkadang seorang sekretaris juga menggunakan kemeja yang terlalu mepet dengan badan dan kurang panjang. Padahal banyak orang menilai sekretaris tersebut dari penampilannya, sehingga banyak yang menilai bahwa sekretaris itu memiliki nilai atau citra diri yang kurang baik. Dalam berpakaian, rok seharusnya dibawah lutut bukan diatas lutut, selain itu sekretaris juga harus bisa memadukan warna antara kemeja (atasan) dan bawahannya, jangan asal memakai pakaian dengan warna yang kurang cocok dan kontras.

Selain masalah penampilan, ada juga masalah mengenai etika sekretaris dalam berkomunikasi dengan bawahan. Dalam suatu perusahaan, ada seorang sekretaris yang kurang menjalin hubungan baik dengan bawahan. Dia cenderung lebih

banyak diam, cuek dan bersikap acuh terhadap bawahannya. Selain itu dia juga kurang bersosialisasi dengan sesama karyawan, bahkan banyak yang menilai bahwa sekretaris tersebut sombong dengan karyawan satu kantor. Sehingga banyak karyawan yang kurang suka dengan sikap sekretaris tersebut.

Pada saat menerima telepon terkadang sekretaris spontan mengucapkan kata “halo” pada awal pembicaraan. Padahal secara etika bertelepon yang benar, pada saat sekretaris menerima telepon yang pertama seharusnya mengucapkan kata “selamat pagi, selamat siang, ataupun selamat sore”. Hal-hal kecil itu perlu diperhatikan sekretaris dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya. Agar tidak ada kesalahan dalam berbicara. Untuk itu, seorang sekretaris dituntut untuk berhati-hati dalam menerima telepon.

Cara berjalan sekretaris juga selalu diamati dan selalu diperhatikan oleh karyawan. Ada sekretaris yang saat berjalan kakinya diseret yang dapat menimbulkan bunyi khas. Sehingga pada saat sekretaris mengantarkan suatu pekerjaan ke bagian lain, dengan suara berjalannya saja sudah bisa dijadikan suatu penanda apabila sekretaris tersebut sedang berjalan.

Walaupun sekretaris sudah berusaha melakukan yang terbaik untuk menerima tamu, tetap ada kesalahan yang mungkin tidak disadari oleh sekretaris, Kesalahan tersebut antara lain: sekretaris lupa menanyakan identitas tamu, salah menulis identitas tamu, tidak memberikan informasi yang lengkap mengenai pimpinan dan bisa jadi seorang sekretaris tidak mengantarkan tamu ke ruangan pimpinan.

Semua itu bisa terjadi karena sekretaris terlalu sibuk dengan pekerjaan kantor atau sibuk dengan tugas-tugas yang diberikan pimpinan kepadanya.

Dalam hal menangani surat masuk, ada sebagian sekretaris yang belum mengetahui dan menguasai prosedur bagaimana cara menangani surat masuk. Apabila ada surat masuk dari berbagai instansi atau perusahaan lain, sekretaris membawa surat tersebut ke bagian tata usaha tanpa dia menulis terlebih dahulu nomor surat, tanggal surat dan perihal surat ke dalam buku ekspedisi. Sehingga apabila ada yang menanyakan terkait surat masuk, sekretaris kebingungan dan dia hanya menyuruh penanya untuk menanyakan langsung ke bagian tata usaha.

Sekretaris mempunyai etika profesi, yaitu etika atau norma-norma yang bertujuan untuk mengatur tingkah laku. Etika sekretaris akan memberikan petunjuk bagi sekretaris dalam bertingkah laku dan dapat membentuk kepribadian sesuai dengan profesinya. Sekretaris merupakan cerminan dari sebuah perusahaan. Oleh karena itu, sekretaris harus pintar membawa diri dan pandai menempatkan diri serta bersikap profesional dimanapun dan kapanpun.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan apa yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Seorang sekretaris di mata masyarakat kurang memiliki citra yang baik.

2. Sekretaris kurang memperhatikan etika berpenampilan, sehingga sering mengenakan pakaian seksi yang dapat menimbulkan citra negatif di kalangan masyarakat.
3. Sekretaris kurang memahami etika bertelepon sehingga sering melakukan kesalahan saat menerima telepon.
4. Sekretaris kurang memahami etika komunikasi yang baik dengan karyawan.
5. Kurang fokusnya seorang sekretaris pada saat menerima tamu yang disebabkan banyaknya tugas dari pimpinan, sehingga etika menerima tamu belum diterapkan dengan baik.
6. Sekretaris kurang memahami prosedur pengelolaan surat masuk yang sesuai etika.

C. Pembatasan Masalah

Mengingat begitu banyaknya permasalahan yang timbul, maka diperlukan adanya pembatasan masalah untuk menghindari berbagai kesalahan persepsi yang muncul dengan adanya tugas akhir ini. Tugas akhir ini hanya dibatasi dengan etika sekretaris dalam menerima tamu dan etika sekretaris dalam menangani surat masuk di perusahaan jasa.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah/identifikasi masalah dan pembatasan masalah yang telah diuraikan di atas, penulis merumuskan pokok masalah yang akan dibahas dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana etika sekretaris dalam menerima tamu di perusahaan jasa?
2. Bagaimana etika sekretaris dalam menangani surat masuk di perusahaan jasa?

E. Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Untuk menjelaskan etika sekretaris dalam menerima tamu di perusahaan jasa.
2. Untuk menjelaskan etika sekretaris dalam menangani surat masuk di perusahaan jasa.

F. Manfaat Penulisan Tugas Akhir

1. Secara Teoritik

Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman dalam hal sekretaris terutama mengenai etika sekretaris dalam perusahaan jasa.

2. Secara Praktis

Dapat memberikan sumbangan berupa bahan bacaan yang berguna untuk para pembaca.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Sekretaris

1. Pengertian Sekretaris

Kata sekretaris berasal dari Bahasa Latin *secretum* yang berarti rahasia, kata ini juga dikenal dalam Bahasa Belanda *secretaries* dan dalam Bahasa Perancis sekretaris disebut dengan kata *secretarie*. Sedangkan dalam Bahasa Inggris disebut dengan *secretary*.

Pengertian sekretaris menurut para ahli dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Menurut *Profesional Secretaries Internasional (PSI)* yang dikutip oleh Ursula Ernawati (2004:2) berpendapat bahwa: “Seorang sekretaris adalah asisten pimpinan yang memiliki keahlian mengurus kantor, menampilkan kemampuan menerima tanggung jawab tanpa diarahkan atau diawasi, berinisiatif dan penuh pertimbangan, serta mengambil keputusan sesuai dengan wewenang tugasnya.”
- b. Menurut Prayudi Atmosudirdjo yang dikutip oleh Durotul Yatimah (2009:24) yang diambil dari Bahasa Belanda “*secretaris*” atau Bahasa Inggris “*secret*” yang berasal dari Bahasa Latin “*secretum*” yaitu rahasia. Secara sederhana, sekretaris bisa diartikan sebagai seseorang yang bisa dipercaya, seseorang yang dapat “menyimpan rahasia” atau sebagai pegawai yang menangani hal-hal yang bersifat rahasia (*confidential employed*).

c. Menurut Durotul Yatimah (2009:30), sekretaris adalah:

1. Orang yang bekerja pada orang lain untuk membantu pekerjaan korespondensi, pekerjaan tulis, mendapatkan informasi, dan masalah-masalah rahasia lainnya.
2. Pegawai yang ditunjuk masyarakat atau perusahaan atau perserikatan untuk melakukan korespondensi, memelihara warkat-warkat, terutama yang berurusan dengan perusahaannya.
3. Menteri yang mengepalai kantor pemerintahan-menteri contoh: di Amerika Serikat dan Vatikan.

Dari beberapa definisi di atas dapat diambil kesimpulan bahwa sekretaris adalah seorang pembantu pimpinan untuk melakukan pekerjaan kesekretariatan dalam kegiatan tulis menulis, menyimpan rahasia perusahaan dan membantu pimpinan dalam melaksanakan tugas-tugasnya dalam bidang tata usaha pada umumnya.

2. Kualifikasi Sekretaris

Menurut Durotul Yatimah (2009:57) sebagai seorang sekretaris harus mempunyai syarat-syarat dasar yang harus dimiliki seorang sekretaris, adalah:

1. Berpendidikan, sekurang-kurangnya tamat SMA ditambah pendidikan sekretaris di perguruan tinggi atau akademi sekretaris.
2. Mempunyai kemampuan kerja sebagai sekretaris, yaitu terampil dalam hal mengetik, korespondensi, berbagai mesin kantor, menyusun laporan, dan sebagainya.
3. Memiliki pengetahuan umum tentang pekerjaan sekretaris, misalnya organisasi, manajemen perusahaan, masalah niaga dan sebagainya.

