

BAB II

KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENULISAN

A. Kajian Teoritis

1. Pengertian Etika

Etika menurut KBBI adalah “Suatu ilmu yang mempelajari tentang apa yang baik dan apa yang buruk, tentang hak dan kewajiban, dan kumpulan asas/nilai yang berhubungan dengan akhlak, atau suatu nilai yang benar dan salah yang dianut masyarakat”. Jika bahasa Yunani, etika berasal dari kata *Ethos* artinya “karakter” atau moralitas yang berasal dari bahasa latin yaitu “*mores*” artinya “kebiasaan”.

Ritonga (Rumayar, 2012) “mendefinisikan etika sebagai sebuah ilmu yang membahas tentang perbuatan baik dan buruk manusia dan sejauh mana yang dapat dipahami oleh pikiran manusia”.

Sedangkan menurut Suraida (Djarmiko & Rizkina, 2014) “Etika secara umum dapat didefinisikan sebagai suatu nilai atau aturan-aturan dalam bertingkah laku yang dijadikan pedoman oleh sekelompok orang ataupun individu”.

Sunarto menjelaskan (Djarmiko & Rizkina, 2014) “Etika Profesional lebih luas dari prinsip-prinsip moral. Etika tersebut mencakup prinsip perilaku untuk orang-orang profesional yang dirancang baik untuk tujuan idealistis”.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa etika tidak hanya sekedar sebuah ilmu tentang yang baik dan buruknya sebuah sifat dan juga bukan hanya sekedar nilai tetapi, etika merupakan sebuah pedoman seseorang dalam menjalankan kewajiban dan tanggung jawab moralnya dalam berperilaku di masyarakat.

Berikut ini adalah macam-macam etika:

- 1) Etika Deskriptif, etika yang membahas secara rasional maupun kritis perilaku dan sikap manusia dalam kehidupannya. Etika ini juga membahas mengenai nilai dan perilaku manusia dalam mengambil suatu keputusan dan merupakan suatu situasi dan realitas budaya yang berkembang di masyarakat.

Jadi etika ini merupakan etika yang dilakukan oleh seseorang dalam menyikapi kebiasaan yang sudah tertanam di dalam masyarakat tersebut sebagai acuan etis atau tidak, tergantung kebudayaan yang dilakukan oleh kebanyakan orang.

- 2) Etika Normatif, etika yang menentukan pola dan sikap perilaku ideal yang sudah dimiliki oleh manusia dalam hidupnya dan menuntun manusia agar dapat bertingkah dengan baik sesuai norma-norma yang telah ditetapkan dalam bermasyarakat.

Maksud dari etika normatif ini adalah etika yang terus berusaha untuk mencari patokan bagi baik dan buruknya tingkah laku.

Selain pembagian etika di atas, ada etika individual dan sosial, Berikut penjelasannya:

1. Etika Individual yaitu etika yang berhubungan dengan kewajiban dan sikap dari manusia terhadap diri mereka sendiri.
2. Etika Sosial merupakan etika yang berhubungan dengan kewajiban, sikap dan juga perilaku manusia sebagai manusia.

2. Etika Profesi Sekretaris

2.1 Pengertian Etika Profesi Sekretaris

Etika profesi berkaitan sangat erat dengan suatu pekerjaan seseorang, karena etika profesi ini merupakan ilmu yang menerapkan prinsip-prinsip suatu moral ataupun norma yang dapat memberikan pelayanan profesional seseorang dalam menjalani pekerjaannya.

Alemina (Siambaton, 2015) menyatakan bahwa “Etika profesi dikembangkan dan dikemukakan dalam bentuk “kode etik”, seperti contoh kode etik hakim, dokter, pegawai negeri, sekretaris guru, pengacara dan sebagainya”. Sedangkan menurut Drs. Sidi Gajalba dalam sistematika filsafat (Isnanto, 2009) “etika adalah suatu teori yang memandang sejauh mana sifat baik dan buruknya seseorang yang dapat ditentukan oleh akal”.

Menurut Undang-Undang RI No. 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian “Kode etik profesi merupakan suatu pedoman

sikap, tingkah laku serta juga perbuatan didalam melaksanakan tugas dan juga dalam kehidupan sehari-hari”.

