# ETIKA DAN KESEKRETARIATAN

Pada dasarnya pekerjaan atau tugas Sekretaris dapat dibagi dalam tiga bagian, yaitu :

1. Tugas Rutin
2. Tugas Melaksanakan Instruksi (penugasan khusus) dan
3. Tugas yang Bersifat Kreatif

**TUGAS RUTIN**

Tuga rutin adalah tugas-tugas umum yang hampir setiap hari dihadapi tanpa menunggu instruksi khusus dari pimpinan atau tanpa menunggu waktu, namun sudah harus dilaksanakan, sesuai dengan yang telah diterapkan dalam uraian tugasnya.

Pada dasarnya tugas rutin meliputi :

1. Menyusun/membuat surat (korspondensi)
2. Menta arsip (berkas)
3. Mengurus dan mengendalikan surat
4. Menerima dan melayani tamu serta bertamu
5. Menerima dan melayan telepon serta menelepon
6. Mengatur jadwal acara kegiatan pimpinan
7. Menyiapkan pembuatan laporan, dan lain-lain.

**TUGAS MELAKSANAKAN INSTRUKSI (PENUGASAN KHUSUS)**

Tugas melaksanakan instruksi (penugasan khusus) adalah tugas-tugas yang tidak selalu setiap hari dilaksanakan oleh Sekretris, tetapi hanya dilaksanakan oleh Sekretaris bila ada instruksi khusus dari pimpinan.

Pada dasarnya tugas melaksanakan instruksi (penugasan khusus meliputi) :

1. Menyiapkan rapat dan membuat notulen/risalah rapat
2. Menyiapkan perjalanan dinas pimpinan, dan lain-lain (sesuai dengan lingkungan kerjanya), dan lain-lain.

**TUGAS YANG BERSIFAT KREATIF**

Tugas yang bersifat kreatif adalah tugas atas prakarsa sendiri yakni tanpa diminta, atau diperintah oleh pimpinan.

Pada dasarnya, tugas yang bersifat kreatif meliputi :

1. Membuat perencanaan kerja
2. Mempelajari pengetahuan tentang bank
3. Mempelajari pengetahuan tentang buku kas kecil (petty cash)
4. Pemantapan kerpibadian
5. Efisiensi kerja
6. Pengembangan diri Sekretaris
7. Menyiapkan perabot kantor, perlengkapan dan alat-alat penting bagi Sekretaris
8. Memahami cara kerja mesin kantor dan *audio visual aids* (alat Bantu peraga)
9. Memahami peraturan/ keadaan organisnasi tempat bekerja, dan lain-lain.

## MENERIMA DAN MELAYANI TAMU SERTA BERTAMU

Macam- Macam Tamu

1. Tamu dengan perjanjian terlebih dahulu
2. Tamu tanpa atau belum mengadakan perjanjian
3. Tamu yan merupakan teman pimpinan
4. Tamu rutin atau relasi

## MENERIMA DAN MELAYANI TELEPON SERTA MENELEPON

Telepon merupakan alat komunikasi untuk menerima dan menyampaikan informai dengan cepat, dan sopan santun dalam menggunakan telepon berlaku untuk semua orang atau pegawai.

Persiapan Yang Perlu Dilakukan Sekretaris dalam menerima dan melayani penelpon ;

1. **Menyiapakan formulir** penerimaan telpon dan alat tulis, serta meletakkannya didekant pesawat telpon, agar mudah dijangkau bila membutuhkan sambil memegang telpon.
2. **Membuat daftar nomor telpon yang sering dibutuhkan** dan menyediakannya di meja kerja, untuk memudahkan bila sewaktu-wktu diperlukan.
3. **Memahami cara mengadakan atau menyambung telpon interlokal baik dalam maupun luar negri,** dan mencatat lama pembicaraan serta menanyakan biaya ke kantor telpon.
4. Jangan banyak menggunakan telpon **untuk kepentingan pribadi**.
5. **Dalam percakapan telpon** handaknya bersikap waspada/hati-hati usahakan jangan menyela (mengadakan interupsi), atau memutuskan pembicaraan dan jangan mengucapkan kata-kata yang dapat menyinggung perasaan.
6. **Bersikap seperti sedang bertatap muka**, ramah, sewajarnya, pergunakan kata yang singkat, jelas dengan nada dan volume suara yang teratur.
7. Usahakan dapat **cepat memahami maksud pembicaraan** dan berkesan bahwa penelpon diperhatikan dan dibantu.
8. **Jangan menampakan kesan sibuk**, pada waktu sedang telpon.
9. **Jangan terlalu cepat dalam berbicara** batasi pada masalah yang penting usahakan pembicaraan lancer.
10. **Hindari penyampaian informasi rahasia**, dan masalah yang bersifat pribadi.