4. Menguasai Bahasa Indonesia yang baik dan benar, Bahasa Inggris dan bahasa asing lainnya yang diperlukan.
5. Memiliki kepribadian sebagai seorang sekretaris.

Selain syarat tersebut, ada pula syarat utama sekretaris adalah sebagai berikut:

1. Memiliki Integritas

Sekretaris merupakan orang kepercayaan pimpinan dalam organisasi, yang diharapkan dapat membantu memperlancar pekerjaan pimpinan yang begitu banyak di dalam perusahaan. Kepercayaan yang diberikan oleh pimpinan tersebut harus diartikan sebagai bentuk penghargaan dari pimpinan atas kemampuan yang dimilikinya. Oleh karena itu, sekretaris harus mampu bekerja sesuai dengan keinginan dan harapan pimpinan untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Sebagai orang kepercayaan pimpinan, sekretaris harus bekerja dengan jujur, tidak mau disuap, atau tidak mau dibujuk untuk mengkhianati pimpinannya.

2. Dapat menyimpan rahasia

Sekretaris adalah pegawai yang berhubungan dengan pekerjaan yang bersifat rahasia dan sebagai tangan kanan pimpinan, sehingga dituntut untuk tidak memiliki sifat sok tau atau sembrono dengan hal-hal yang bersifat rahasia.

3. Tekun dan setia pada tugasnya

Ruang lingkup tugas seorang pimpinan sangat luas sehingga keberadaan sekretaris diharapkan dapat membantu memperlancar tugas-tugas pimpinan. Ketekunan dan kesetiaan, baik terhadap pimpinan maupun perusahaan, bisa dicerminkan dari rasa memiliki selama ia bekerja sehingga ia berpendapat bahwa menjaga nama baik pimpinan atau perusahaan sama pentingnya dengan menjaga nama baik dirinya.

4. Memiliki kemampuan sebagai publik internal

Salah satu pekerjaan seorang pimpinan adalah mengorganisasikan bawahannya sehingga seorang sekretaris harus terlibat dengan urusan yang berhubungan dengan bawahan. Sekretaris harus memiliki kemampuan berkomunikasi dan berhubungan baik, karena suatu saat ia akan menggantikan peran pimpinan apabila berhalangan atau menugaskannya untuk segera menyelesaikan persoalan-persoalan yang berhubungan dengan bawahan.

Adapula syarat umum untuk menjadi sekretaris diantaranya sebagai berikut:

1. Syarat Pengetahuan

Syarat pengetahuan adalah pengetahuan yang berhubungan dengan profesi sekretaris. Bertujuan agar seorang sekretaris tidak mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Syarat pengetahuan diukur oleh pendidikan dengan menunjukkan

bukti ijazah. Bagaimanapun kemampuan seseorang dalam mengerjakan suatu pekerjaan, apabila ia tidak dapat menunjukkan selebar ijazah, maka ia tidak mendapat tempat dunia kerja.

2. Syarat Keterampilan

Dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan seorang sekretaris. Syarat keterampilan menuntut sekretaris untuk melakukan pekerjaan dengan cermat, teliti dan berhasil. Setidaknya, ada tujuh keterampilan yang dapat mendukung pekerjaan sekretaris sehingga berhasil dengan cermat dan teliti, di antaranya sebagai berikut:

- a. Kemampuan Bahasa Indonesia dan bahasa Asing
- b. Penguasaan teknologi
- c. Keterampilan mengelola sumber daya manusia (SDM)
- d. Penguasaan komputer
- e. Teknik mengajar
- f. Pengelolaan keuangan
- g. Kemampuan memecahkan masalah

3. Syarat Kepribadian

Kepribadian ini biasanya terwujud dalam tingkah laku, usaha seseorang dalam merealisasikan diri sebagai manusia seutuhnya. Kepribadian sekretaris berarti seluruh perbuatan menyangkut kemampuan dan kebiasaan yang tercermin pada tingkah laku seorang sekretaris selama dia bekerja.

Selain itu ada beberapa kualifikasi sekretaris menurut Rosidah dan Ambar Teguh Sulistiyani (2005: 23), sebagai berikut:

1. Syarat pengetahuan, antara lain:
 - a. Pengetahuan tentang misi, visi, fungsi, tugas-tugas, struktur organisasi dan personil organisasi.
 - b. Pengetahuan yang berhubungan dengan bidang tugasnya, pengetahuan bahasa baik Bahasa Indonesia maupun bahasa asing jika diperlukan.
 - c. Pengetahuan bidang administrasi dan manajerial.
2. Syarat keterampilan, sekretaris dituntut mempunyai keterampilan dan menerapkan pengetahuannya untuk kepentingan kerja. Keterampilan yang dituntut meliputi: keterampilan dalam berkomunikasi, korespondensi, tata kearsipan dan terampil dalam melakukan aktivitas kerja lainnya.
3. Syarat kepribadian, kepribadian yang menarik adalah kepribadian yang dinamis, dewasa, penuh percaya diri, terbuka, penuh rasa tanggung jawab, sopan dan jujur. Hal-hal lain yang menunjang pembentukan kepribadian:
 - 1) penampilan, 2) berbicara yang baik, dan 3) sikap bisnis.

Sedangkan menurut Ursula Ernawati (2004:21), kualifikasi sekretaris antara lain:

1. Menguasai seluk beluk kantor, antara lain:
 - a. Mengetahui budaya organisasi, struktur organisasi, visi dan misi organisasi tempat ia bekerja.
 - b. Mengetahui nama-nama yang duduk dalam struktur organisasi.

- c. Menjalin hubungan kerja yang baik antar individu maupun antar bagian.
2. Memiliki ilmu pengetahuan khusus yang sesuai dengan aktifitas kantor. Misalnya sekretaris yang bekerja di bidang hukum, secara tidak langsung harus mengetahui permasalahan yang berhubungan dengan hukum pula. Selain itu, rumah sakit, *air line*, dapat belajar dari buku, brosur, majalah, ataupun kursus. Sehingga dapat mengerti hal-hal yang relevan dengan bidang tugas pimpinannya.
3. Menguasai pengetahuan umum dengan banyak membaca, belajar maupun menyimak siaran media massa seperti radio dan televisi sehingga dapat menambah wawasan sekretaris dalam hal pengetahuan umum.
4. Menguasai Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris serta bahasa asing lainnya dengan baik dan benar, sesuai kebutuhan perusahaan tempat sekretaris bekerja. Seorang sekretaris harus dituntut dapat berbicara menggunakan bahasa asing, karena rekanan bisnis dalam sebuah perusahaan tidak semuanya dari dalam negeri, akan tetapi ada yang berasal dari negara lain.
5. Berpengetahuan dan mampu melaksanakan tugas-tugas yang membutuhkan keterampilan seperti berkorespondensi, mengetik dengan cepat dan akurat, mengoperasikan mesin-mesin kantor, pelayanan tamu, dll.

6. Memiliki kepribadian yang sesuai dengan profesinya sebagai sekretaris.

3. Macam-macam Sekretaris

Sekretaris dibedakan menjadi 2 berdasarkan luas ruang lingkup tanggung jawab. Oleh Durotul Yatimah (2009: 35) di jabarkan sebagai berikut:

1. Sekretaris Organisasi (*Executive Secretary*)

Adalah seorang yang memimpin suatu sekretariat dari suatu perusahaan atau sekretariat dari suatu instansi pemerintah tertentu, dengan fungsi utama yaitu mengoordinasikan seluruh pelayanan administrasi yang menunjang kegiatan operasional perusahaan. Sekretaris organisasi, disamping bekerja atas instruksi, kadang-kadang juga bertugas dan mempunyai kedudukan sebagai “pemimpin pelaksana”, yang memiliki wewenang untuk ikut membuat keputusan, pengarahan, melakukan koordinasi atas pelayanan administrasi, mengadakan pengawasan, serta melakukan penyempurnaan organisasi dan tata kerja dalam organisasi.

Adapun ciri-ciri sekretaris organisasi adalah sebagai berikut:

- a. Memimpin suatu unit kerja (sekretariat) pimpinan sekretariat dalam sebuah perusahaan.
- b. Memiliki wewenang untuk ikut membuat kebijakan (*policy*) dalam perusahaan.

- c. Bertugas membantu melakukan fungsi manajemen, antara lain ikut membuat rencana organisasi, membuat keputusan, membuat pengarahan, koordinator pelayanan administrasi, serta melakukan pengawasan dan penyempuraan organisasi.
 - d. Bertanggung jawab langsung kepada pimpinan puncak.
2. Sekretaris Pribadi (*Private Secretary*) dan sekretaris pimpinan.

