

KIAT PENGEMBANGAN SEKRETARIS PROFESIONAL

Ni Ketut Laswitarni
(STIMI “Handayani” Denpasar)

Abstracts : *The era of globalization and advancement of information technology science, requires people who cultivate the profession of secretary to always adapt and widen horizons. Level of competence which is now owned secretary needs to be improved, in order to compete with personnel of secretary to be brought in from outside by foreign investors who have the opportunity to do business in Indonesia. Competence trend in these days is the company secretary of the graduates chooses Strata one (S1)/ bachelor.*

Key words : *education and profession of secretary*

PENDAHULUAN

Pada era ekonomi global dengan tingkat teknologi tinggi, para manajer butuh dukungan yang besar dari para bawahannya untuk mengontrol sistem yang baru. Para pemimpin perusahaan dituntut untuk melengkapi diri dengan sederet kemampuan untuk berpacu dengan percepatan perubahan dalam dunia bisnis, sebagai penyeimbang terhadap berbagai kemudahan yang disediakan oleh kemajuan teknologi. Sedangkan kondisi dari para pengusaha pada saat ini, mereka harus menghadapi berbagai tantangan dan persaingan yang ketat dalam dunia bisnis. Kondisi demikian membuat para pimpinan perusahaan membutuhkan jasa sekretaris yang handal dan profesional.

Era globalisasi informasi dan kemajuan ilmu pengetahuan teknologi menuntut orang-orang yang menggeluti profesi sekretaris untuk selalu menyesuaikan diri dan memperlebar wawasan. Tingkat kompetensi sekretaris yang kini dimiliki perlu ditingkatkan, dalam rangka bersaing dengan tenaga-tenaga sekretaris yang akan didatangkan dari luar oleh investor asing yang mempunyai kesempatan untuk berbisnis di Indonesia.

Kompetensi tren dimasa ini adalah perusahaan memilih sekretaris lulusan Strata satu (S1) dengan berbagai alasan bahwa: 1) tugas-tugas sekretaris dan administrasi dapat

diselesaikan oleh siapapun termasuk yang tidak memiliki latar belakang pendidikan sekretaris 2) Lulusan D3 adalah tenaga fisik dan belum mampu terlibat berpikir secara analitis, 3) Sekretaris jaman sekarang cenderung menjadi partner kerja pimpinan dan banyak terlibat dalam *decision making process*, bukan hanya sekedar pembantu pimpinan dalam menjalankan tugas-tugasnya. Dengan demikian ada kecenderungan merekrut sekretaris Strata satu akan semakin menjadi tren masa kini.

KAJIAN LITERATUR

Tugas-tugas Sekretaris

- 1) Tugas Administrasi : tugas ini meliputi; korespondensi, *filling*, mengambil dan menyalin dikte dari pimpinan, mengurus surat masuk dan surat keluar, *travel arrangements*, *organize meeting*, *making appointments*.
- 2) Tugas *Receptionist* : yang meliputi; menerima dan menjawab telepon, mencatat pesan-pesan lewat telepon, menerima dan melayani tamu baik yang diharapkan maupun yang tidak diharapkan, mencatat janji-janji untuk pimpinan.
- 3) Tugas keuangan : yang meliputi; mengurus keuangan pribadi pimpinan dengan bank, membayar rekening-

rekening dan pajak, membuat dan mengelola kas kecil (*petty cash*), membuat laporan perjalanan dinas pimpinan.

- 4) Lain-lain seperti : *personal matters*, *general affair duties*, menjalin hubungan kerjasama dengan pihak lain.

Jenis Jabatan Sekretaris

Berdasarkan ruang lingkup tanggung jawabnya sekretaris ada dua yaitu:

- 1) Sekretaris Organisasi (*Executive Secretary*), seorang yang memimpin suatu sekretariat dari suatu instansi pemerintah tertentu dengan fungsi utama mengkoordinasikan seluruh pelayanan administrasi yang menunjang kegiatan operasional perusahaan. Seorang 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.
- 2) Sekretaris Pribadi (*Private Secretary*), 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.