Hartiti Hendarto & Tulusharyono dalam bukunya dan dikutip oleh (Crystalia, 2013) “Sekretaris dari bahasa latin yaitu *secretum* yang artinya rahasia atau *Secretarius* artinya seseorang yang diberi kepercayaan untuk memegang rahasia”. Sedangkan arti sekretaris yang berasal dari bahasa Inggris, yaitu “*secret*” yang artinya rahasia.

Dalam buku Manajemen Sekretaris Perkantoran karya (Priansa, 2017), Betty Hutchinson dan Carol Milano mengemukakan bahwa “ *A secretary is a profesional as a profesional you may want to perform the many and varied responsibilities of secretarial work with competence, confidence, and style*”.

Sekretaris membantu pimpinan dalam meringankan pekerjaannya dan menyimpan rahasia pimpinan maupun perusahaan. Oleh karena itu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, sekretaris harus profesional dan berkepribadian yang baik karena, kepribadian tersebut merupakan tata cara, prinsip-prinsip dan tindakan moral yang akan memberikan arah dan petunjuk bagi seorang sekretaris untuk membentuk kepribadiannya sehingga akan memperoleh hasil kerja yang memuaskan.

2.2 Kode Etik Sekretaris

Dalam jurnal (Siambaton, 2015) Profesi sekretaris memiliki kode etik untuk mengatur tingkah laku dalam bekerja yaitu meliputi:

- 1) Menjunjung tinggi kehormatan dan kemuliaan serta nama baik profesi sekretaris.
- 2) Sopan dan Jujur dalam bertingkah laku, baik saat melaksanakan tugas maupun di luar lingkungan kerja dan masyarakat.
- 3) Selalu menjaga kerahasiaan segala informasi perusahaan maupun pimpinan.
- 4) Meningkatkan derajat sekretaris melalui pendidikan atau kerja sama dengan rekan-rekan seprofesi baik pada tingkat nasional maupun internasional.
- 5) Saling menghormati menghargai sesama profesi, baik di dalam hingga di luar lingkungan pekerjaan.

3. Tugas-Tugas Sekretaris

Seorang sekretaris mempunyai tugas yang multifungsi berikut ini adalah tugas sekretaris sebagai berikut :

1. Tugas Rutin

Tugas Rutin, yaitu tugas yang dilakukan sekretaris setiap hari tanpa menunggu perintah dari pimpinan. Menurut Rumsari Hadi & Lukas Dwiantara (Crystalia, 2013) “Tugas Rutin dilaksanakan tanpa harus menunggu perintah dari pimpinan. Namun dengan demikian, seorang

sekretaris saat melakukan tugas harus tetap ada suatu kreativitas dalam mengerjakannya”.

Tugas Rutin seorang sekretaris diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Menerima Tamu

Sebagai seorang sekretaris wajib memperlakukan tamu yang datang ke perusahaan dengan baik. Sekretaris merupakan perantara antara para tamu dan pimpinan, untuk itu sekretaris wajib mengetahui nama tamu yang datang, dari perusahaan mana, dan apa maksud dari kedatangannya, sebab jika pimpinan sedang sibuk dan tidak dapat ditemui, sekretaris dapat mengatur jadwal pertemuan kembali. Sekretaris juga perlu memahami bagaimana sifat, pangkat, dan perilaku tamu yang datang. Dalam menyambut tamu seorang sekretaris harus memperlakukan tamu tersebut dengan sopan, santun, dan ramah. Seorang sekretaris juga harus sabar dan bijaksana dalam menghadapi segala persoalan dan mengatasi persoalan tanpa merugikan orang lain.

b. Pengurusan Surat Masuk

Biasanya seorang sekretaris saat tiba di kantor ia memeriksa ada surat masuk atau tidak. Pimpinan akan menerima surat-surat yang masuk setelah diproses oleh sekretarisnya. Dalam pengurusan surat-surat, sekretaris memisahkan surat tersebut berdasarkan kepentingannya. Jika surat penting langsung diletakan di meja

pimpinan, jika surat-surat yang sifatnya tidak mendesak akan diletakan dalam map.

c. Menerima Telepon dan Menelpon

sekretaris saat berbicara melalui telepon harus tetap menjaga tingkah laku dan sopan santun karena sekretaris merupakan orang pertama yang akan berkomunikasi dengan pihak lain, baik itu klien, pelanggan, hingga staff divisi. Sekretaris harus menganggap penelepon adalah seseorang yang penting dan harus dilayani dengan baik.