Sekretaris pribadi tidak berstatus sebagai manajer, walaupun dia harus menjalankan manajemen terhadap bawahannya. Dia merupakan pembantu pimpinan dengan tugas utama melaksanakan tugas-tugas dari pimpinan yang bersifat pribadi.

Ciri-ciri sekretaris pribadi, diantaranya:

- a. Seorang pegawai, bukan seorang pimpinan.
- b. Tidak memiliki wewenang menentukan kebijakan (*policy*).
- c. Tugas terbatas pada penyelenggaraan administrasi dan kegiatan perusahaan.
- d. Bertanggung jawab kepada pimpinan tertentu.

Sekretaris pribadi bukan pegawai staf dari suatu organisasi atau perusahaan, tetapi diangkat dan digaji oleh perseorangan. Contohnya: sekretaris pribadi artis dan sekretaris pribadi presiden.

Selain itu ada beberapa jenis dan penggolongan sekretaris menurut para ahli, yang dikutip oleh Rosidah dan Ambar Teguh Sulistiyani (2005:14), bahwa sekretaris dibedakan:

1. Menurut Elizabeth M. Clarke

- a. *The Executive Secretary* (Sekretaris eksekutif/sekretaris umum).
- b. *The Secretaries in specific fields* meliputi: *The Legal Secretary, Medical Secretary, Education Secretary, The Secretary in Advertising/TV/Journalist, The Secretary Secretary, The Secretary in Performing Arts, The Secretary in Travel, The Secretary in Overseas, The Part-time or temporary Secretary.*

2. Menurut Stanwell dan Shaw, sekretaris ada 4 macam:

a. *Junior Secretary*

Yaitu sekretaris yang baru mulai bekerja, mereka mempunyai pengalaman kerja yang kurang dari tiga tahun.

b. *Senior Secretary*

Yaitu sekretaris yang telah memiliki pengalaman kerja sebagai sekretaris di atas 5 tahun. Mereka mempunyai pengetahuan yang luas tentang perusahaannya dan mempunyai keterampilan kerja yang tinggi.

c. *Personal or Private Secretary*

Yaitu sekretaris yang bekerja hanya untuk satu orang. Misalnya saja sekretaris artis. Mereka bekerja hanya untuk satu artis saja.

d. *Excecutive Secretary*

Yaitu sekretaris yang bekerja pada suatu perusahaan besar.

Pengelompokan sekretaris menurut Ursula Ernawati (2004:4) berdasarkan ruang lingkup tanggung jawab, adalah:

1. Sekretaris Organisasi

Sekretaris organisasi adalah seorang *office manager* yang memimpin suatu *secretariat* dari suatu perusahaan atau instansi pemerintah tertentu. Sekretaris organisasi juga disebut *Executive Secretary*. Dia bekerja tidak hanya atas perintah atasannya, tetapi juga memiliki wewenang untuk merencanakan sendiri rencana organisasinya, menyusun struktur dan tata kerja organisasi, membuat keputusan, pengarahan, koordinasi dan pengendalian.

Contoh sekretaris organisasi: *Business Secretary, Company Secretary, Sekretaris Jenderal* di Departemen

2. Sekretaris Pimpinan (*Private Secretary*)

Sekretaris pimpinan adalah tangan kanan pimpinan yang bertugas melaksanakan pekerjaan kantor untuk pimpinannya. Sekretaris pimpinan adalah pegawai atau *staff* dari suatu organisasi atau perusahaan, karena ia diangkat dan digaji oleh organisasi atau perusahaan. Adapun ciri-ciri sekretaris pimpinan adalah:

- a. Dia bukan pimpinan suatu unit organisasi dan belum tentu mempunyai anak buah.
- b. Dia tidak memiliki wewenang untuk membuat kebijakan perusahaan, ataupun tidak berwenang mewakili pimpinannya

membuat suatu kebijaksanaan. Tugasnya adalah meringankan beban kerja pimpinannya, yang terbatas pada masalah bisnis atau kedinasan.

- c. Dia bekerja untuk seseorang pimpinan tertentu. Dia hanya memiliki seorang atau beberapa atasan saja. Apabila atasan lain yang bukan pimpinannya ingin meminta bantuan sekretaris, maka terlebih dahulu harus meminta izin langsung pada atasan sekretaris tersebut.

Untuk itu sekretaris pimpinan harus berusaha mengenali dan mempelajari adat kebiasaan, sifat-sifat dan kepribadian pimpinannya, agar selalu dapat meringankan beban pimpinan, menjaga serta melindungi pimpinan agar jangan salah dalam bertindak.

3. Sekretaris Pribadi (*Personal Secretary*)

Sekretaris pribadi adalah seseorang yang melaksanakan aktivitas kantor untuk membantu kepentingan seseorang tertentu dan bersifat pribadi. Jadi dia bukan pegawai atau staf dari organisasi atau perusahaan, tetapi ia diangkat dan digaji secara perorangan.

Contohnya: Sekretaris pribadi seorang artis.

Sedangkan pengelompokan sekretaris berdasarkan kemampuan kerja dan pengalaman kerja menurut Ursula Ernawati (2004:7) adalah sebagai berikut:

a. Sekretaris Junior

Yaitu sekretaris yang baru mulai karir sebagai sekretaris. Biasanya belum berpengalaman kerja sehingga ia masih harus banyak belajar dan memerlukan bimbingan. Yang termasuk sekretaris junior ini adalah para mahasiswa yang baru lulus sekolah.

Kadang-kadang sekretaris junior juga ditempatkan sebagai asisten pimpinan yang fungsi manajerialnya belum terlalu tinggi, sehingga kebutuhan akan informasinya masih terbatas.

b. Sekretaris Senior

Yaitu sekretaris yang sudah memiliki kemampuan bekerja yang baik, karena telah berpengalaman kerja. Oleh karena itu dia diharapkan mampu bekerja mandiri, mampu mengatur pekerjaan sesuai dengan prosedur. Biasanya sekretaris senior telah memiliki inisiatif dan kreativitas dalam menghadapi masalah ataupun situasi yang tidak rumit. Dia dapat ditempatkan sebagai asistem *top management* yang intensitas fungsi manajerialnya sangat tinggi, lingkup tugas dan tanggung jawab yang luas, serta membutuhkan penanganan informasi yang rumit.

Menurut Nani Nuraini (2008:56) berdasarkan kemampuan dan lingkungan kerja, sekretaris dibedakan menjadi dua macam:

1. Sekretaris Junior

Adalah sekretaris yang baru mulai bekerja dan belum mempunyai pengalaman. Sekretaris junior harus banyak belajar dan minta bimbingan sekretaris senior untuk mendapatkan tambahan ilmu dan pengetahuan.

2. Sekretaris Senior

Adalah sekretaris yang sudah bekerja beberapa tahun dan mempunyai banyak pengalaman dan dapat menyelesaikan sendiri masalah yang timbul saat melakukan pekerjaan.

Dari beberapa definisi pengertian sekretaris menurut para ahli, dapat disimpulkan bahwa pengertian sekretaris merupakan pejabat yang memperoleh kepercayaan dari pimpinan untuk mengurus hal dalam perusahaan yang bersifat rahasia seperti: membuat surat, menyimpan dokumen penting dari perusahaan yang tidak semua orang bisa mengetahui dokumen tersebut, membantu pimpinan dalam berjalannya perusahaan jasa dan membantu pimpinan dalam bidang tata usaha umum lainnya. Selain itu, sebagai pihak penghubung yang membantu kepentingan antara perusahaan dengan pihak konsumen, terutama dalam menjaga persepsi publik atas citra perusahaan dan pemenuhan tanggung jawab perusahaan, sekretaris perusahaan jasa akan bertanggung jawab kepada pimpinan.

B. Etika Sekretaris

Istilah etika berasal dari Bahasa Yunani "*ethicos*" yang berarti norma-norma, aturan-aturan, kaidah-kaidah, nilai-nilai bagi tingkah laku manusia yang baik, dapat membedakan hal yang baik dan buruk. Etika sekretaris menurut Rosidah dan Ambar Teguh Sulistiyani (2005: 169), "Etika adalah ilmu pengetahuan tentang dasar-dasar moral. Sasaran etika adalah moralitas, yaitu agar individu dapat membedakan mana yang baik dan mana yang jelek. Masyarakat sering memandang bahwa moralitas berkaitan dengan adat istiadat dan kebiasaan yang telah diterima sebagai sesuatu yang baik". Untuk mempelajari etika perlu mengetahui azas yang saling terkait:

1. Etika deskriptif adalah etika yang erat hubungannya dengan antropologi, sosiologi dan psikologi untuk mempelajari dan mencatat serta menguraikan moral suatu masyarakat, kebudayaan dan bangsa. Etika deskriptif membandingkan bentuk masyarakat yang berlainan dan kemudian diselidiki sejarahnya.
2. Etika normatif, yaitu berusaha menyajikan serta membenarkan suatu sistem moral, yang terdiri atas nilai-nilai dasar moral dan aturan moral yang menguasai perilaku manusia.
3. Meta etika yaitu etika yang mengkaji makna dan istilah moral serta logika atau penalaran moral.