### Menerima Telpon

1. Segera **angkat telpon dengan tangan kiri**, ketika telpon berdering dan tangan kanan meraih alat tulis serta formulir penerimaan telpon untuk mengadakan persiapan barangkali ada pesan atau hal yang harus ditulis, atau mungkin masalah yang dibicarakan.
2. **Menjawab telpon** secara cepat, singkat, jelas dan hormat dengan terlebih dahulu **memberi ucapan salam hormat serta berikan identifikasi**, maksudnya katakan dimana telpon diterima dengan cara mengucapkan selamat (pagi/siang). Menyebutkan nama kantor atau nomor telpon, tempat telpon diterima.
3. Memberi penjelasan dengan jelas dan sopan apabila :
    - **Penelpon salah sambung**

- **Penelpon ingin bicra dengan orng yang sedang tidak ada di tempat.**
- **Penelpon perlu menelpon nomor lain, atau orang lain**. Hendaknya dengan segera dapat memberi informasi yang dibutuhkan oleh penelpon atau segera hubungkan dengan orang yang dikehendaki oleh penelpon.

4 Apabila penelpon tidak langsung menyebutkan nama atau kantornya. kesan kurang baik, maka sebelum sekretaris menyatakan pimpinan sibuk Sebaiknya pertanyaan diajukan dengan
contoh sebagai berikut : " **Maaf, saya bicara dengan siapa atau bolehkan saya mengetahui nama Bapak/Ibu", " Maaf boleh saya tahu dari mana Bapak/Ibu menelpon"**

5 Apabila pimpinan tidak ada di tempat
Mengingat pekerjaan pimpinan cukup kompleks, dan kadang-kadang pimpinan tidak sempat atau tidak punya cukup waktu untuk menerima telpon, maka akibatnya pada waktu-waktu tertentu, sekretaris terpaksa mengatakan bahwa pimpinan tidak ada ditempat.
Untuk menghindari perkiraan yang negatif bagi penelpon yang dapat minimbulkan kesan kurang baik, maka sebelum sekretaris menyatakan bahwa pimpinan sibuk/tidak ada ditempat, maka sebaiknya secara diplomatis sekretaris mengatakan sebagaimana contoh berikut : **"Maaf Bapak/Ibu, apakah Bapak/Ibu dapat menunggu sebentar, saya akan melihat mencari dahulu".**

**6** Jika pimpinan tidak ada ditempat, hubungi orang yang telah diberi kuasa untuk menggantikan pimpinan maka utarakanlah hal tersebut kepada penelpon, serta tanyakan seandainya ada pesan, dengan cara : "**Apakah ada pesan yang dapat saya sampaikan" atau apakah mungkin bila wakil pimpinan yang akan menerimanya.**

7 Bila ada suatu keperluan, sehingga sekretaris harus meninggalkan tempat kerjanya, maka **mintalah bantuan kepada seorang rekan** untuk menerima telpon, selama sekretaris tidak di tempat.

8 **Sekretaris wajib membantu pimpinan dengan menerima pesan** atau permintaan melalui telpon dan diharpkan sekretaris menyelesaikannya tanpa mengganggu pimpinan.

9 **Sekretaris wajib membantu pimpinan dengan menerima pesan** atau permintaan melalui telpon dan diharpkan sekretaris menyelesaikannya tanpa mengganggu pimpinan.