d. Mengelola Arsip

Arsip dibutuhkan oleh setiap karyawan dan tidak terkecuali seorang pimpinan juga membutuhkan arsip untuk kepentingan manajemen perusahaan, termasuk untuk bahan pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan. Dalam menyusun arsip, sekretaris harus menyusunnya dengan baik sesuai dengan langkah-langkah kearsipan. Penyimpanan Arsip yang efektif dan rapi dapat membuat sekretaris menemukan kembali suatu informasi dengan cepat dan mudah, akan tetapi juga akan mempermudah pimpinan apabila suatu saat mencari informasi yang dibutuhkan tanpa bantuan sekretaris.

e. Mengatur Jadwal Kerja Pimpinan

Dalam mengatur agenda dan jadwal kegiatan pimpinan, sekretaris harus melakukannya dengan seefektif mungkin. Sedangkan dalam menyusun jadwal pimpinan sekretaris bertugas menyusun jadwal kegiatan pimpinan perhari, satu minggu, bahkan mungkin satu bulan.

f. Mengatur Perjalanan Dinas Pimpinan.

Pimpinan perusahaan pastinya tidak hanya bekerja di dalam ruang kerjanya, tetapi juga mengadakan pertemuan di luar perusahaan. Dalam mengatur perjalanan dinas pimpinan, sekretaris harus mengatur dengan baik supaya pimpinan merasa nyaman dalam perjalanannya. Seperti mengatur tujuan, tanggal keberangkatan, Mengurus akomodasi, jadwal perjanjian dan lain-lain.

2. Tugas Khusus

Sedangkan Tugas Khusus sekretaris adalah :

a. Mempersiapkan Rapat

Dalam mempersiapkan rapat, sekretaris mempunyai peran penting. Rapat ada yang bersifat rutin maupun mendadak. Jika ada rapat mendadak, sekretaris tetap dapat menyiapkan rapat tersebut.

b. Menyusun Laporan

Seorang sekretaris harus mampu menyusun laporan. Laporan merupakan akhir dari informasi sebab laporan adalah kesimpulan

dari semua data yang sebelumnya dikumpulkan dan diproses dalam suatu kantor. Laporan. bisa juga sebagai bahan pengambilan keputusan dan tolak ukur evaluasi terhadap segala sesuatu yang telah dilaksanakan. Oleh karena itu seorang sekretaris harus mempunyai keterampilan dan kreatifitas dalam menyusun sebuah laporan karena laporan tidak hanya berisi hal-hal yang bersifat informatif, tetapi juga menuntut pemikiran penyusun laporan.

3) Tugas Kreatif

Tugasini terinspirasi dari dalam diri sekretaris sendiri dan dimaksudkan agar bantuan yang diberikan kepada pimpinan dapat lebih berarti dan bermutu. Tugas kreatif berkaitan dengan efisiensi kerja, seperti perencanaan kerja, pengelolaan waktu, dan lain-lain.

4. Syarat-Syarat Menjadi Sekretaris

Menurut Tony Waworuntu (Lisdiantini, 2017) adapun syarat-syarat yang harus dimiliki untuk menjadi sekretaris adalah:

1. Syarat kepribadian

Kepribadian yang harus dimiliki sekretaris adalah selalu bersikap ramah dan sabar, memiliki rasa simpati, mawas diri, bisa memegang rahasia pimpinan ataupun perusahaan, bijaksana serta memiliki ingatan yang baik.

2. Syarat pengetahuan

Seorang sekretaris harus memiliki pengetahuan kemasyarakatan dan kebudayaan yang dapat mengangkat derajat perusahaan. Misalnya dapat menguasai bahasa asing dengan baik secara lisan maupun tertulis, memiliki pengetahuan sastra dan sebagainya.

3. Syarat Pengetahuan khusus

Seorang sekretaris yang bekerja pada perusahaan dagang maka ia harus mempunyai pengetahuan tentang ilmu marketing dan ilmu perdagangan. Begitu pula dengan seorang sekretaris bekerja pada biro teknik, maka ia juga harus menguasai ilmu matematika, dan yang bekerja pada perusahaan industri kimia harus menguasai banyak tentang ilmu tentang ilmu kimia dan teknologi kimia.