Menurut Durotul Yatimah (2009: 257), istilah etika berasal dari Bahasa Yunani "*ethose*", yang berarti kebiasaan atau watak. Selain itu etika juga berasal

dari Bahasa Perancis “*etiquette*” atau dalam Bahasa Indonesia bisa disebut dengan kata *ettiket*, yang berarti kebiasaan atau cara bergaul dan berperilaku yang baik. Perbedaan antara etika dan etiket adalah etika menekankan pada prinsip-prinsip tindakan moral yang benar, sedangkan etiket menitik beratkan pada cara pergaulan. Jadi, etika lebih merupakan nilai-nilai pola perilaku yang ditunjukkan oleh seseorang atau organisasi tertentu dalam berinteraksi dengan lingkungan organisasi. Dengan demikian, etika juga bergantung pada kondisi, situasi, dan cara pandangnya sehingga seseorang dapat menilai etika yang digunakan atau diterapkan itu bersifat baik atau buruk.

Etika sekretaris merupakan suatu sikap dan tingkah laku dalam kehidupan sehari-hari, baik di dalam maupun di luar perusahaan. Dalam melaksanakan tugasnya, sekretaris harus bertugas sesuai dengan norma yang ada dalam etika sekretaris. Seorang sekretaris diharapkan dapat memahami isi etika dan dapat melaksanakan dengan sebaik-baiknya guna meningkatkan kinerja dalam perusahaan. Adapun prinsip-prinsip etika sekretaris, adalah:

1. Prinsip keindahan (*beauty*)

Prinsip ini mendasari segala sesuatu yang mencakup nikmat rasa senang terhadap keindahan. Dengan demikian, berdasarkan prinsip ini etika manusia adalah berkaitan atau memperhatikan nilai-nilai keindahan. Itulah sebabnya, seseorang memerlukan penampilan serasi dan indah atau enak dipandang dalam berpakaian dengan menggunakannya pada waktu yang tepat. Tidak etis apabila seseorang memakai pakaian olah raga pada jam kerja, atau seseorang

menghadapi tamunya dengan memakai pakaian tidur. Etika dalam pengelolaan kantor yang dilandasi nilai-nilai estetika, antara lain diwujudkan dengan perencanaan tata ruang, *furniture*, dan hiasan-hiasan dinding, serta aksesoris lainnya yang bersifat menarik, sehingga membuat orang bersemangat tinggi dalam bekerja.

2. Prinsip persamaan (*equity*)

Hakikat manusia menghendaki adanya persamaan antara manusia yang satu dan manusia yang lainnya. Karena setiap manusia yang terlahir di bumi ini memiliki hak dan kewajiban masing-masing, dan pada dasarnya hak dan kewajiban tersebut sama atau sederajat. Konsekuensi dari ajaran persamaan ras menuntut persamaan di antara beraneka ragam etnis. Misalnya: watak, karakter, atau pandangan hidup. Etika yang dilandasi oleh prinsip persamaan (*equity*) ini dapat menghilangkan perilaku diskriminatif, yang membedakan dalam berbagai aspek interaksi antar manusia.

3. Prinsip kebaikan (*goodness*)

Secara umum, kebaikan berarti sifat atau karakteristik dari sesuatu yang menimbulkan pujian. Perkataan baik (*good*) yang mengandung sifat seperti persetujuan, pujian, keunggulan, kekaguman, prinsip kebaikan sangatlah erat kaitannya dengan hasrat dan cita seseorang. Apabila seseorang menginginkan kebaikan tatanan sosial, yang diperlukan adalah sikap-sikap sadar hukum, saling menghormati, berperilaku baik (*good habits*), hormat-menghormati, berbuat baik kepada orang lain, kasih sayang, dan sebagainya.

4. Prinsip keadilan (*justice*)

Keadilan merupakan kemauan yang tetap dan diberikan kepada setiap orang apa yang mesti diperolehnya tanpa adanya rekayasa.

5. Prinsip kebebasan (*liberty*)

Kebebasan dapat diartikan sebagai keleluasaan untuk bertindak atau tidak bertindak berdasarkan pilihan yang tersedia bagi seseorang. Kebebasan manusia mengandung pengertian:

- a. Kemampuan untuk menentukan dirinya sendiri.
- b. Kesanggupan untuk mempertanggung jawabkan perbuatannya dalam bekerja.
- c. Syarat-syarat yang memungkinkan manusia untuk melaksanakan pilihan-pilihannya beserta konsekuensi dari pilihan itu.

6. Prinsip kebenaran (*truth*)

Seorang sekretaris harus menerapkan prinsip kebenaran dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Misalnya, kebenaran dalam pembuatan laporan kepada pimpinan. Dia tidak memberikan laporan yang mengada-ada agar ia mendapat pujian dari pimpinan, kebenaran ini juga harus diterapkan dalam pembuatan atau penyusunan kas kecil, pengadaan sarana dan prasarana kantor dan sebagainya.

Keenam ide atau prinsip-prinsip etika diatas, menjadi syarat dasar bagi pengembangan nilai-nilai etika atau kode etik dalam hubungan antar manusia, manusia dan masyarakat, dan sebagainya. Dengan kata lain, serangkaian etika

yang disusun sebagai aturan hukum yang mengatur jalan hidup dan kehidupan manusia, masyarakat, organisasi, instansi yang harus dapat menjamin terciptanya keindahan, kebaikan, keadilan, kebebasan, dan kebenaran bagi setiap orang.

Etika sekretaris adalah hakikat kebaikan yang perlu dilaksanakan dan dihayati oleh sekretaris. Etika sekretaris meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Cara berbusana

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

- a. Waktu.
- b. Iklim.
- c. Bahan, warna, motif pakaian.
- d. Kosmetik
- e. Asesoris.

2. Cara berbicara

Ada beberapa yang harus diperhatikan pada waktu berbicara:

- a. Jangan menyinggung perasaan orang lain.
- b. Jangan memperbincangkan masalah pribadi.
- c. Hindari gosip.
- d. Jangan memotong pembicaraan orang lain.

3. Cara mendengarkan.

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

4. Cara duduk.

Ada beberapa cara duduk yang perlu diperhatikan, antara lain:

- a. Atur badan agar tidak merasa pegel, lelah dan bosan.
- b. Untuk wanita, jaga agar lutut tetap berdekatan.
- c. Dapat menyilangkan kaki karena capek duduk boleh dilakukan asal memperhatikan kesopanan.
- d. Kepala bersandar.

5. Cara berjalan

Ada beberapa cara berjalan yang perlu diperhatikan, antara lain:

- a. Jangan menyeret-nyeret sepatu.
- b. Jaga keseimbangan badan.
- c. Tunjukkan ekspresi tanda percaya diri.

6. Cara makan dan minum

Ada beberapa cara makan dan minum yang perlu diperhatikan, antara lain:

- a. Pilih dan ambil makanan sesuai dengan kebutuhan.
- b. Sesuaikan irama makan, tidak perlu terburu-buru dan tidak terlalu lambat.
- c. Jangan memperlihatkan seperti orang lapar atau pura-pura kekenyangan.

d. Jangan meniup minuman, apabila masih panas diaduk-aduk saja.

(<http://www.jakartaconsulting.com/art-15-10.htm>)

Dari pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa etika sekretaris adalah tata cara, prinsip-prinsip dan tindakan moral sekretaris dalam bergaul dan bersosialisasi antar karyawan internal maupun eksternal perusahaan yang bertujuan untuk berjalannya suatu perusahaan yang kondusif dan berjalan dengan lancar. Selain itu, diharapkan sekretaris dapat mengetahui batasan-batasan etika yang baik sesuai dengan kode etik sekretaris yang sudah ada.

C. Etika Sekretaris dalam Menerima Tamu

Cara penerimaan tamu merupakan pusat komunikasi yang amat penting dalam pelayanan suatu perusahaan atau organisasi yang dapat meninggalkan kesan bagi perusahaan lain, bahkan masyarakat luar. Semua pesan dan kesan diambil oleh penerima tamu untuk kemudian disampaikan kepada pimpinan dalam suatu perusahaan. Oleh karena itu, etika seorang sekretaris dalam menerima tamu harus dijaga setiap saat.