## Menelpon

Persiapan yang perlu dilakukan dalam hal menelpon antara lain adalah :

1. Memhami terlebih dahulu masalah apa yang akan disampaikan /di jelaskan dalam telpon.
2. Bila perlu hafalkan atau catat nomor telpon pada secarik kertas, untuk menghindarkan salah sambung dan menghemat waktu.
3. Siapkan alat tulis dan kertas untuk mencatat.
4. Bila sudah ada yang menerima telpon , sebut identitas penelpon , baru bicara lainnya.
5. Bila terjadi salah sambung, maka jangan segan-segan mengutarakan permintaan maaf.
6. Bila yang akan dihubungi melalui extension/peewat khusus, maka tanyakan extensionnya.

7. Bila nomor telpon tidak ada/ kurang jelas, maka minta bantuan operator.

Dalam hal menelpon kemungkinan sekretaris akan dihadapkan pada beberapa hal diantaranya adalah :

1. Menyambung untuk pimpinan
   a. Setelah telepon diterima oleh pihak penerima pastian terlebih dahulu apakah telpon benar-benar telah diterima oleh perusahaan/kantor atau nomor yang dimaksud.
   b. Meminta agar dihubungkan dengan bagian yang dikehendaki (bila diterima oleh operator telpon sentral). Minta bicara dengan orang yang dimaksud ( dalam hal diterima oleh seorang yang bukan operator)
   c. Setelah diterima oleh orang berikutnya, maka tanuakan/ pastikan keinginan untuk berbicra dengan orang yang dimaksud, dan jangan mencoba menerka nama penerima telpon.
   d. Mengutarakan bahwa pimpinan ingin bicara. Sekretaris tidak boleh berbicara lain-lain yang isinya mendahului pembicaraan pimpinan.
   e. Sambungkan telpon termaksud untuk pimpinan.
2. Menyambungkan pesan pimpinan
   a. Lakukan tindakan seperti burit saru yaitu menyambungkan untuk pimpinan butir a sampai dengan butir c.
   b. Jelaskan bahwa pimpinan berpesan untuk disampaikan mengenai……. Dan seterusnya.
   c. Mengucapkan terima kasih, setelah selesai menayampaikan pesan dimaksud.

## MENCATAT PESAN MELALUI TELEPON

Apabila seseorang yang akan ditelpon sedang tidak ada ditempat, kadang-kadang karena keadaan mendesak, maka perlu meninggalkan pesan. Sehubungan dengan hal tersebut maka digunakan telpon alphabet atau kode ejaan untuk menghindarkan kesalahpahaman/salah informasi.

Telpon alphabet atau kode ejaan yang dipakai secara umum adalah sebagai berikut :

| | | |
|---|---|---|
| A | : | Alpha |
| B | : | Bravo |
| C | : | Charlie |
| D | : | Delta |
| E | : | Echo |
| F | : | Foxtot |
| G | : | Golf |
| H | : | Hotel |
| I | : | India |
| J | : | Juliet |
| K | : | Kilo |
| L | : | Lima |
| M | : | Mike |

| | | |
|---|---|---|
| A | : | Ambrawa |
| B | : | Bandung |
| C | : | Cirebon |
| D | : | Demak |
| E | : | Endeh |
| F | : | Flores |
| G | : | Garut |
| H | : | Hongkong |
| I | : | Indramayu |
| J | : | Jakarta |
| K | : | Kediri |
| L | : | Lumajang |
| M | : | Madiun |

| | | |
|---|---|---|
| N | : | November |
| O | : | Oskar |
| P | : | Papa |
| Q | : | Quebec |
| R | : | Romeo |
| S | : | Siera |
| T | : | Tango |
| U | : | Uniform |
| V | : | Victor |
| W | : | Whiskey |
| X | : | X-ray |
| Y | : | Yankee |
| Z | : | Zecra |

| | | |
|---|---|---|
| N | : | Nurdin |
| O | : | Osaka |
| P | : | Padang |
| Q | : | Quadrat |
| R | : | Rembang |
| S | : | Solo |
| T | : | Tegal |
| U | : | Ulfah |
| V | : | Valencia |
| W | : | Wonosobo |
| X | : | Xerox |
| Y | : | Yogyakarta |
| Z | : | Znzibar |