4. Syarat skill dan teknik kesekretarian

Sekretaris harus mempunyai ilmu kesekretarian seperti mengetik, stenografi, kearsipan, berkorespondensi, dan lain-lain pekerjaan kantor.

5. Syarat praktik

Sekretaris selain mahir dibidang administrasi, sekretaris harus mencoba menangani pekerjaan yang tanggung jawabnya belum begitu luas, misalnya receptionis, telponis, koresponden dan lain-lain.

5. Peranan Sekretaris

Adapun peranan sekretaris menurut Nani Nuraeni (Ernawati, 2013) adalah sebagai berikut:

1. Sekretaris sebagai duta.

Sekretaris disebut sebagai wakil dari perusahaan sehingga penampilan dan tingkah laku pun haruslah profesional, karena sekretaris berhubungan dengan masyarakat.

2. Sekretaris sebagai pintu gerbang.

sekretaris sebagai penerima tamu, karena itu meja dan kursi sekretaris berdekatan dengan pintu masuk ruangan pimpinan dimana para tamu, *client*, maupun karyawan sendiri yang ingin bertemu dengan pimpinan harus melapor atau izin kepada sekretaris terlebih dahulu.

3. Sekretaris sebagai ibu rumah tangga perusahaan.

Di sini sekretaris harus menjadi contoh yang baik dalam mengurus kantornya. Misalnya; membuat ruangan menjadi seperti rumah sendiri sehingga terasa nyaman agar para tamu, karyawan hingga pimpinan merasa betah.

4. Sekretaris sebagai humas.

Sekretaris merupakan penghubung antara perusahaan dengan lingkungan kerja dan masyarakat, baik bertatap muka secara langsung melalui telepon dan lain-lain. Sekretaris hendaknya mengerti bagaimana menghadapi setiap orang. Dalam menghadapi pihak lain, ia

harus dapat menempatkan diri sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada, untuk tercapainya tujuan perusahaan apalagi bila perusahaan membutuhkan suatu kerjasama yang baik dengan seseorang atau lembaga lain.

6. Ciri-Ciri Sekretaris

Ciri-ciri seorang sekretaris sesuai dengan etika profesinya, harus memiliki beberapa sikap yang baik diantaranya sebagai berikut:

1. Harus memahami perasaan orang lain dan tidak egois serta ingin berbagi perasaan dan toleransi
2. Selalu mengoreksi diri sendiri atas penilaian atau kritikan dari orang lain. Selalu ingin menerima opini dari orang lain tentang diri sendiri dan berupaya mengambil sisi positif dari semua opini yang diterimanya dengan sopan santun dan selalu menghormati pendapat dan kepentingan orang lain;
3. Menghindari perbuatan yang tercela misalnya bergosip, berkata kasar, senang mencaci maki, senang mengobrol, dan mengeluh serta perbuatan lain yang kurang terpuji serta harus sanggup dan mampu emosi apabila dihadapkan pada hal-hal yang membuat marah dan selalu memaafkan perbuatan orang lain.

4. Sabar dan bijaksana dalam menghadapi segala persoalan dan mampu mengatasinya tanpa merugikan orang lain dan harus cepat tanggap dalam menyesuaikan diri dengan segala situasi.
5. Dapat memberikan saran yang positif dan selalu memperhatikan kepentingan orang lain dan mampu menciptakan suasana yang menyenangkan dalam pergaulan. Selalu berpikiran terbuka dan menunjukkan kesungguhan, dalam artian tidak berpura-pura atau banyak basa-basi dalam melaksanakan tugas sebagai seorang sekretaris.

7. Tamu

a. Pengertian Tamu

Tamu dalam Kamus Bahasa Indonesia dapat “berarti orang yang datang berkunjung ke tempat orang lain atau orang yang datang keperjamuan”. Menurut Saiman (Sitorus, 2017) “tamu adalah tamu organisasi, badan, lembaga atau perusahaan yaitu seseorang dari suatu lembaga maupun sebagai pribadi yang berkunjung ke lembaga lain untuk kepentingan kedinasan maupun kepentingan lain.”.

Menurut Sumarto “Tugas seorang sekretaris tidak lepas dari menerima tamu. Oleh karena itu, sekretaris profesional harus mengetahui dengan baik karakter tamu-tamu yang datang, kemudian menyikapi kehadiran mereka secara etis. Lebih dari itu, seorang sekretaris juga dituntut kemampuannya dalam mengoordinasikan para

tamu yang hadir, kemudian menyesuaikan perjanjian dengan para tamu tersebut dengan kegiatan pimpinan atau perusahaan secara keseluruhan”.