Menurut Durotul Yatimah (2004:87) etika menerima tamu harus memperhatikan hal-hal berikut:

1. Mengetahui nama tamu, nama perusahaan dan maksud kunjungannya.
2. Memberikan kesan yang paling menyenangkan dan menunjukkan kesan tersebut agar terjalin *goodwill* yang baik.
3. Menyapa, menghormati, memberi bantuan dengan informasi yang tepat, dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya secara wajar.
4. Mengetahui dengan pasti, hal yang boleh dan yang tidak boleh diberitahukan kepada tamu.

5. Menghubungi pejabat yang lebih berhak menangani masalah yang dibawa oleh tamu sesuai dengan kebijakan kantor.
6. Bila terpaksa menunggu, ciptakan suasana yang menyenangkan.
7. Pandai-pandai menetapkan pilihan sesuai dengan masalah yang dikemukakan oleh tamu dengan pejabat yang berwenang dan dapat menguasai masalahnya.
8. Bila pejabat yang diinginkan tamu tidak ada di tempat, mintalah kepada tamu agar meninggalkan pesan. Catat pesan itu dan beritahukan kepada pejabat yang dikehendaki tamu.

Sikap sekretaris dalam menerima tamu menurut Ursula Ernawati (2004:35)

antara lain:

- a. Berpenampilan rapi, bersih dan segar.
- b. Berperilaku sopan dan ramah dengan tamu.
- c. Ekspresi wajah yang hangat, namun meyakinkan.
- d. Menghafal nama tamu yang datang bertamu.
- e. Senang bergaul dan luwes dengan tamu.
- f. Menjadi pendengar yang baik apabila tamu sedang berbicara dan jangan memotong pembicaraan tamu yang sedang berbicara.
- g. Menjaga sikap tubuh agar tidak melakukan kebiasaan-kebiasaan jelek seperti menggigit kuku dan memegang dagu.
- h. Berlaku sopan dan hormat kepada tamu yang datang.
- i. Penuh semangat kerja dalam menerima tamu, jangan malas-malasan.
- j. Pakailah nada suara yang enak dan jelas saat berbicara dengan tamu.
- k. Senantiasa bersikap tenang dalam menghadapi tamu.

- l. Menangani tamu yang *complaint* secara profesional tanpa adanya emosi yang tinggi.
- m. Duduk pada posisi memungkinkan yang dapat melihat orang yang masuk ruangan dalam perusahaan.
- n. Jangan mengikuti pembicaraan tamu saat berbicara.
- o. Tulus dalam menerima tamu pimpinan.
- p. Apabila sekretaris tidak dapat segera melayani tamu, beritahukanlah kepada tamu bahwa ia akan dilayani sesaat lagi, agar tamu tidak merasa dikecewakan atau merasa tidak dihargai.

Selain etika menurut para ahli diatas, berikut etika menerima tamu pimpinan dengan baik dan benar:

1. Bersiaplah menerima tamu dengan sikap tenang, ramah, sopan, sabar dan percaya diri.
2. Perhatikan raut wajah dan pastikan wajah terlihat ceria dengan sikap bersahabat.
3. Apabila tamu masuk, hendaknya berdiri, tersenyum, dan bersalaman.
4. Ucapkan kalimat pembuka seperti, "Selamat siang. Ada yang bisa saya bantu?"
5. Sebaiknya usahakan suara tidak terlalu keras dan tidak tinggi agar memberikan kesan ramah dan menyenangkan.
6. Bila mengenal tamu tersebut, sapaalah dengan menyebut namanya sehingga tamu merasa benar-benar diperhatikan.
7. Bila tamu tidak memberikan identitas, tanyakan dengan sopan siapa nama dan dari perusahaan mana sehingga jelas tamu tersebut berasal dari mana dan ada keperluan apa. <http://iknow.apb-group.com/tata-cara-menerima-tamu/>

Dari beberapa etika sekretaris di atas, dapat disimpulkan bahwa etika sekretaris dalam menerima tamu antara lain:

1. Sekretaris harus sopan, ramah serta berpenampilan yang rapi, bersih dan segar pada saat menerima tamu.
2. Menyapa “selamat pagi, selamat siang atau selamat sore” dengan ekspresi wajah yang hangat, jangan cemberut atau terlihat sadis.
3. Sekretaris menanyakan identitas tamu, dari perusahaan mana dan ada keperluan apa.
4. Apabila pimpinan sedang ada rapat, tamu disilakan menunggu di ruang tunggu yang sudah disediakan koran, *catalog* atau brosur.
5. Setelah selesai bertamu, ucapkan terimakasih dan tamu diantarkan sampai depan pintu.

D. Etika Sekretaris dalam Menangani Surat Masuk

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam perusahaan. Komunikasi bisa dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya melalui surat. Surat merupakan salah satu sarana komunikasi secara tertulis untuk menyampaikan informasi dari satu pihak kepada pihak lain.

Adapun tugas sekretaris dalam menangani surat masuk menurut Ursula (2004:60) antara lain:

1. *Classifying and Sorting* (Mengklasifikasikan dan Menyortir)
 - a. Mengklasifikasikan surat-surat masuk berdasarkan:
 1. Surat bisnis
 2. Surat pribadi

b. Menyortir, surat-surat bisnis harus sudah dipisahkan dari surat-surat pribadi. Sekretaris menyortir surat bisnis/dinas menurut sifat dan tingkat kepentingannya menjadi surat rahasia/*private*

1. Surat penting/mendesak
2. Surat biasa
3. Surat rahasia

c. *Second Sorting* (Penyortiran Kedua)

Penyortiran kedua mengatur surat-surat menurut jenisnya. Biasanya dipisahkan menjadi 3 kelompok:

1. Surat bisnis / dinas
2. Surat pribadi
3. Bahan-bahan iklan

2. *Opening The Mail* (Membuka Surat)

Sekretaris harus mempersiapkan alat-alat yang diperlukan, antara lain: opener/alat pembuka surat, pensil, klip, selotip, stapler, stempel tanggal, buku agenda surat masuk dan lembar disposisi.

3. *Removing and Inspecting Contents* (Mengeluarkan dan memeriksa isi amplop).

Sekretaris mengeluarkan isi amplop dan memeriksa bagian dalam amplop secara teliti, agar tidak ada yang tertinggal didalamnya. Periksa setiap surat apakah ada tanggal surat, alamat, tanda tangan si pengirim dan lampiran-lampiran.

4. *Date Time Stamping* (membubuhkan stempel tanggal dan waktu).

Setiap surat masuk harus diberi tanggal terimanya, karena mengandung unsur legalitas.

5. *Reading, Underlining And Annotating* (Membaca, Menggaris bawah dan memberikan catatan kaki).

Sekretaris harus membaca isi surat secara tepat dan teliti, serta memahami isi surat. Untuk surat yang ditujukan pimpinan, nantinya balasan ditanda tangani pimpinan, maka perlu digaris bawah atau diberi catatan.

6. *Presenting The Mail* (Menyerahkan Surat Kepada Pimpinan).

Menyediakan dua stopmap di atas meja pimpinan, stopmap yang satu untuk surat masuk dan stopmap yang satunya lagi untuk surat keluar.

Etika menerima surat masuk menurut Durotul Yatimah (2009:124) antara lain:

1. Penerimaan surat
2. Penyortiran Surat
3. Pencatatan surat
4. Pengarahan surat
5. Penyimpanan Surat

Surat masuk merupakan semua surat dinas yang diterima oleh suatu instansi pemerintah. Untuk itu perlu diadakan pengolahan sebagai berikut:

1. Penyortiran surat

Langkah pertama yang dilakukan setelah penerimaan surat adalah memilah-milahkan surat berdasarkan:

- a. Unit organisasi
 - b. Macamnya
 - c. Klasifikasinya
 - d. Kualifikasinya
 - e. Urgensinya
2. Pembukaan sampul.
 4. Pengeluaran surat dari sampul.
 5. Pembacaan surat.
 6. Pencatatan surat.
 7. Pembagian surat.

<http://nurull-administrasiperkantoran.com/20111001.html?m1>

Dari beberapa etika mengelola surat masuk di atas, dapat disimpulkan bahwa etika mengelola surat masuk antara lain:

1. Menerima surat masuk dari instansi atau perusahaan lain.
2. Mengelompokkan surat berdasarkan jenisnya
3. Membuka surat dan mencatat tanggal, hal dan maksud dari surat tersebut dalam buku agenda surat masuk.
4. Mengantarkan surat masuk ke bagian yang dimaksudkan.