Jenis jabatan sekretaris juga dibedakan menurut kemampuan dan pengalaman kerja yaitu:

- 1) Sekretaris Junior, yaitu : sekretaris yang baru memulai karirnya sebagai seorang sekretaris dan belum memiliki banyak pengalaman kerja sebagai seorang sekretaris, sehingga masih harus banyak belajar dan mendapatkan bimbingan dari sekretaris yang sudah berpengalaman. Sekretaris junior biasanya dipersiapkan sebagai regenerasi jabatan sekretaris dalam organisasi.

- 2) Sekretaris Senior yaitu; sekretaris yang sudah memiliki kemampuan kerja dan memiliki banyak pengalaman kerja sebagai seorang sekretaris. Dalam bekerja ia tidak lagi harus mendapat perhatian khusus, karena ia dianggap sudah mampu mandiri dalam melakukan tugas yang diberikan.

Syarat Sekretaris Secara Profesional

Selama ini orang cenderung mendiskripsikan seorang sekretaris sebagai sosok wanita cantik dan berpenampilan menarik. Secara Profesional ada sejumlah syarat seorang sekretaris yang baik yaitu;

- 1) **Personality**: yang harus dimiliki diantaranya sabar, tekun, disiplin, tidak cepat menyerah terhadap tugas yang dilakukan, berpenampilan sopan dan rapi, jujur dan loyal, pandai berbicara, sopan dan bisa menjaga *image* atau citra perusahaan.
- 2) **General Knowledge**: memiliki kemampuan yang memadai terhadap segala sesuatu perubahan dan perkembangan yang terjadi, terutama yang berkaitan dengan aktivitas organisasi.
- 3) **Special Knowledge**: memiliki pengetahuan yang berkaitan khusus dengan posisinya sebagai seorang sekretaris.
- 4) **Skill and technic**: meliputi kemampuan mengetik, korespondensi dan kearsipan.
- 5) **Practice**: meliputi kemampuan melaksanakan tugas sehari-hari seperti menerima telepon, menerima tamu, menyiapkan rapat, membuat agenda pimpinan dll.

Kompetensi Seorang Sekretaris Profesional

Untuk menghadapi persaingan dalam era globalisasi ini, seorang sekretaris harus memiliki kualitas dan kompetensi yang dapat menunjang karir sebagai seorang sekretaris profesional. Untuk itu sekretaris harus memiliki kompetensi:

- 1) Memiliki keterampilan berkomunikasi, seorang sekretaris akan selalu berkomunikasi dengan berbagai macam orang, untuk itu akan lebih bagus apabila sekretaris menguasai beberapa bahasa asing. Sekretaris dituntut pula untuk pandai memilih kata dan menyusun kalimat secara baik.
- 2) Mampu mencari , menginterpretasikan dan memanfaatkan informasi, sekretaris harus pandai menggali informasi dari berbagai sumber, lalu menginterpretasikan sehingga dapat memilih informasi yang dinilai bermanfaat untuk disajikan kepada pimpinannya.
- 3) Mampu berpikir, mengidentifikasi masalah dan mencari solusinya.
- 4) Mampu bekerjasama dalam kelompok, sekretaris harus mampu menjalin hubungan baik dengan orang-orang dalam perusahaan maupun luar perusahaan.
- 5) Memiliki *human relations skill*, oleh karena tugas sekretaris berhubungan dengan berbagai macam individu yang masing-masing berbeda latar belakang, berbeda status sosial, berbeda kepentingan, berbeda kedudukan, maka sekretaris dituntut mampu memahami pihak-pihak yang berhubungan dengannya. Hal yang perlu diperhatikan dalam *human relations* adalah:
 - a) *Team work*, mampu bekerja sama dalam team, tidak boleh menganggap diri lebih hebat, meremehkan orang lain, menutup mata pada keberhasilan dan kelebihan orang lain.
 - b) *Positif thinking*, komponen yang positif pada *first impression*:
 - Sebut nama lawan bicara anda
 - Sambut tamu di pintu ruang anda
 - Tersenyum ketika berjumpa dengan tamu
 - Jangan bicara terlalu keras dan tunjukkan keramahan pada setiap orang
 - c) *Good reminder*, dalam hal ini lebih tertuju kepada *schedule* pimpinan, hari ulang tahun pimpinan, karyawan dan juga rekan bisnis.
 - d) *Discrete* , tidak mudah membicarakan masalah seseorang atau perihal yang diketahui kepada orang lain yang tidak berkepentingan.
 - e) *Tactful*, bijaksana dan berhati-hati dalam memilih kata atau berkomentar saat berhubungan dengan pimpinan ataupun orang lain.
 - f) Tanggung jawab dalam bekerja, seorang sekretaris harus memiliki komitmen dan sikap yang dilandasi rasa tanggung jawab pada tugas, maka mereka akan menyelesaikan tugas atau pekerjaannya, karena merasa terikat pada norma-norma formal, sehingga apabila tidak menyelesaikan tugas dengan sebaik-baiknya mereka akan merasa bersalah dan bukannya takut pada sanksi. Namun apabila seseorang sekretaris terlalu sering menghindari dari tanggung jawab, sikap seperti ini mencerminkan kepribadian yang tidak dewasa, labil tidak dapat dipegang. Untuk itu sekretaris harus melatih diri untuk menjadi sekretaris yang penuh tanggung jawab, bekerja tanpa pengawasan bahkan dituntut untuk mengawasi dirinya sendiri.
 - g) Kurangnya wawasan atau pengetahuan seorang sekretaris, sekretaris harus mengembangkan diri dengan mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Adapun pengetahuan dan wawasan yang harus diketahui oleh seorang sekretaris adalah; pengetahuan akan bidang usaha tempat bekerja, pengetahuan akan produk dari perusahaan, pengetahuan akan rekanan bisnis pimpinan, pengetahuan akan pesaing dari perusahaan.

Ada banyak cara yang dapat dilakukan untuk menambah wawasan dan pengetahuan diantaranya: 1) banyak membaca dan mengikuti perkembangan dari berita-berita, surat kabar dan media elektronik, 2) Banyak mengikuti forum, *workshop*, seminar, pelatihan, kursus dan diskusi, 3) juga belajar menuangkan isi pemikiran dalam bentuk tulisan.

6) Mempunyai komitmen pada tugas, seorang yang tidak memiliki komitmen dalam tugasnya, dimana menyelesaikan pekerjaan didasari oleh ketaatan pada norma-norma formal yang berlaku, yang mengikat orang untuk melaksanakan tugasnya. Namun apabila pengawasan mengendur atau sanksi tidak diterapkan secara konsisten, maka orang akan cenderung melanggar aturan ataupun menghindari tanggung jawab.

Disamping kecerdasan intelektual, perlu juga memperhatikan kecerdasan logika dalam emosi diantaranya: 1) meningkatkan profesionalisme kerja dan lingkungan kerja yang nyaman, 2) mampu menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan atau pengendalian emosi, 3) memahami emosi orang lain. Profesionalisme yang berhasil adalah yang secara teknik menguasai pekerjaan dan memiliki kecerdasan emosi yang tinggi seperti: pelaksanaan pengambilan keputusan, kepemimpinan, kepuasan pelanggan, kerjasama dan saling percaya.

PEMBAHASAN

Peran Sekretaris Profesional Di Masa Kini

Siapa bilang jadi sekretaris hanya bermodal cantik? Selain pintar dan cekatan, sekretaris dimasa sekarang harus dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi sekaligus memahami cara pandang atasannya. Ini bukan pekerjaan yang bisa disepelekan. Tugas sekretaris di masa sekarang berbeda dengan di masa lalu.