Tamu organisasi atau perusahaan biasanya seseorang atau sekelompok orang dengan membawa kepentingan ataupun perjanjian baik itu kepentingan untuk dirinya sendiri sebagai ataupun kepentingan bersama.

b. Jenis-Jenis Tamu

Menurut (Lina & Rahayu, 2014) tamu dapat dibedakan menjadi 4 macam, yaitu :

1. Tamu. dengan perjanjian

Bila tamu yang datang sudah membuat perjanjian sebelumnya, maka sekretaris perlu memberitahu kepada pimpinan bahwa tamu tersebut telah datang dan menanyakan apakah tamu sudah boleh diantar masuk. Apabila pimpinan belum siap, sekretaris harus memberitahukan kepada tamu untuk menunggu karena pimpinan masih menerima tamu lain atau masih ada masalah yang harus dilaksanakan.

2. Tamu Tanpa Perjanjian

Apabila tamu yang datang belum membuat perjanjian, maka sekretaris bertanya terlebih dahulu ada kepentingan apa setelah itu

harus segera menanyakan kepada pimpinan. Apabila pimpinan tidak bersedia menerima, maka sekretaris harus pandai menjelaskan agar tamu tidak tersinggung atau salah paham. Bila pimpinan bersedia menerima tamunya kembali pada waktu yang ditentukan, dan tamu menyetujuinya maka perlu dibuat perjanjian.

3. Tamu Teman Pimpinan

Apabila tamu yang datang adalah teman dari pimpinan, maka sampaikanlah hal tersebut kepada pimpinan. Apabila pimpinan siap menerimanya, maka antarkan tamu tersebut sampai ke dalam.

4. Tamu Rutin Relasi

Tamu rutin adalah tamu yang biasanya sering berkunjung untuk menemui pimpinan. Biasanya tamu rutin akan langsung dipersilahkan masuk untuk menemui pimpinan, bila tidak ada tamu lain.

Seperti halnya pada Divisi *Corporate Support and Services*, tamu yang datang ke kantor tidak hanya tamu rutin yang selalu datang untuk rapat atau tamu yang sudah memiliki perjanjian sebelumnya. Terkadang ada juga tamu yang datang tidak memiliki perjanjian sebelumnya.

c. Pelayanan Tamu

Dalam buku Manajemen dan Etika Perkantoran karya (Zulkarnain & Sumarsono, 2018) ada beberapa hal yang diharapkan

oleh tamu dalam pelayanan tamu adalah sebagai berikut:

- a. Tamu mengharapkan sapaan dan sambutan yang ramah dan profesional dari penerima tamu.
- b. Tamu mengharapkan menerima suatu informasi yang benar dan tetap mendapatkan pelayanan yang baik meskipun belum membuat perjanjian.
- c. Tamu berharap sekretaris bisa menunjukan orang yang dicari dan jika tidak ada, hendaknya dapat bertemu dengan orang lain yang mewakilinya.
- d. Tamu mengharapkan sekretaris memberi tahu kapan ia dapat bertemu dengan orang yang ingin ditemui jika yang bersangkutan tidak ada dikantor pada saat itu.

Terdapat pedoman dasar etika perkantoran yaitu IMPACT, yaitu singkatan dari :

Integrity : bertindak jujur, benar, serta dapat dipercaya.

Manners : bersikap dan berperilaku sopan santun dan disiplin.

Personality : memiliki kepribadian baik, sikap, dan pendapat sendiri.

Appearance : berpenampilan rapi dan serasi.

Consider : mempertimbangkan dan memahami sudut pandang orang lain.

Tact : bijaksana dalam berperilaku.