E. Perusahaan Jasa

Pengertian perusahaan menurut Husein Umar (2003: 3) adalah sebuah organisasi yang memproses perubahan keahlian dan sumber daya ekonomi

menjadi barang dan atau jasa yang diperuntukkan bagi pemuasan kebutuhan para pembeli, serta diharapkan akan memberikan laba kepada para pemiliknya. Sedangkan pengertian jasa adalah semua aktivitas ekonomi yang *output-nya* bukanlah produk atau konstruksi fisik, yang secara umum konsumsi dan produksinya dilakukan pada waktu yang sama, dan nilai tambah yang diberikannya dalam bentuk (seperti: kenyamanan, liburan, dan kesehatan) bagi pembeli pertama. Sedangkan perusahaan jasa merupakan perusahaan yang menjual jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Perusahaan jasa menjual barang yang tidak berwujud karena perusahaan jasa ini hanya bergerak dibidang transaksi jasa dan tidak ada investor dalam proses usahanya.

Menurut Mila Saraswati dan Ida Widaningsih (2006: 137) perusahaan jasa adalah “perusahaan yang kegiatan usahanya memberikan pelayanan dalam bentuk jasa kepada masyarakat. Selain memberikan pelayanan, aktivitas ekonomi juga melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan.”

Pengertian perusahaan jasa menurut Soetrisno (1991:24), perusahaan jasa ialah perusahaan yang usahanya tidak langsung menghasilkan nilai barang-barang baru, tetapi menaikkan faedah (kegunaan) barang-barang yang telah ada menjadi lebih berfaedah (berguna) dari pada sebelumnya, atau menyediakan jasa yang setiap saat diperlukan oleh masyarakat. Adapun kegunaan barang-barang yang telah ada menjadi barang yang lebih berguna terdiri dari:

1. Perusahaan Dagang

Yaitu perusahaan yang usahanya mengumpulkan barang dari berbagai perusahaan yang menghasilkan barang-barang untuk disampaikan kepada pengusaha-pengusaha lain dan konsumen yang memerlukan. Sehingga tugas dari perusahaan jasa ini adalah sebagai perantara saja. Misalnya: *import*, *eksport*, toko besar, toko kecil.

2. Perusahaan Pengangkutan

Adalah perusahaan yang usahanya mengangkut/mengantar barang atau orang dari suatu tempat ke tempat lain yang akan dituju atau tempat konsumen yang memerlukan barang. Misalnya: perusahaan kereta api, perusahaan bus penumpang, perusahaan penumpang barang.

3. Perusahaan Pergudangan

Ialah perusahaan yang usahanya menyediakan tempat untuk menyimpan barang-barang yang diperlukan oleh para pedagang dalam dan luar negeri.

4. Perusahaan Asuransi

Ialah perusahaan yang usahanya menanggung keamanan diri dan harta kekayaan masyarakat (tertanggung) kemungkinan timbul resiko yang tidak dapat diramalkan sebelumnya.

Pengertian perusahaan menurut Alam S (2007:197), perusahaan jasa adalah suatu perusahaan yang kegiatan usahanya ditujukan untuk memperoleh keuntungan melalui penjualan jasa. Perusahaan jasa merupakan unit usaha yang kegiatannya memproduksi produk yang tidak berwujud (jasa) dengan maksud

meraih keuntungan. Akan tetapi, perusahaan jasa juga membutuhkan produk berwujud dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya. Misalnya, perusahaan angkutan menawarkan jasa transportasi kepada masyarakat. Untuk mendukung usahanya, perusahaan membutuhkan sarana transportasi berupa mobil atau bus.

Dari pengertian di atas, perusahaan jasa memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Produk yang ditawarkan berupa benda tidak berwujud (jasa). Jasa merupakan sesuatu yang tidak bisa dilihat, tetapi manfaatnya bisa dirasakan.
- b. Perusahaan dan konsumen kesulitan untuk mengukur tingkat harga jasa. Tingkat harga merupakan sesuatu yang bersifat tidak mutlak karena mahal atau tidaknya harga yang ditetapkan perusahaan tergantung tingkat kepuasan konsumen.
- c. Produk yang ditawarkan tidak bisa disimpan dalam bentuk persediaan. Artinya, jasa tidak bisa disimpan, dijual kembali kepada orang lain, atau dikembalikan kepada perusahaan tempat konsumen membeli jasa.

Dari beberapa definisi dari para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa perusahaan jasa merupakan perusahaan yang menjual jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang bertujuan untuk memuaskan konsumen dengan pelayanan yang ada dari perusahaan. Perusahaan jasa ini tidak langsung menghasilkan nilai barang baru, akan tetapi mempunyai kegunaan barang yang telah ada menjadi lebih berguna dari sebelumnya.

BAB III

METODE PEMBAHASAN

A. Metode Pendekatan

Pembahasan permasalahan pada tugas akhir ini, dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deduktif. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan pemecahan masalah dengan berdasarkan uraian yang tidak berwujud angka. Sedangkan metode deduktif yaitu membahas permasalahan yang akan dikaji dengan cara menulis topik-topik pembahasan yang digambarkan secara umum kemudian ditarik suatu kesimpulan secara khusus.

B. Metode Pemecahan Masalah

Untuk mengkaji permasalahan yang dibahas dalam Tugas Akhir ini, langkah-langkah yang ditempuh dalam mengkaji masalah tersebut antara lain:

1. Mengumpulkan Informasi dari berbagai sumber pustaka serta data yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas pada Tugas Akhir.
2. Mengkaji dan mempelajari sumber pustaka.

Setelah mengumpulkan berbagai bahan yang terdapat dalam buku referensi, penulis mengkaji bahan pustaka sehingga dapat diambil jawaban atas pertanyaan dan rumusan masalah.

3. Menarik Kesimpulan

Setelah mengkaji dari beberapa referensi buku, kemudian penulis menarik kesimpulan dari setiap buku atau sumber yang berkaitan kemudian disusun dan dituliske dalam Tugas Akhir.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Etika Sekretaris dalam Menerima Tamu dalam Perusahaan Jasa

Dalam menerima tamu, hal pertama yang harus diperhatikan oleh sekretaris adalah tutur kata saat menyapa. Sebaiknya sekretaris menggunakan bahasa yang resmi saat berbicara. Tidak diperbolehkan memanggil hanya dengan nama, baik kepada pimpinan, bawahan, rekan ataupun tamu. Apabila sekretaris memanggil pimpinan bisa dengan sebutan “bapak, ibu” saat menyapa. Sedangkan untuk rekan kerja bisa dengan sebutan “mas, mbak”. Selain itu untuk memanggil tamu perusahaan bisa dengan sebutan “saudara, anda atau tuan”. Sikap ramah dan sopan harus diperlihatkan agar tamu merasa dihormati dan merasa nyaman walaupun harus menunggu untuk bertemu dengan pimpinan.

Jenis-jenis tamu dalam perusahaan dapat dibedakan menjadi 2 macam, yaitu:

1. Tamu yang sudah membuat janji sebelumnya dengan pimpinan.

Perjanjian dapat dibuat secara langsung (bertatap muka) dengan sekretaris, melalui surat atau telepon. Sekretaris mengatur menurut prioritas atau kepentingannya. Apabila sudah ada kesepakatan dan pimpinan sudah siap untuk menjumpai, maka sekretaris dapat langsung mengantarkan tamu tersebut ke ruangan pimpinan. Apabila pimpinan ada acara yang mendadak, sekretaris dapat menginformasikan kepada tamu tersebut dan meminta untuk menunggu sebentar. Akan tetapi apabila pimpinan ada tugas mendadak keluar

kota, dengan mohon maaf tamu tersebut diminta untuk membuat janji dan kesepakatan yang baru.

2. Tamu tanpa ada janji sebelumnya dengan pimpinan.

Untuk menghadapi tamu yang belum mengadakan perjanjian sebelumnya dengan pimpinan, sekretaris dapat meminta tamu untuk menunggu sebentar, kemudian sekretaris memberitahukan kepada pimpinan apakah bersedia untuk menerima tamu tersebut. Apabila pimpinan tidak dapat menerima kunjungan tersebut, sekretaris dapat mengatakan bahwa pimpinan sebenarnya ingin bertemu dengan tamu, namun pada saat ini pimpinan tidak dapat meninggalkan tugas, dan tamu dapat membuat kesepakatan dan perjanjian terlebih dahulu kapan akan bertemu. Kemudian sekretaris dapat meminta keterangan mengenai identitas diri dan maksud kedatangannya.

