BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Sekretaris

Dewasa ini peran seorang sekretaris bukan hanya sebagai salah satu karyawan dalam sebuah perushaan, namun lebih jauh sebagai faktor penting yang mendukung kelancaran tugas-tugas pimpinan karena sebagian tugas sekretaris adalah berkaitan erat dengan pimpinan.

Berikut pengertian Sekretaris menurut beberapa para ahli seperti dibawah ini yaitu sebagai berikut :

Menurut M.G. Hartiti Hendarto dan F.X Tulusharyono, M.M, "Sekretaris adalah orang yang membantu seseorang, yaitu pimpinan dalam melaksanakan tugas perkantoran yang timbul dari tugasnya sebagai pimpinan." (2003:4)

Sedangkan Menurut Saiman pengertian sekretaris adalah sebagai berikut, "Sekretaris adalah seseorang yang mempunyai tugas yang sangat berkaitan dengan kegiatan tulis-menulis atau catat-mencatat dari suatu kegiatan perkantoran atau perusahaan." (2002:24)

Dari dua pendapat para ahli diatas yang menjelaskan pengertian sekretaris, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian sekretaris pada hakikatnya adalah seseorang yang membantu pimpinan dalam menjalankan tugas-tugasnya, yang meliputi kegiatan mencatat dan menulis dari suatu kegiatan perkantoran.

2.1.1 Jenis-jenis Sekretaris

Sekretaris memiliki ruang lingkup yang luas. karena luasnya ruang lingkup pekerjaan yang menentukan tugas-tugasnya, seorang sekretaris dibedakan menjadi beberapa jenis

Menurut Ursula Ernawati dalam bukunya Pedoman Lengkap Kesekretarisan dan Calon Sekretaris (2004:13-16), jenis sekretaris dapat dikelompokan berdasarkan :

1. Berdasarkan Luas Lingkup dan Tanggung Jawab

   Sekretaris Organisasi

   Sekretaris Organisasi adalah seorang *officer manager* yang memimpin suatu sekretariat dari suatu perusahaan atau suatu instansi pemerintah tertentu. Sekretariat organisasi disebut juga *Executive secretary.* Ia bekerja tidak hanya atas perintah atasannya, tetapi juga memiliki wewenang untuk merencanakan sendiri rencana organisasinya, menyusun struktur kerja organisasi, membuat keputusan, pengarahan koordinasi, pengendalian.

   Dan adapula contoh Sekretaris Organisasi :

   - *Business Secretary*
   - *Company Secretary*
   - Sekretaris Jendral di departemen
   - Sekretaris wilayah daerah di Pemerintah Daerah tingkat I

   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. Sekretaris pimpinan bekerja tidak hanya untuk kepentingan pribadi pimpinan, namun bersifat kedinasan.

   Adapun cirri-ciri sekretaris pimpinan adalah :

   - Ia bukan pimpinan suatu unit organisasi dan belum tentu mempunyai anak buah.
   - Ia tidak memiliki wewenang untuk membuat kebijakan organisasi atau perusahaan, juga tidak berwenang mewakili pimpinanya membuat suatu kebijaksanaan. Jadi ia bukan termasuk kelompok *policy maker.*

- Tugasnya adalah meringankan beban kerja pimpinannya, yang terbatas pada masalah bisnis dan kedinasan.
- Ia bekerja untuk seorang pimpinan tertentu. Jadi disini dimaksudkan bahwa ia hanya memiliki seorang atau beberapa atasan langsung. Apabila atasan lain yang bukan pimpinanya ingin meminta bantuan si sekretaris maka terlebih dahulu haru memimta ijin pada atasan langsung si sekretaris.

Sekretaris Pribadi (*Personal Secretary*)

Sekretaris pribadi adalah seseorang yang melaksanakan aktivitas kantor untuk kepentingan soerang tertentu dan bersifat pribadi. Jadi ia bukanlah pegawai atau staff dari organisasi atau perusahaan, tetapi ia diangkat atau digaji secara perorangan.

