

BAB III

PEMBAHASAN

A. Deskripsi Kasus

Dalam sebuah perusahaan, sekretaris merupakan seseorang yang berperan penting dalam sebuah kegiatan perusahaan terutama pada pimpinan. Dampak yang terasa kini dari hadirnya seorang sekretaris adalah mampu membantu pekerjaan pimpinan maupun pekerja lainnya.

Sekretaris perlu melakukan tindakan yang menunjang *planing* dan strategi pimpinan demi suksesnya tujuan perusahaan. Selain sering berurusan langsung dengan pimpinan, seorang sekretaris juga banyak berkomunikasi dengan orang lain, baik itu dalam perusahaan maupun di luar perusahaan.

Seperti dalam hal menerima tamu. Dalam menerima tamu, hal pertama yang harus diperhatikan oleh sekretaris adalah tutur kata saat menyapa. Sebaiknya sekretaris menggunakan bahasa yang resmi atau formal saat berbicara. Sikap ramah dan sopan harus diperlihatkan agar tamu merasa dihormati dan merasa nyaman meskipun harus menunggu untuk bertemu dengan pimpinan.

Sekretaris yang profesional akan menerapkan etika yang baik, dan sekretaris yang profesional juga harus selalu *standby* di meja kerjanya kecuali

jika memang ada kepentingan yang mengharuskan ke luar kantor. Sedangkan sekretaris yang ada pada Divisi *Corporate Support and Services* kurang mencerminkan etika sekretaris dalam menerima dan melayani tamu.

Sekretaris yang sering tidak berada pada meja kerjanya saat jam kerja sedang berlangsung, tetapi sekretaris berbincang-bincang dengan karyawan lain dan tidak melakukan pekerjaannya. Sehingga, jika ada tamu yang datang sekretaris tidak mengetahui dan harus membuat tamu tersebut menunggu. Setelah sekretaris mengetahui hal itu membuat Sekretaris menjadi tergesa-gesa saat menerima tamu, sehingga sekretaris langsung menanyakan keperluan tamu tersebut tanpa menanyakan identitas dari tamu terlebih dahulu, lalu sekretaris menggunakan bahasa informal seperti “mau ketemu siapa”, hingga lupa memberikan beberapa kalimat sapaan seperti: selamat pagi/siang/sore ataupun ucapan selamat datang. Saat tamu datang sekretaris juga sering tidak mengantarkan tamu tersebut ke seseorang yang ingin ditemuinya, hal ini membuat tamu mencari sendiri orang yang ingin ditemuinya. Terkadang hal itu membuat tamu menjadi bingung jika seseorang yang ingin di temuinya tidak berada pada tempatnya, dikarenakan sekretaris kurang memberikan informasi terkait seseorang yang ditemuinya. Saat tamu sudah selesai bertemu dengan seseorang yang ingin ditemui, sekretaris tidak mengantarkan tamu tersebut ke depan pintu, melainkan sekretaris hanya mengucapkan kata terima kasih saja.

B. Analisis Kasus

Pemahaman untuk menerapkan etika sekretaris dalam hal menerima tamu sangat penting untuk di pelajari lebih dalam. Sekretaris dalam membantu produktivitas kerja pimpinan harus bisa menjalankan peran yang memang sudah menjadi tanggung jawabnya sebagai sekretaris. Sukses atau tidaknya seorang sekretaris tidak saja ditentukan oleh keterampilan dalam melakukan pekerjaannya, tetapi ditentukan juga oleh kedisiplinan yang tinggi. Sekretaris dituntut untuk profesional dan tanggung jawab tanpa pengawasan langsung oleh pimpinan dalam pekerjaannya, karena hal ini bisa membuat citra yang baik bagi dirinya sendiri, pimpinan maupun perusahaan.

Sekretaris di Divisi *Corporate Support and Services* ini kurang mencerminkan kedisiplinan yang baik dalam menerima tamu. Menurut Anoraga dkk dalam (Merisa, 2015) mengatakan bahwa “profesionalisme merupakan suatu tingkah laku, tujuan ataupun suatu kualitas yang menggambarkan corak dari suatu profesi”.

Sri Utaminingsih dalam jurnalnya (Utaminingsih, 2017) berpendapat bahwa seseorang yang profesional termasuk bagi seorang sekretaris adalah bahwa :

1. Profesional adalah pekerjaan yang mendapat penghasilan.
2. Seorang profesional harus memiliki kemampuan atau keahlian khusus.
3. Profesional diwajibkan memiliki latar belakang pendidikan tinggi di bidangnya.

4. Profesional merupakan penanda dari kualitas suatu profesi.
5. Profesional dituntut dapat bertanggung jawab atas kenyamanan masyarakat pengguna jasa.

Solusi dalam permasalahan sekretaris yang berbincang-bincang saat jam kerja, pimpinan seharusnya memberikan arahan atau saran kepada sekretaris untuk tetap *standby* di meja kerja. Sehingga sekretaris dapat mengetahui jika ada tamu yang datang dan menyambutnya dengan hangat.

Sekretaris dalam bekerja harus profesional, dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Sekretaris juga harus mengerti apa itu kode etik sekretaris, peranan sekretaris yang merupakan gerbang perusahaan serta bagaimana cara menerapkan etika dalam melayani tamu. Sekretaris yang profesional pasti sudah mengerti setiap etika dalam pekerjaan yang dilakukannya.

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.”

Dalam hal ini, sekretaris pada Divisi *Corporate Support and Services* tidak menerapkan etika dan etiket yang baik dalam melayani tamu karena sekretaris sering kali lupa menanyakan identitas tamu, tidak mengucapkan kalimat sapaan hingga menggunakan bahasa informal. Sudah seharusnya sekretaris menerapkan etika dan etiket dalam menerima tamu seperti yang sudah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Saat menerima tamu sikap sekretaris harus sopan satun, ramah memberikan senyum yang hangat serta berpakaian yang rapi dan bersih.
2. Saat tamu datang.sambutlah tamu denga sapaan “selamat pagi/siang/sore” dengan ekspresi yang ramah
3. Sekretaris wajib menanyakan identitas tamu, dari perusahaan mana dan ada keperluan apa.
4. Apabila pimpinan sedang menghadiri rapat, tamu disilakan menunggu di ruang tunggu yang sudah disediakan koran, katalog atau brosur.
5. Setelah selesai bertamu, ucapkan terimakasih dan tamu diantarkan sampai depan pintu.

Seperti yang sudah dijelaskan pada bab 2, bahwa menurut UU RI No. 8 Tahun 1974 “Kode etik profesi merupakan suatu pedoman sikap, tingkah laku serta juga perbuatan5didalam melaksanakan tugas dan juga dalam kehidupan sehari-hari”.

Dalam hal ini penulis ingin memberikan solusi atas masalah tersebut. Sekretaris memerlukan sebuah pelatihan kesekretarian ataupun uji kompetensi atas kinerjanya yang masih kurang dalam melayani tamu. Selain pelatihan dan uji kompetensi, sekretaris juga bisa membaca-baca buku mengenai etika kesekretarian.

Dengan menerapkan etika menerima tamu, hal-hal yang diharapkan tamu akan terwujud seperti tamu yang mengharapkan sapaan dan sebuah sambutan yang ramah dari sekretaris profesional yang mempunyai komitmen dan rasa bangga terhadap pekerjaannya, serta bertanggung jawab terhadap pekerjaannya.