F. Salah Paham Dalam Bertelepon

Dalam menggunakan telpon, kadang-kadang terjadi kesalahpahaman antara lain :

1. Pesan yang disampaikan melalui telpon tidak terdengar atau kurang jelas, karena ganguan pada pesawat telpon atau lainnya.
2. Pesan yang disampaikan melalui telpon salah, kemungkinan salah terdengar atau penerima telpon salah menginterprestasikannya karena tidak ditanyakan lebih lanjur oleh penerima telpon.

Untuk menghindarkan beberapa kesalah pahaman dalam bertelepon, perlu diupayakan beberapa hal diantaranya adalah :

1. Apabila pesan yang disampaikan tidak jelas, karena gangguan telpon, maka mintalah kepada penelpon untuk menelpon kembali beberapa saat lagi. Atau penerima telpon yang akan meneleponnya kembali.
2. Apabila suara penelpon tidak jelas terdengar, maka mintalah untuk mengulang kembali apa yang telah diucapkan. Atau penerima telpon mengulang kembali pesannya.

# MENYIAPKAN RAPAT DAN MEMBUAT NOTULEN

## A. MENYIAPKAN RAPAT

1. Rapat Formal
   Rapat Formal adalah : pertemuan yang diselenggarakan setelah peserta rapat mendapat pemberitahuan sebelumnya (melalui undang-undangan). Pada umumnya permberitahuan disertai dengan agenda rapat.
2. Rapat Informal
   Rapat informal adalah : pertemuan yang diselenggarakan setelah peserta rapat mendapat panggilan/pemberitahuan secara langsung. Rapat ini dilaksanakan untuk mendiskusikan suatu hal yang terjadi secara mendadak.

Rapat Informal tidak mempunyai agenda dan tidak memerlukan catatan tentang apa yang telah dibicarakan.
Rapat perlu diselenggarakan antara lain karena :

1. Untuk memecahkan masalah.
2. Untuk menyampaikan informasi.
3. Membuat peserta rapat berpartisipasi pada masalah yang dikemukakan.
4. Sebagai alat koordinasi yang baik antara peserta dan perusahaan

Dalam menyelenggarakan rapat hendaknya berdasarkan prinsip dasar dengan cara menjawab enam pertanyaan pokok (5 W dan 1 H) yaitu sebagai berikut :

1. Why : Mengapa rapat perlu diselenggarakan
   Hal ini untuk menentukan pentingnya rapat
2. What : Apa masalah yang akan dibicarakan dalam rapat.
   Hal ini perlu untuk menyiapkan agenda rapat.
3. Who : Siapa yang akan diundang
   Peserta yang diundang hendaknya sesuai dengan masalah yang akan dibicarakan
4. Where : Dimaan sebainya rapat diselenggrakan
5. When : Bilamana/Kapan sebaiknya rapat diselenggarakan
   Ini menyangkut hari dan waktu yang dianggap paling sesuai bagi seluruh calon peserta rapat.
6. How : Bagaimana rapat akan diselenggrkan “
   Apakah rapat akan diselenggrakan :
   - Seacara berkala atau cukup satu kali
   - Tertutup atau terbuka
   - Bahan rapat akan dibagi terlebih dahulu atau tidak
   - Memerlukan Over Head Projector, atau lainnya.