Contohnya : Sekretaris pribadi seorang artis

2. Berdasarkan kemampuan kerja dan pengalaman kerja
   - Sekretaris Junior
     Yaitu sekretaris yang baru memulai meniti karir sebagai sekretaris. Biasanya belum berpengalaman kerja sehingga ia masih harus belajar dan memerlukan bimbingan. Yang termasuk sekretaris junior ini adalah mahasiswa yang baru lulus kuliah. Umumnya ditempatkan sebagai assisten sekretaris senior agar dapat belajar darinya. Biasanya hanya diberi tugas yang bersifat rutin.
   - Sekretaris Senior
     Yaitu sekretaris yang sudah memiliki kemampuan bekerja yang baik, karena telah berpengalaman bekerja. Oleh karena itu, ia diharapkan mampu bekerja mandiri, mamou mengatur pekerjaannya sesuai prosedur.
3. Berdasarkan Spesialisasi dalam Pekerjaan
   Yang dimaksud disini adalah sekretaris yang berkonsentrasi dalam bidang tertentu, seperti : bidang hukum, bidang medis, bidang teknik, bidang akuntansi dan sebagainya. Sehingga dalam dunia usaha dikenal :
   - *The Legal Secretary* (Sekretaris yang berkonsentrasi dalam bidang hukum)
     Yaitu sekretaris yang membantu ahli hukum seperti konsultan hukum, pengacara, notaries dan sebagainya. Ia sendiri bukan ahli hukum, tetapi hanya membantu pimpinannya yang ahli hukum dalam melaksanakan tugas kesekretarisannya.
   - *The Medical Secretary* (Sekretaris yang berkonsentrasi dalam bidang medis)
     Yaitu sekretaris yang membantu seorang dokter atau ahli medis. Sama halnya dengan *The Legal Secretary,* ia bukanlah seorang dokter, paramedis atau ahli medis lainnya.
   - *The Technical Secretary* (Sekretaris yang berkonsentrasi dalam bidang teknik tertentu)

Yaitu seorang sekretaris yang membantu seorang insinyur dalam bidang teknik tertentu.

- *The Accounting Secretary* (Sekretaris yang berkonsentrasi dalam bidang akuntansi)
  Yaitu sekretaris yang membantu seorang akuntan.

Sedangkan teori yang dikemukakan oleh Siti Mutmainah dalam blog pribadinya www.sitimutmainah32.blogspot.com tentang jenis-jenis sekretaris dapat dikelompokkan menjadi :

1. Jenis-jenis sekretaris berdasarkan kedudukan, wewenang dan tanggung jawabnya :
   a. Sekretaris Instansi
      Sekretaris yang bertugas sebagai office karena secara formal menjalankan fungsi manager yang ruang lingkupnya meliputi semua aspek kegiatan kantor.
   b. Sekretaris Pribadi
      Sekretaris yang hanya bekerja sebagai pembantu pimpinan dan sebagai mediator (perantara) pimpinan.
2. Berdasarkan kemampuannya dan pengalaman kerjanya sekretaris dibedakan menjadi :
   a. Sekretaris Junior
      Sekretaris yang baru meniti kariernya sebagai sekretaris dan belum memiliki banyak pengalaman.
   b. Sekretaris Senior
      Sekretaris yang memiliki profesionalisme yang mantap dan dapat berdiri sendiri mengatasi masalah yang timbul dalam melaksanakan tugasnya.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa jenis sekretaris dibagi menjadi beberapa kelompok. Sekretaris tidak hanya bertumpu pada pekerjaan kantor yang berhubungan dengan pimpinan sebuah perusahaan, namun lebih jauh seorang sekretaris dapat menjadi seorang sekretaris pribadi bahkan kepada seseorang yang tidak menjabat sebagai pimpinan perusahaan, misalnya seorang artis atau pengacara.