Pada dasarnya setiap tamu yang datang ke suatu perusahaan pasti akan mengharapkan pelayan tamu yang baik dari sekretaris sehingga seorang tamu akan mematuhi peraturan dalam kantor. Sebagai seorang sekretaris yang profesional diwajibkan melayani *client* ataupun orang lain yang datang ke kantor dengan baik. Jika sekretaris melayani tamu dengan baik maka tamu tersebut akan memberikan pandangan yang baik juga untuk sekretaris.

d. Etika dalam Menerima Tamu

Sikap sekretaris dalam menerima tamu menurut Ursula Ernawati (Riyanti, 2013) antara lain:

- a. Berpenampilan rapi, bersih dan segar.
- b. Bersikap sopan, hormat dan ramah dengan tamu.
- c. Ekspresi wajah yang ramah, namun meyakinkan.
- d. Sebisa mungkin menghafal nama tamu yang datang.
- e. Dapat bergaul dengan tamu.
- f. Mendengarkan baik apabila tamu sedang berbicara dan jangan memotong pembicaraan.
- g. Menjaga gestur tubuh agar tidak melakukan kebiasaan-kebiasaan buruk seperti menggigit kuku dan memegang dagu.
- h. Penuh semangat kerja dalam menerima tamu, jangan malas-malasan.

- i. Pakailah nada suara yang lembut dan jelas saat berbicara dengan tamu.
- j. Senantiasa bersikap tenang dalam menghadapi tamu.
- k. Menangani tamu yang komplain secara profesional tanpa adanya emosi yang tinggi.
- l. Duduk pada posisi memungkinkan yang dapat melihat orang yang masuk ruangan dalam perusahaan.
- m. Jangan mengikuti obrolan tamu saat berbicara.
- n. Tulus dalam menerima tamu pimpinan.
- o. Apabila sekretaris tidak dapat segera melayani tamu beritahukan kepada tamu bahwa ia akan dilayani sesaat lagi, agar tamu tidak merasa dikecewakan atau merasa tidak dihargai.

Menurut Priansyah (Sitorus, 2017) “Etiket sekretaris adalah cara berbicara, berpakaian, berbuat dan bertindak yang diterima dengan baik di kalangan sekretaris di lingkungan kerja mereka Etiket itu meliputi :

1. Cara menyapa dan menghormati orang
2. Cara memperkenalkan diri dan orang lain
3. Cara berpakaian
4. Cara duduk
5. Cara mempersilahkan berjala, makan, dan lain-lain
6. Cara menghubungi orang secara lisan atau via telepon.”