Tugas pokok sekretaris di era sekarang yaitu:

1) Mempunyai lingkup pekerjaan lebih luas, saat ini setiap manajer sudah mampu

menangani *e-mail*, korespondensi, telepon, *appointment*, bahkan membuat presentasi *meetingnya* sendiri. Sehingga peran sekretaris bisa menjadi lebih spesifik dan mengambil lingkup pekerjaan yang lebih luas. Sekretaris tidak lagi menjadi tukang ketik atau penerima telepon, karena mereka sudah mempunyai *mindset* yang berbeda tentang sekretaris. Mereka bisa menjadi sarana memperluas *networking* dan bahkan menjadi wakil pengambil keputusan.

2) Mampu *Multi-Tasking*, *skill* ini penting dimiliki dan sebagai modal utama untuk bisa melakukan pekerjaan *multi tasking* adalah harus terlebih dahulu terbiasa *Well-Organized*. Terbiasa bekerja teratur, rapi dan terstruktur. Jika tidak, maka mustahil bisa bekerja secara terstruktur, atau kadar stres akan meningkat akibat pekerjaan *Multi-Tasking* yang tidak terencana dan berantakan.

3) Menguasai Manajemen Informasi, sekretaris bukan saja hanya mampu melaksanakan pekerjaan administratif, melainkan dituntut bisa menjalankan tugas untuk mengelola informasi di dalam perusahaan. Mereka juga harus bisa menjamin segala informasi yang berharga bisa diteruskan atau dibagi secara efisien kepada pihak-pihak yang membutuhkan. Ini sangat berguna untuk meningkatkan efisiensi kerja sama antar departemen sebagai suatu tim yang utuh. Sekretaris dipandang sebagai penghubung informasi antar departemen di banyak perusahaan dan juga sebagai sumber informasi yang dapat diandalkan.

4) Kemampuan *customer service* dan riset, kualitas atau keunggulan dari sekretaris andal adalah *customer service* yang baik. Seringkali harus berhubungan dengan pelanggan atau klien dan ini berarti harus memiliki *knowledge* yang kuat dan kompeten dalam bidang pelayanan. Kemampuan untuk mengumpulkan informasi juga penting, karena akan banyak mengandalkan sekretaris untuk

mencari dan mengumpulkan data, informasi mengenai Klein, tren industri saat ini, pengelolaan data base dan informasi mengenai kompetitor. Jika sekretaris bekerja pada unit, grup atau kelompok, maka harus mempunyai kemampuan berkolaborasi dan mampu bekerja sama dalam tim.

- 6) Menguasai teknologi, sekretaris harus menguasai teknologi, khususnya dibidang komunikasi dan semua teknologi yang bisa memperlancar komunikasi. Termasuk di dalamnya yang tak kalah penting adalah teknologi untuk melakukan presentasi, yang didukung oleh kemampuan dan keahlian melakukan presentasi sendiri.

Dengan meningkatnya mobilitas kinerja saat ini, akan lebih dibutuhkan sekretaris yang bisa bekerja secara mandiri, dapat diandalkan, punya inisiatif, percaya diri dan bijak. Kualitas seperti inilah yang diperlukan sekretaris saat ini untuk menjaga “benteng” mewakili perusahaan atau atasannya disaat pimpinan tidak berada ditempat.

Sekretaris Di Era Media Sosial

Dengan laju teknologi dan *gadget* yang makin canggih akhirnya menuntut sekretaris bukan semata mengatur administrasi, komunikasi dan keperluan bisnis pimpinannya, tapi juga kemampuan bekerja dengan cepat dan efisien menggunakan kemajuan teknologi tersebut. Namun selain *hard skill* yang harus dimiliki seorang sekretaris, harus juga memiliki kecakapan yang lain seperti; integritas, kejujuran dan loyalitas yang tinggi karena sifat pekerjaannya yang sangat berkaitan dengan kerahasiaan informasi perusahaan ataupun pribadi pimpinan. Sekretaris juga harus mampu berdiplomasi dengan baik, karena berhubungan dengan pihak lain atau luar. Disamping itu sekretaris diharapkan memiliki ketahanan mental dalam menghadapi tekanan dan beban pekerjaan.