2.1.2 Tugas Sekretaris

Tugas seorang sekretaris tidak hanya membantu meringankan tugas seorang pimpinan, namun seorang sekretaris juga dituntuk untuk mampu dan berkompeten dalam mengerjakan tugas-tugas kesekretariatannya. Seperti dalam hal korespondensi, kearsipan dan penyelenggaraan rapat. Semua itu juga merupakan tugas sekretaris. Dan dibawah ini adalah pengertian tugas sekretaris menurut Saiman,

> "Tugas sekretaris dalam arti sempit adalah sebagai orang yang dipercaya oleh pimpinan untuk menyimpan rahasia pimpinan. Sedangkan tugas sekretaris dalam arti luas adalah pelaksanaan tugas-tugas yang bersifat membantu manajer atau pimpinan untuk menjalankan roda organisasi. Lembaga maupun kantor." (Saiman, 2002:40)

Dan adapula teori yang dikemukan oleh Neni Nuraeni dalam websitenya :*www.greatsecretary.wordpress. com* menjelaskan bahwa sekretaris dibanding dengan posisi lain, termasuk karyawan yang memiliki multi tugas, diantaranya :

1. Menurut wewenangnya
   a. Tugas rutin. Meliputi pengetikan, making call, menerima tamu, korespondensi, filling dan surat-menyurat.
   b. Tugas Instruksi. Meliputi penyusunan jadwal perjalanan, making appointment, pengaturan keuangan, persiapan dan penyelenggaraan rapat, *arrange schedule.*
   c. Tugas Kreatif. Meliputi pembuatan formulir telepon, dokumentasi, mengirim ucapan kepada klien, mengatur ruang kantor pimpinan.
2. Menurut Jenis Tugasnya
   a. Tugas administrasi perkantoran. Meliputi surat-menyurat, pembuatan laporan, filling.
   b. Tugas resepsionis. Meliputi making call, melayani tamu menyusun jadwal pertemuan pimpinan.
   c. Tugas sosial. Meliputi mengatur rumah tangga kantor, mengirim ucapan selamat kepada relasi, menyiapkan jamuan atau acara resmi kantor.
   d. Tugas Insidentil. Meliputi mempersiapkan rapat, pidato, prensentasi dan mempersiapkan perjalanan dinas pimpinan.

Sedangkan menurut Eti Ratnawati dan Sunarto dalam bukunya berjudul Kompetensi Sekretaris Profesional (2006:16-18), tugas sekretaris dapat dibagi menjadi tiga kelompok : Tugas Rutin, Tugas Instruksi dan Tugas Kreatif.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa tugas sekretaris sangat kompleks dan tidak hanya berhubungan dengan tugas pimpinan saja. Sekretaris juga memiliki tugas-tugas yang berhubungan dengan kesekretariatan, meliputi tugas rutin, tugas instruksi, tugas kreatif, tugas insidentil dan tugas sosial.

2.1.3 Pengertian Tugas Rutin

Tugas Rutin ialah suatu kegiatan yang biasa atau rutin selalu dilakukan oleh seorang sekretaris pada umumnya dan tidak usah menunggu instruksi dari pimpinan perusahaan.

Yakni tugas yang tidak memerlukan perintah khusus atau pengawasan khusus. Misalnya : Tugas pengurusan surat, menerima tamu, tata kearsipan, membuat jadwal kerja pimpinan, dan menerima telepon. (Rosidah dan Ambar Teguh Sulistiyani, 2005:24). Adapula teori yang di kemukakan oleh Sedarmayanti tentang tugas Rutin Sekretaris adalah, “Tugas-tugas umum yang hampir setiap hari dihadapi tanpa menunggu instruksi khusus dari pimpinan atau tanpa menunggu waktu sudah harus dilaksanakan, sesuai dengan yang telah diterapkan dalam uraian tugasnya.”(2005:23)

2.1.4 Tugas Rutin Sekretaris Sebagai Resepsionis

Tugas sekretaris sebagai Resepsionis menurut Ursula Ernawati (2004:17)

> Terdiri dari tugas menerima telepon dan menjawab telepon, mencatat pesan-pesan lewat telepon, menerima dan melayani tamu yang akan bertemu dengan pimpinan, mencatat janji-janji untuk pimpinan, menyusun acara kegiatan kerja sehari-hari pimpinan.

Dan merupakan suatu kegiatan dalam membantu kegiatan pimpinan terutama dalam pelaksanaan tugas rutin sekretaris dalam menerima telepon, mencatat pesan-pesan lewat telepon, menerima dan melayani tamu.