Agenda rapat hendaknya ditandatangani sekretaris, setelah mengadakan konsultasi dengan pimpinan rapat “
Agenda rapat pada umumnya berisi :

1. Keterangan mengenai peserta yang tidak harir
2. Kesipulan /isi dari rapat yang terakhir.
   Pimpinan akan menanyakan peserta mengenai kesimpulan isi rapat yang lalu (karena mereka telah menerima notulen rapat yang lalu). Disamping itu ditanyakan pula, apakah catatan trsebut menggambarka hal-hal yang benar. Disekusi mengenai hal ini akan dibatasi waktunya.
3. Masalah yang timbul yang biasanya menjadi bahan berdebatan
4. AOB ( Any Other Bussines) atau kegiatan/masalah lainnya.
5. TanggaL dan waktu untuk rapat yang akan datang

Contoh agenda rapat antara lain berisi tentang :

1. Pernyataan maaf dari peserta yang tidak hadir
2. Kesimpulan/isi dari rapat terakhir
3. hal-hal yang akan dibicarakan
4. Laporan dari Sekretaris
5. Laporan dari bendahara
6. Laporan dari komite khusus
7. Lain-lain
8. Tanggal, waktu dan tempat untuk rapat selanjutnya.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam menyiapkan rapat antara lain :

1. Beberapa hari sebelum rapat atau setelah menerima berita, buatlah undangan, lengkap dengan rencana acara, kemudian mendiskusikan formuli/bentuk khusus. Contoh bentuk surat edaran undangan.
2. Menyiapkan ruang rapat dengan kelengkapan sesuai kebutuhan. Dalam pengaturan ruang rapat, ada beberapa hal yang perlu diperhatian adalah :
    a. Cahaya penerangan
    Bila ruangan tidak menggunakan penerangan buatan (lampu) tetapi hanya memanfaatkan cahaya sinar matahari (cahaya alam) maka pengaturan tempat duduk harus disesuaikan dengan arah datangnya sinar.
    b. Ventilasi Udara
    Perlu diupayakan agar ruangan tidak terlalu panas, yang dapat mengakibatkan peserta rapat mudah lelah. Usahakan udara dapat banyak masuk. Kecuali ruangan yang mempergunakan air condition
    c. Mengatur tempat duduk
    Pada prinsipnya, pengaturan tempat duduk ditentukan oleh :
    - Jumlah peserta rapat
    - Luas ruangan rapat
    d. Tempat meletakan jamuan makan sesuaikan dengan kebutuhan
    e. Alat perlengkapan rapat yang harus disediakan di antaranya adalah :
        - Sound system
        - Wireless microphone
        - Papan tulis dan spidol
        - Over Head Projector
        - Alat tulis kantor
        - Penggaris
        - Tongkat penunjuk dll
3. Mengumpulkan bahan-bahan yang diperlukan dan menyediakan serta melayani keperluan peserta rapat.
4. Menyusun nama perserta yang hadir pada rapat dan membuat daftar hadir peserta rapat.
5. Bertindak selaku notulis (membuat notulen) dan membantu menyusun keputusan rapat serta menyampaikannya kepada peserta rapat, bila dikehendaki oleh pimpinan
6. Memperhatikan kemungkinan ada barang milik peserta yang tertinggal untuk segera dikembalikan.

**NOTULEN**

**Rapat Pimpinan Universitas**
**Universitas Komputer Indonesia**
**Tahun 2006**

**I. Waktu**

Hari : Senin
Tanggal : Desember 2006
Jam : 09.00-11.30 WIB
Bertempat : Ruang Seminar Unikom

**II. Organisasi :**
Ketua : Rektor Unikom
Sekretaris :
Hadir :
Tidak Hadir :
(lihat daftar hadir)

**III. Acara :**
1. Pendahuluan
2. Penjelasan dari Rektor
3. Laporan PR I
4. Laporan PR II
5. Laporan PR III
6. Laporan Dekan

**IV. Risalah Pembicaraan :**
Acara I :
1. Jam 09.00 rapat dibuka oleh Rektor
2. Sekretaris membacakan peserta yang hadir dan tidak hadir
3. Sekretaris membacakan agenda rapat

Acara II :
Tanya Jawab
1. ……..
2. …….

Acara III : Penutup
Tepat pada jam 11.30 rapat ditutup oleh Rektor Unikom.

Mengetahui dan mengesahkan

Rektor,

Nama Jelas
NIP :

Bandung, Desember 2006

Sekretaris,

Nama Jelas
NIP :