Sejalan dengan berkembangnya sosial media *network*, ada beberapa perbedaan dari tugas pokok dan fungsi sekretaris serta *skill* yang dibutuhkan sebelum dan sesudah era media sosial. Dimana sekretaris dituntut lebih peka dan proaktif terhadap setiap informasi yang diperoleh dan diharapkan dapat memberi masukan atau *feedback* dari informasi tersebut. Seorang sekretaris sejati terus belajar dan mengikuti atau memanfaatkan media sosial dan menyenangkan pekerjaan yang dilakukan, sehingga berkembang menjadi lebih profesional.

Tugas sekretaris sangat kompleks dan beragam, dalam dunia bisnis peran sekretaris sangat menentukan keberhasilan perusahaan dalam mengembangkan usahanya. Sekretaris profesional harus memiliki dan melakukan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Menampilkan citra perusahaan, citra perusahaan hal yang harus dijunjung tinggi, karena sekretaris adalah tangan kanan sang bos, maka sekretaris juga harus menampilkan citra perusahaan yang baik.
- 2) Baik dan bertanggung jawab, sekretaris harus ramah, baik dan bertanggung jawab pada semua tugasnya. Bukan saja baik kepada bos, tapi juga harus baik kepada relasi dan kawan sekanter.
- 3) Pandai menjaga rahasia, sebagai tangan kanan bos yang selalu mendapat kepercayaan dari bos, sekretaris harus pandai menjaga rahasia perusahaan maupun rahasia pribadi sang bos.
- 4) Mengetahui kemajuan teknologi, sekretaris bukan hanya pandai berdandan, tapi seorang sekretaris juga harus *up date* terhadap kemajuan teknologi, terutama teknologi informasi.
- 5) Menguasai bahasa asing adalah nilai tambah yang harus dimiliki oleh sekretaris, karena biasanya sekretaris selalu diminta bos untuk bertemu dengan relasi yang berasal dari luar negeri.
- 6) Mempunyai etika yang baik, seorang sekretaris juga harus memiliki etika yang

baik yaitu dalam hal berbicara, makan, duduk, karena itu sangat berkaitan dengan citra perusahaan.

- 7) Pandai berbicara di depan publik, kadang sekretaris diminta untuk menemani atasan untuk melakukan presentasi menggantikan sang atasan. Karena itulah sekretaris harus bisa belajar berbicara dengan publik atau pada saat *meeting*.

KESIMPULAN

Peranan seorang sekretaris adalah sebagai asisten atau tangan kanan pimpinan, pemegang rahasia pimpinan dan perusahaan, sebagai filter dan penghubung pimpinan dengan pihak luar yang mau bertemu, menjaga atau membawa citra perusahaan, oleh karena itu sangat diperlukan sekretaris yang profesional. Pada era globalisasi, para eksekutif memiliki mobilitas yang tinggi, yang tentu saja menyebabkan peran seorang sekretaris menjadi semakin penting. Karena itu sekretaris dituntut harus mempunyai kemampuan dan keterampilan teknis untuk segala bidang ilmu.

Untuk itu diperlukan sekretaris yang **S.T.M.J** yaitu; Sopan, Teliti, Mandiri dan

Jujur. Kemampuan berkomunikasi dan interaksi dengan pimpinan maupun pihak luar, oleh karena itu sekretaris diharapkan mampu menguasai lebih dari dua bahasa asing.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonius Mintorogo. 2009. *Aspek-Aspek Pokok Pengetahuan Kesekretarian*. Aksek/LPK Tarakanita. Jakarta.
- Durotul Yatimah. 2008. *Kesekretarian Modern dan Administrasi Perkantoran*. Pustaka Setia Bandung.
- Fanny Rante. "Profesionalisme Profesi Sekretaris di Era Globalisasi".
- Hendarto, Hartati, Tulus Haryono. 2010. *Menjadi Sekretaris Profesional*. PPM. Jakarta.
- Ursula Ernawati. 2009. *Pedoman Lengkap Kesekretarian, untuk Sekretaris dan Calon Sekretaris*. Graha Ilmu. Bogor.