2.1.5 Sekretaris Dalam Menerima Telepon

Peran sekretaris dalam langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam menerima telepon :

Telepon dari luar melalui saluran langsung,

a. Menyebutkan nama perusahaan atau organisasi tempat bekerja
b. Mengucapkan salam : “selamat Pagi/Siang/Petang”
c. Menanyakan apakah ada yang dapat dibantu atau ingin bicara dengan siapa.
   Contoh : “PT. Triguna, selamat pagi, ada yang dapat dibantu ?”
   (Ursula Ernawati, 2004:106-107).

Dan apabila hal tersebut telah di kerjakan segera catat pesan-pesan telepon dengan baik di buku pengaduan keluhan publik atau *block note* agar dapat mempermudah sekretaris dalam menyelesaikan pengaduan-pengaduan tersebut dan untuk sebagai bahan kajian di kemudian hari. Pada gambar berikut ini merupakan contoh kartu penerimaan telepon menurut Sedarmayanti, 2005:103 :

KARTU PENERIMAAN TELEPON

Untuk :

Dari :

Alamat Kantor/Rumah :

Nomor Telepon :

Isi Berita/Pesan

Beri tanda (**X**) yang dimaksud

Minta waktu/ingin bertemu	Mohon ditelepon kembali
Akan Datang	Akan Menelepon Kembali
Ingin mengadakan perjanjian	Tidak Dapat Hadir
Pembatalan perjanjian	

Lain-lain :

……., ……20…..

Jam :…….

Diterima oleh,

(…….)

Gambar 2.1
Kartu Penerimaan Telepon

2.1.6 Sekretaris Dalam Menerima Tamu

Menurut teori yang telah dikemukakan oleh Ursula Ernawati yaitu dalam aturan-aturan melayani tamu dengan baik adalah,

a. Berpenampilan rapi, bersih, dan segar
b. Berprilaku sopan dan ramah
c. Ekspresi wajah yang hangat, namun meyakinkan
d. Menghapal nama tamu
e. Senang bergaul dan luwes
f. Menjadi pendengar yang baik
g. Menjaga sikap tubuh agar tidak melakukan kebiasaan-kebiasaan jelek seperti mengigit kuku, memegang dagu dsdnya.
h. Berlaku sopan dan hormat kepada tamu
i. Penuh semangat kerja
j. Pakailah nada suara yang enak dan jelas
k. Senantiasa bersikap tenang
l. Menangani tamu yang *complaint* secara professional
m. Duduk pada posisi yang memungkinkan dapat melihat orang-orang yang masuk ruangan
n. Jangan mengintrupsi pembicaraan tamu
o. Tulus dalam melayani tamu
p. Apabila sekretaris tidak dapat segera melayani tamu, beritahukanlah kepada tamu bahwa ia akan dilayani sesaat lagi (2004:91-92).

Dan adapula aturan yang di kemukakan oleh Ursula Ernawati bahwa,

> Pada umumnya untuk perusahaan besar, biasanya ada penerima tamu khusus (resepsionis) yang siap menerima seluruh tamu perusahaan di lobby. Namun untuk perusahaan kecil biasanya sekretarislah yang menjadi penerima tamu yang berkunjung ke perusahaan (Ursula Ernawati, 2004:92).

Dan adapun gambar kartu tamu menurut sedarmayanti, 2005:93 pada halaman berikut ini :

Nomor: ……..

(Number)

KARTU TAMU

(Visitor Card)

1. Nama (name) : ……....
2. Pekerjaan (Occupation) : ……....
3. Alamat (Address) : ……
4. Telepon (Telephone) : ……....
5. Ingin bertemu dengan (want to see) : ……
6. Tentang/Hal (subject) : ……

……20……

Tanda Tangan

(signature)

(…….)

Catatan (Notes) :

Selesai Pukul (Finish at) :

Tanda tangan (Signature) :

CATATAN PENERIMA TAMU

(VISITOR'S REGISTER)

Tgl. (Date)	Masuk Pukul (in : AM/PM)	Paraf (Sign)	Keluar Pukul (out : AM/PM)	Paraf (Sign)

Harap disampaikan kembali kepada penerima tamu waktu keluar/kembali
(Please refer to receptionist after you are served).

Gambar 2.2
Kartu Tamu

2.2 Pengertian Pimpinan

Adapun pengertian peminpin menurut Kartini Kartono dalama bukunya adalah,

> "Pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan di satu bidang. Sehingga dia mampu mempengaruhi orang-orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas-aktivitas tertentu, demi pencapaian satu atau beberapa tujuan." (1994:33).