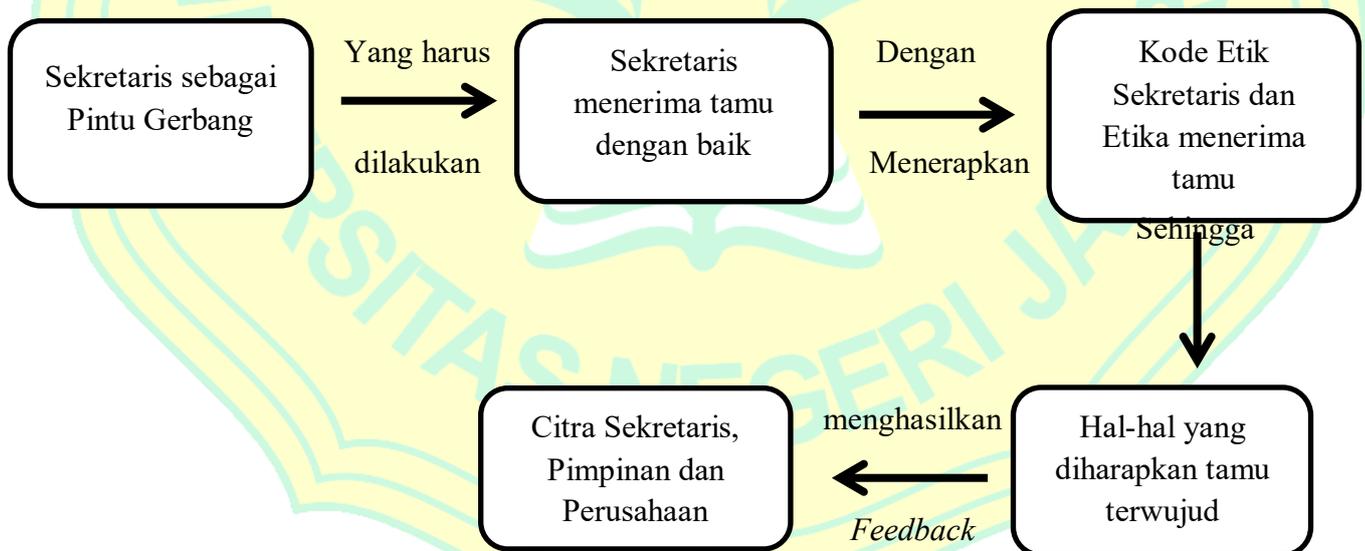
B. Kerangka Berpikir

Sekretaris mempunyai tanggung jawab yang cukup besar dalam memajukan sebuah perusahaan. Tanpa bantuan seorang sekretaris, kinerja pimpinan akan terhambat, karena jika tidak ada sekretaris, pimpinan akan melakukan pekerjaannya sendiri seperti membuat surat dan membalas surat dari perusahaan lain ataupun saat menerima tamu yang datang ke kantor. Salah satu peranan sekretaris yaitu, sekretaris berperan sebagai pintu gerbang perusahaan di karenakan sekretaris merupakan orang yang pertama dicari oleh tamu jikalau tamu tersebut ingin bertemu dengan pimpinan. Pelayanan tamu seorang sekretaris dapat dilakukan sebaik-baiknya dan sangat bergantung pada kemampuan, kelincahan dan etiket yang dimiliki sekretaris tersebut.

Dalam menerima tamu, meskipun sekretaris sudah berusaha sebaik mungkin untuk menerima tamu, tetapi pasti tetap ada kesalahan yang tidak disadari oleh sekretaris, misalnya mungkin secara kebetulan sekretaris sedang tidak berada di meja kerjanya sehingga saat tamu datang, tamu tersebut harus menunggu, sekretaris lupa menanyakan identitas tamu, salah menulis identitas tamu, lupa memberikan sapaan hinggian tidak menggunakan bahasa formal. Hal itu pula yang dilakukan oleh sekretaris pada Divisi *Corporate Support and Services* PT Perusahaan Gas Negara, Tbk dimana, sekretaris kurang mencerminkan etika menerima tamu yang baik sebagaimana yang telah ditetapkan.

Seorang sekretaris harus dapat mengerjakan pekerjaannya dengan berkualitas, dapat memahami dan menguasai seluruh bidang kerjanya dengan baik, termasuk menghindari pandangan negatif dari masyarakat mengenai menerima tamu yang kurang baik.

Jika sekretaris dalam menerima tamu dapat menerapkan kode etik sekretaris dan etika menerima sekretaris yang baik, maka hal-hal yang diharapkan oleh tamu akan terwujud seperti ingin mendapatkan sapaan yang ramah dari sekretaris jika berkecukung ke perusahaan, hingga tetap mengharapkan pelayanan yang baik jika tamu yang datang belum membuat perjanjian terlebih dahulu. Hal-hal tersebut yang nantinya akan memberikan *feedback* yang baik kepada citra sekretaris, pimpinan hingga perusahaan.



C. Metodologi Penulisan

1) Tempat dan Waktu

Penulis melakukan Observasi pada:

Perusahaan : PT Perusahaan Gas Negara, Tbk

Jenis : Badan Usaha Milik Negara (BUMN)

Divisi : *Corporate Support and Services*

Alamat : Komplek PGN Ketapang Jl. K.H. Zainul Arifin No.20
Krukut, Jakarta Barat 11140

Fax/Tlp : (62-21)6333080 / (62-21) 633 4838

Web : www.pgn.co.id

Penulis telah melakukan penelitian yang sekaligus sebagai tempat program kerja lapangan di PT Perusahaan Gas Negara, Tbk. Perusahaan ini merupakan perusahaan yang bergerak di bidang transmisi dan distribusi gas bumi.

2) Metodologi

a. Metode Analisis Deskriptif

Jenis metode dalam penulisan yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian deskriptif. Metode deskriptif ini merupakan sebuah metode penelitian yang digunakan untuk mencari fakta atau menggambarkan masalah yang sedang terjadi terhadap objek penelitian dengan tujuan untuk mendeskripsikan masalah tersebut sebagaimana mestinya.

b. Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian Kepustakaan (Library Search)

Penulis dalam melakukan penelitian mengumpulkan bahan-bahan untuk merangkum informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Bahan tersebut diperoleh dari buku-buku, jurnal, laporan penelitian yang berkaitan dengan etika sekretaris.

2. Observasi

Dalam metode ini penulis melakukan observasi dan pengamatan langsung selama masa Praktik Kerja Lapangan di Divisi *Corporate Support and Services*.