Untuk menghadapi jenis-jenis tamu, baik dilihat dari segi karakter maupun tujuan dan maksud kedatangan, hal yang harus dilakukan sekretaris sebagai berikut:

1. Bersikap sopan dan tenang terhadap tamu, jangan terpancing untuk emosional. Terhadap siapapun sekretaris harus bisa menahan diri, dapat mengungkapkan penolakan secara sopan apabila tamu tersebut tidak diterima oleh pimpinan.
2. Bersikap ramah dan bersahabat terhadap setiap tamu yang datang. Sekretaris harus bisa menerima tamu dengan tangan terbuka dan selalu bersikap siap

membantu tamu walaupun tamu tersebut tidak dapat bertemu dengan pimpinan.

3. Usahakan tamu merasa senang. Apabila tamu sedang menunggu pimpinan, jangan sampai tamu merasakan suasana membosankan. Sediakan buku bacaan yang dapat menemani tamu selama menunggu.
4. Memberikan penjelasan yang memuaskan jika pimpinan tidak dapat menemui tamu tanpa menyinggung perasaannya. Jangan mengatakan bahwa pimpinan tidak mau diganggu hari ini atau pimpinan tidak ingin ditemui oleh siapapun.
5. Penampilan sekretaris harus menarik, baik dalam sikap maupun tutur kata. Tamu akan merasa betah menunggu lama sekalipun jika ditemani sekretaris yang mempunyai kepribadian yang menarik.
6. Bijaksana. Sikap bijaksana selalu diperlukan terutama bila sekretaris terpaksa harus menolak tamu.
7. Tidak boleh menolak tamu atas inisiatif sendiri atau tanpa perintah pimpinan. Karena setiap tamu yang datang, harus diinformasikan kepada pimpinan.

Dalam menerima tamu, sekretaris sebaiknya juga memeriksa tata ruang penerima tamu, khususnya yang berkaitan dengan hal sebagai berikut:

1. Ruangan harus nyaman, bersih dan rapi agar tamu merasa nyaman.
2. Lengkapi ruang tamu dengan perlengkapan seperti buku tamu, kartu pengenalan tamu, majalah/koran, *catalog/brosur* untuk bacaan saat menunggu atasan apabila sedang sibuk.

3. Tunjukkan sikap untuk selalu siap menerima, siap memberikan bantuan kepada tamu yang datang untuk bertemu dengan pimpinan.

Adapun langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam menerima tamu menurut Rumsari Hadi Sumarto dan Lukas Dwiantara (2000: 22). Setelah tamu datang sebagai berikut:

1. Walaupun bagian *receptionis* telah mencatat identitas tamu, sebaiknya sekretaris dapat meminta tamu untuk menuliskan lagi dalam buku tamu identitas diri, nama kantor atau perusahaan tamu tersebut, dan maksud kedatangan tamu. Agar dapat diinformasikan secara lengkap kepada pimpinan dan pimpinan dapat mengetahui dengan jelas.
2. Setelah tamu mengisi buku tamu, jika memang sudah membuat janji dengan pimpinan, tamu dapat diminta untuk menunggu sebentar karena sekretaris akan menghubungi pimpinan terlebih dahulu. Sedangkan apabila tamu belum membuat janji dengan pimpinan, maka sekretaris menghubungi pimpinan terlebih dahulu dan menanyakan kepada pimpinan apakah sedang ada tamu atau tidak. Apabila pimpinan sedang ada tamu atau sedang sibuk dengan pekerjaan, maka tamu tersebut dibuatkan jadwal untuk bertemu dengan pimpinan dilain waktu.
3. Apabila pertemuan sudah selesai, sekretaris dapat mengantarkan tamu sampai pintu dan mengucapkan “Terima Kasih”.

Tamu perusahaan yaitu semua orang yang datang ke perusahaan baik yang berasal dari intern perusahaan atau ekstern perusahaan. Cara memperlakukan

tamu dari awal menyambut kedatangannya dapat mempengaruhi citra perusahaan dimata publik apalagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Citra perusahaan ini akan mempengaruhi perkembangan perusahaan, karena konsumen akan puas apabila sekretaris perusahaan memperlakukan tamu sesuai dengan etika sekretaris yang ada. Akan tetapi tamu akan merasa tidak puas bahkan merasa tidak dihargai ketika sekretaris perusahaan memperlakukan tamu tidak sesuai dengan etika, norma dan kaidah dalam menerima tamu dalam perusahaan.

Adapun cara melayani tamu perusahaan jasa yang baik sesuai etika sekretaris antara lain:

1. Tamu disilakan menulis identitas dibuku tamu untuk nama, dari perusahaan mana dan maksud kedatangan tamu. Hal tersebut untuk mengetahui nama tamu, nama perusahaan dan maksud kunjungannya.
2. Memberikan kesan yang paling menyenangkan dan menunjukkan kesan agar terjalin hubungan dan komunikasi yang baik.
3. Menyapa, menghormati, memberi bantuan dengan informasi yang tepat, dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya secara wajar dengan tutur kata, ramah dan bahasa yang sopan.
4. Setelah mengetahui maksud dan tujuan, sekretaris menghubungi pimpinan.
5. Apabila pimpinan sibuk, maka tamu disilakan untuk menunggu pimpinan dengan suasana yang menyenangkan.

6. Apabila pimpinan tidak ada di tempat, sekretaris meminta tamu untuk meninggalkan pesan dan kemudian sekretaris mencatat pesan tersebut untuk diberikan kepada pimpinan perusahaan.
7. Apabila tamu akan pulang, maka antar sampai depan pintu dan ucapkan “terimakasih”.

Hal yang perlu dilakukan sekretaris dalam menerima tamu dalam perusahaan jasa, antara lain:

- a. Mempersilahkan tamu duduk di tempat terhormat, yang biasanya jauh dengan pintu.
- b. Duduk berhadapan dengan tamu dan melayani dengan sikap duduk yang sopan, tidak duduk miring bersandar kursi dengan kaki menumpang keatas.
- c. Ketika akan memasuki ruangan yang ada tamu didalamnya, hendaknya mengetuk pintu, setelah masuk tundukan kepala kepada tamu terlebih dahulu, kemudian berbicara dengan orang yang dimaksud.
- d. Apabila tamu sedang berbicara, jangan memotong pembicaraannya sehingga tamu merasa tidak nyaman dan merasa tidak dihargai.

Selain tutur kata dalam menerima tamu yang sopan dan ramah, sekretaris juga harus mampu mendapatkan informasi yang jelas mengenai maksud kedatangan tamu. Hal tersebut agar sekretaris dapat menyeleksi tamu yang dapat bertemu dengan pimpinan atau tamu yang tidak dapat bertemu dengan pimpinan akan tetapi cukup mendapatkan jawaban dari sekretaris saja.

B. Etika Sekretaris dalam Menangani Surat Masuk di Perusahaan Jasa

Setiap surat yang masuk ke perusahaan tentu sangat penting, karena surat dapat menjadi landasan bagi perusahaan. Oleh karena itu, harus ada pengurus yang tepat agar surat tersebut dapat segera diproses. Dalam menangani surat masuk tersebut, menurut Durotul Yatimah (2009: 24), terdapat beberapa kegiatan yang harus dilakukan seorang sekretaris, yaitu:

1. Penerimaan surat

Kegiatan yang harus dilakukan sekretaris dalam penerimaan surat antara lain:

- a. Mengumpulkan dan menghitung surat yang masuk ke buku agenda sekretaris
- b. Memeriksa kebenaran alamatnya.
- c. Menandatangani bukti pengiriman pada kartu atau buku agenda surat sebagai bukti bahwa surat telah diterima oleh sekretaris.
- d. Memisahkan surat berdasarkan alamat yang dituju.
- e. Membuka surat, apabila surat tersebut tidak rahasia.
- f. Memberikan stempel tanggal dan waktu surat diterima di balik surat atau pada kop surat.

2. Penyortiran Surat

Adalah kegiatan memisahkan dan mengelompokkan surat-surat menurut jenis dan golongannya. Tugas sekretaris dalam penyortiran surat meliputi:

- a. Menggolongkan atau membagi surat ke dalam surat pribadi dan dinas.

- b. Memisahkan surat pribadi untuk pimpinan, sekretaris atau pegawai lainnya.
- c. Membagi surat dinas menjadi tiga golongan, yaitu dinas rutin, penting dan rahasia.
- d. Membaca dan meneliti isi surat untuk memberi saran kepada pimpinan, apabila diberi wewenang. Seorang sekretaris harus membaca dengan teliti karena mungkin surat tersebut memerlukan tanggapan dengan segera.