Sedangkan definisi pemimpin menurut Miftha Thoha, "Pemimpin adalah seseorang yang memiliki kemampuan menimpin untuk mempengaruhi orang lain atau kelompok tanpa mengindahkan bentuk alasannya." (1982:255).

Dari beberapa penjelasan diatas mengenai pemimpin, menurut saya peran seorang sekretaris dalam membantu tugas-tugas pimpinan sangat di perlukan untuk dapat menyelesaikan permasalahan-permasalahan pekerjaan kantor di samping tidak menyepelekan peran seorang Pimpinan di suatu perusahaan.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kegiatan Tugas Rutin Sekretaris di dalam suatu kantor khususnya di sebuah divisi perusahaan merupakan kegiatan yang penting dalam membantu tugas-tugas pimpinan. Dimana tugas Sekretaris juga terkadang berperan ganda yaitu sebagai seorang Resepsionis perusahaan. Yang dimaksud dengan Sekretaris sebagai Resepsionis disini adalah dalam membantu tugas pimpinan selain tugas-tugas rutin yang biasa dilakukan oleh seorang sekretaris juga berperan untuk melayani setiap tamu baik yang datang langsung ke bagian Customer Service maupun yang melalui telepon.

Tugas Rutin adalah tugas-tugas umum yang hampir setiap hari dihadapi tanpa menunggu instruksi khusus dari pimpinan atau tanpa menunggu waktu sudah harus dilaksanakan, sesuai dengan yang telah diterapkan dalam uraian tugasnya. (Sedarmayanti, 2005:23).

Tugas Rutin Sekretaris sebagai Resepsionis adalah bagian penting dalam sebuah perusahaan di PT. Pos Indonesia terutama pada bagian Customer Service. Karena peran seorang sekretaris yang berperan ganda seperti ini sangat dibutuhkan oleh pimpinan dalam membantu tugas-tugas pimpinan dalam hal melayani tamu.

Dimana tugas rutin sekretaris sebagai dapat terlihat dalam hal berikut ini :

1. Menyusun atau membuat surat (korespondensi)
2. Menata arsip (berkas)
3. Mengurus dan mengendalikan surat
4. Menerima dan melayani serta bertamu
5. Menerima dan melayani telepon serta menelepon
6. Mengatur jadwal acara pimpinan
7. Menyiapkan pembuatan laporan. (sedarmayanti, 2005:23-24).

Di bawah ini merupakan penjelasan mengenai tugas rutin sekretaris sebagai resepsionis menurut sedarmayanti yaitu sebagai berikut :

- Menerima dan Melayani Telepon

  Resepsionis disini mutlak diperlukan untuk menyaring tamu yang sangat penting bisa langsung bertemu pimpinan tapi apabila sekretaris masih bisa

menghendel tamu tersebut usahakan agar cukup seorang sekretarislah yang mengurusnya dan berikan pelayanan yang sebaik-baiknya.

Beberapa hal yang perlu di perhatikan pada waktu menerima telepon antara lain adalah :

1. Segera angkat dengan tangan kiri, ketika telepon bordering dan tangan kanan meraih alat tulis serta formulir penerimaan telepon untuk mengadakan persiapan barangkali ada pesan atau hal yang harus ditulis, atau mungkin masalah yang akan dibicarakan.
2. Menjawab telepon secara cepat, singkat, jelas dan hormat dengan terlebih dahulu memberi ucapan salam hormat, serta berikan identifikasi, maksudnya katakana dimana telepon diterima dengan cara mengucapkan (pagi/siang), menyebutkan nama kantor atau nomor telepon tempat telepon diterima
3. Memberi penjelasan dengan jelas dan sopan dalam berbicara di telepon
4. Apabila penelepon tidak langsung menyebutkan nama atau kantornya, sebaiknya pertanyaan diajukan dengan contoh sebagai berikut : “Maaf, saya bicara dengan siapa atau bolehkah saya mengetahui nama Bapak/Ibu”
5. Apabila pimpinan tidak ada di tempat.

   Mengingat pekerjaan pimpinan cukup kompleks, dan terkadang pimpinan tidak sempat atau tidak punya cukup waktu untuk menerima telepon, maka akibatnya pada waktu-waktu tertentu, sekretaris terpaksa mengatakan bahwa pimpinan tidak ada di tempat. Untk menghindari

perkiraan yang negatif bagi penelepon yang dapat menimbulkan kesan kurang baik, maka sebelum sekretaris menyatakan bahwa pimpinan sibuk/tidak ada di tempat, maka sebaiknya secara diplomatis sekretaris mengatakan sebagaimana contoh : “maaf Bapak/Ibu, apakah Bapak/Ibu dapat menunggu sebentar, saya akan melihat dahulu”.

6. Jika pimpinan tidak ada ditempat, hubungi orang yang telah diberi kuasa kepada penelepon, 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, sehinggan sekretaris harus meninggalkan tempat kerjanya, maka mintalah bantuan kepada seorang rekan untuk menerima telepon, selam sekretaris tidak ditempat.
8. Sekretaris wajib membantu pimpinan dengan menerima pesan atau permintaan melalui telepon dan diharapkan sekretaris menyelesaikannya tanpa mengganggu pimpinan.
9. Bila hubungan telepon terputus, maka letakkan gagang telepon.

- Menerima dan Melayani Tamu
    a. Syarat menerima tamu
        1. Sopan dan ramah
        2. Berkepribadian menarik
        3. Bijaksana

4. Mempunyai cukup pengetahuan tentang struktur organisasi dan hal penting tentang organisasi di mana ia bekerja, serta pengetahuan lainnya.

b. Mencatat Identitas tamu

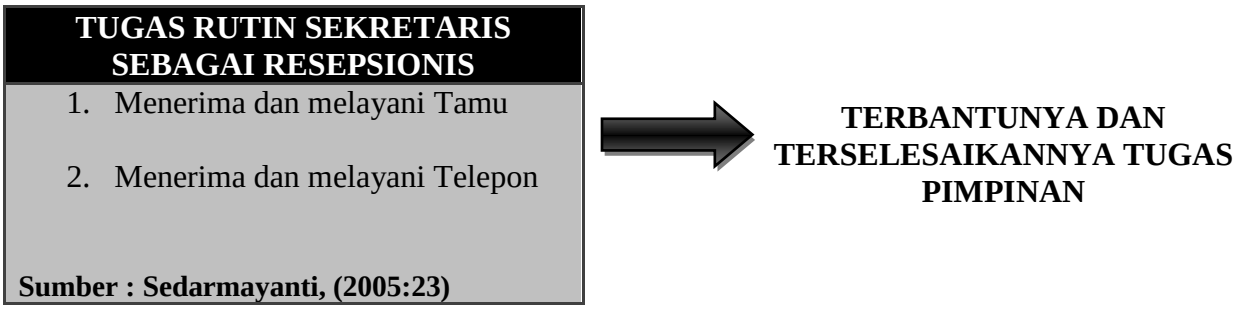
Mencatat identitas tamu perlu dilakukan untuk menghindari kemungkinan adanya keinginan terselubung dari tamu.

c. Melayani tamu

Dalam melayani tamu, perlu dipahami dan dilaksanakan beberapa hal berikut ini :

1. Memberi salam dan menegur tamu dengan ramah, sopan, dan menanyakan keperluan tamu serta mempesilahkan tamu mengisi kartu/buku tamu
2. Sebagai penerima tamu hendaknya dapat menjaga pembicaraan dan mengerti tentang apa yang boleh dan tidak boleh untuk dibicarakan dengan tamu
3. Dapat mengarahkan tamu, memberi informasi yang dibutuhkannya dan membantu pimpinan dalam melayani dan membuat perjanjian dengan tamu
4. Apabila pimpinan tidak dapat menerima tamu, berikan penjelasan dengan baik dan jangan sampai menyinggung perasaan tamu
5. Usahakan agar tamu merasa senang apabila tamu terpaksa harus menunggu, dan sediakan bahan bacaan (Koran, majalah, dll).

Berikut di bawah ini gambar kerangka pemikiran yang bersumber dari sedarmayanti, yaitu sebagai berikut :



Gambar 2.3
KERANGKA PEMIKIRAN