3. Pencatatan surat

Pencatatan surat masuk dapat dilakukan dengan menggunakan buku agenda. Agenda berfungsi sebagai pencatat surat masuk. Untuk surat penting, penanganannya dicatat dengan kartu kendali. Kartu kendali biasanya rangkap tiga dengan warna yang berbeda. Untuk surat biasa/rutin, surat dicatat dalam lembar pengantar rangkap dua. Adapun untuk surat rahasia, surat dicatat dalam lembar pengantar surat rahasia rangkap dua dan disampaikan pada alamatnya tetap dalam keadaan tertutup.

4. Pengarahan surat

Dalam menentukan arah surat, sekretaris harus mengetahui seluk-beluk aktivitas perusahaan dan organisasi perusahaan serta staf pimpinan. Perlu adanya pertimbangan surat mana yang harus disampaikan kepada pimpinan tertinggi dan surat mana yang disampaikan langsung kepada pengelola. Biasanya surat yang disampaikan kepada pimpinan langsung adalah surat yang berisi masalah-masalah yang berhubungan dengan kebijaksanaan dan hal

lain yang ditentukan oleh pimpinan. Sedangkan surat yang berkenaan dengan pekerjaan yang sifatnya rutin disampaikan langsung kepada pengelola.

5. Penyimpanan Surat

Surat-surat yang telah diproses kepada pihak-pihak yang berkepentingan, selanjutnya harus disimpan. Penyimpanan surat ini penting karena bila sewaktu-waktu dibutuhkan, surat tersebut dapat dibaca kembali. Sekretaris dituntut untuk menyimpan surat dengan cara yang sistematis sehingga apabila dibutuhkan dapat ditemukan dalam waktu yang singkat.

Kegiatan rutin sekretaris perusahaan setiap hari adalah menangani surat-surat yang ditujukan kepada pimpinan. Untuk itu setiap pagi sekretaris mengumpulkan semua surat masuk dan segera memprosesnya. Dalam memproses surat masuk, hal yang dilakukan sekretaris adalah sebagai berikut:

1. Mengklasifikasikan surat.

- a. Surat bisnis, surat yang dibuat perorangan atau perusahaan yang ditujukan pada pimpinan yang mewakili kepentingan perusahaan.
- b. Surat pribadi, surat yang berasal dari perorangan atau organisasi yang ditujukan kepada pimpinan.
- c. Surat rahasia yang diberi tanda “R” pada amplop dengan kondisi amplop yang tertutup, surat yang dibuat perorangan atau perusahaan yang ditujukan pada pimpinan. Pada surat pribadi, sekretaris dilarang membuka surat.

- d. Surat penting/mendesak, yaitu surat yang memerlukan tindakan segera dan balasanya ada tulisan “*URGENT/PENTING*”, jika tidak dicantumkan kata “penting atau urgent” maka bisa dilihat dari cara pengiriman biasanya menggunakan pengiriman khusus.
 - e. Surat biasa, yaitu surat yang mempunyai derajat kepentingan setelah surat penting.
2. Mengeluarkan surat dan menulis surat dalam buku agenda.
Surat dikeluarkan dari amplop dan sekretaris memeriksa bagian dalam amplop secara teliti, supaya tidak ada yang tertinggal di dalam amplop. Setelah surat dikeluarkan dari amplop, surat ditulis dalam buku agenda surat masuk yang bertujuan untuk memudahkan sekretaris dalam mengecek surat tersebut diterima tanggal berapa dan apa maksudnya.
 3. Membaca dan memberi catatan kecil.
Sekretaris harus membaca isi surat secara cepat dan teliti, serta memahami isi surat. Untuk surat-surat yang ditujukan kepada pimpinan dan nantinya balasan surat tersebut harus ditanda tangani pimpinan, maka di pojok kanan atas surat dikasih catatan kecil.
 4. Menyerahkan surat kepada pimpinan.
Dalam menyerahkan surat kepada pimpinan, sediakan 2 stopmap dengan warna yang berbeda untuk tempat surat masuk dan surat keluar pimpinan.

5. Mendistribusikan surat.

Setelah surat keluar dari ruangan pimpinan, surat di distribusikan kepada bagian atau unit yang dimaksudkan dalam surat masuk tersebut.

Selama pimpinan tidak ada ditempat, sekretaris harus tetap memproses surat masuk dengan cepat seperti saat pimpinan ada ditempat. Hanya saja sekretaris mendapat tugas tambahan yaitu membuat ringkasan dari semua surat penting dan menggaris bawahi surat-surat yang memerlukan penanganan khusus.

Tindakan sekretaris menangani surat masuk, diantaranya:

1. Memberi surat pada pejabat pengganti yang telah ditunjuk pimpinan.
2. Menyimpan surat untuk pimpinan yang sifatnya “pribadi”.
3. Surat-surat yang sifatnya “penting/*urgent*” dapat dikirim lewat faksimili.
4. Membalas surat yang dilaporkan melalui telepon.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada saat menerima tamu, sekretaris harus menggunakan bahasa yang resmi. Setelah tamu datang, disilakan duduk. Sekretaris harus bersikap ramah dan sopan agar tamu merasa dihormati dan merasa nyaman walaupun harus menunggu pimpinan. Selain itu, sekretaris juga harus mendapatkan informasi yang jelas mengenai maksud kedatangan tamu. Agar sekretaris dapat menyeleksi tamu yang dapat bertemu dengan pimpinan atau tamu yang tidak dapat bertemu dengan pimpinan.
2. Setiap surat yang masuk ke perusahaan sangat penting, karena surat dapat dijadikan dasar bagi perusahaan untuk melakukan kerjasama. Sehingga, harus ada pengurus yang tepat agar surat tersebut dapat segera diproses. Adapun kegiatan yang harus dilakukan sekretaris dalam menangani surat masuk adalah sebagai berikut: a). penerimaan surat, b). penyortiran surat, c). Pencatatan surat, d). pengarahannya surat, e). penyimpanan surat.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan bagi seorang sekretaris demi kebaikan dan peningkatan mutu kerja yaitu:

1. Dalam etika menerima tamu, sebaiknya sekretaris menggunakan bahasa resmi saat berbicara. Bersikap sopan dan ramah pada saat menerima tamu, dan hendaknya untuk tidak mudah terpancing emosi saat menerima komplain dari tamu yang datang. Jangan menerima tamu pimpinan dengan wajah yang kurang menyenangkan sehingga tamu merasa tidak nyaman.
2. Dalam menangani surat, sekretaris harus meningkatkan pengetahuan, ketelitian dan keterampilan dalam menangani surat masuk agar dalam menanganinya tidak ada kendala dan masalah yang timbul karena kelalaian sekretaris dalam mengurutkan prosedur penanganan surat masuk yang seharusnya dimulai dari penerimaan surat masuk kemudian dihitung dan ditulis dalam buku agenda sampai dengan penyimpanannya (pengarsipannya). Selain itu, sekretaris juga harus segera memisahkan surat berdasarkan golongannya yaitu surat dinas dan surat pribadi, agar tidak bercampur menjadi satu yang dapat menyebabkan terhambatnya kinerja sekretaris dalam menangani surat masuk.
3. Dalam menerima telepon, sebaiknya sekretaris harus berkonsentrasi sehingga tidak menimbulkan masalah etika seperti pada saat awal menerima telepon dengan mengucapkan kata “halo”, serta tidak diperbolehkan untuk membawa

urusan pribadi yang nantinya bisa menyebabkan hilangnya konsentrasi sekretaris dalam melakukan pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam S. (2007). *Ekonomi untuk SMA dan MA Kelas XI*. Jakarta: Gelora Aksara Pratama.
- Durotul Yatimah. (2009). *Kesekretarian Modern dan Administrasi Perkantoran*. Bandung: Pustaka Setia.
- Husein Umar. (2003). *Studi Kelayakan Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Mila Saraswati dan Ida Widaningsih. (2006). *Be Smart Ilmu Pengetahuan Sosial*. Jakarta: Grafindo Media Pratama.
- Nani Nuraini. (2008). *Panduan Menjadi Sekretaris Profesional*. Jakarta: Visi Media
- Rosidah dan Ambar Teguh Sulistiyani. (2005). *Menjadi Sekretaris Profesional dan Kantor yang Efektif*. Yogyakarta : Gava Media.
- Soetrisno. (1991). *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Ursula Ernawati. (2004). *Pedoman Lengkap Kesekretarian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wahyudi Kumorotomo. (2011). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Nurul. (2011). *Administrasi Perkantoran*. Diunduh pada tanggal 3 Juni 2013, dari <http://iknow.apb-group.com/tata-cara-menerima-tamu/>
- Susanto. (2012). *Sekretaris Milenium*. Diunduh pada tanggal 30 Mei 2013, dari <http://www.jakartaconsulting.com/art-15-10.htm>.