

SEKRETARIS YANG SUKSES DAN BERSUMBER DAYA

Rouna Paoki

Abstrak

Era globalisasi menyebabkan seorang sekretaris dihadapkan pada persaingan karir yang semakin ketat. Hal ini menyebabkan seorang sekretaris harus memiliki profesionalitas untuk mencapai suatu kesuksesan, bukan hanya kekuatan intelektualnya tapi juga keterampilan, keahlian dan kepribadian yang dimilikinya. Sekretaris yang bersumber daya akan membuatnya disukai oleh pemimpinnya dan membuatnya tidak dapat tergantikan oleh siapapun. Artikel ini membahas tentang bagaimana menjadi sekretaris yang sukses dan bersumber daya dalam meniti karirnya. Hal-hal yang harus dimiliki untuk menjadi seorang sekretaris yang sukses dan bersumber daya adalah memiliki minat pada pekerjaan sebagai sekretaris, memiliki sikap dan kepribadian yang baik, memiliki sikap mental yang positif, penampilannya mencerminkan kesopanan dan ciri wanita yang baik, memiliki keterampilan di dalam melaksanakan tugas keseharian, memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas, kreatif, inovatif, fleksibel, serta mampu membina hubungan baik dengan berbagai pihak.

PENDAHULUAN

Tantangan-tantangan di era globalisasi semakin berat. Persaingan-persaingan dalam dunia karir semakin ketat dan memerlukan perhatian. Di sisi lain, keterampilan dan keahlian sangat dibutuhkan untuk melaksanakan tugas-tugas dalam pekerjaan dan ruang lingkupnya, termasuk cara membangun hubungan yang baik dengan rekan kerja agar dapat mencapai suatu kesuksesan dalam karir.

Kesuksesan merupakan dambaan setiap orang. Pada kenyataannya, untuk mencapai kesuksesan bukanlah hal yang mudah. Dibutuhkan kesabaran, ketekunan dan kerja keras, serta sumber daya manusia yang berkualitas agar bisa menghadapi tantangan yang ada. Sukses dalam hal ini bukan hanya dilihat dari pencapaian-pencapaian seseorang dalam apa yang dikerjakannya, namun dilihat juga dari bagaimana cara orang tersebut mencapai keberhasilannya.

Sumber daya yang berkualitas sangat penting dalam menunjang kesuksesan. Artinya selain ketrampilan yang dimilikinya, misalnya mengetik, stenografi, atau korespondensi, sekretaris juga harus memiliki sikap mental yang positif, pengetahuan yang luas dan pemahaman terhadap tugas-tugasnya serta mampu bertindak proaktif, berinisiatif dan kreatif. Dewasa ini ada sekian banyak sekolah-sekolah pendidikan yang menghasilkan sekretaris-sekretaris yang siap pakai namun tidak memiliki potensi-potensi atau sumber daya yang memadai. Sementara, banyak perusahaan yang sangat membutuhkan sekretaris yang profesional di bidangnya agar perusahaan-perusahaan tersebut dapat lebih meningkat atau mencapai keberhasilan.

Untuk menjadi seorang sekretaris bukan hanya bermodalkan pada kecantikan dan penampilan seperti anggapan orang pada umumnya, namun sangat diutamakan pada kecerdasan dan potensi-potensi yang ada pada dirinya. Untuk itu, sekretaris yang bersumber daya adalah sekretaris yang tahu bagaimana mengatur waktunya secara efektif dan efisien, mampu menyelesaikan tugas-tugasnya dengan rapi dan profesional, berdedikasi, serta mampu menjaga rahasia perusahaan dan pimpinannya. Dengan demikian, dimanapun sekretaris itu bekerja dan meniti karir disana dapat diterima dan disukai.

KAJIAN ILMIAH

Pengertian Sekretaris

Menurut Hendarto & Tulusharyono (2002), kata sekretaris sebenarnya berasal dari bahasa Latin “secretum” yang berarti ‘rahasia’ atau secretaries/secretarium yang berarti ‘seseorang yang diberi kepercayaan untuk memegang rahasia’. Akar kata “*secretary*” dalam bahasa Inggris adalah “*secret*” yang juga berarti ‘rahasia’. Jadi, bila dilihat dari asal katanya, sekretaris adalah seorang yang seharusnya bisa menyimpan rahasia.

Definisi Sekretaris

Di bawah ini beberapa definisi lain tentang sekretaris yang bisa didapatkan dari kamus atau pun dari pengertian yang diberikan oleh beberapa tokoh kesekretarian:

1. Webster’s New Dictionary of American Language College (Hendarto & Tulusharyono, 2006, hal.1-2)
“Secretary is a person employed to keep record, take care correspondence and other writing task, etc. for an organization or individual.”
 ‘Sekretaris adalah seseorang yang dipekerjakan untuk mengurus catatan, menangani korespondensi dan tugas-tugas pencatatan lainnya untuk satu organisasi ataupun individu.’
2. A.S. Hornby (Oxford Advanced Dictionary) (Hendarto & Tulusharyono, 2006, hal.1-2)
“Secretary is an employed in office, who deals with correspondence, keep record, make arrangements and appointments for a particular member or the staff”.
 ‘Sekretaris adalah seorang pegawai dalam kantor, yang mengurus korespondensi, pencatatan, membuat pengaturan-pengaturan dan perjanjian-perjanjian untuk anggota tertentu atau para pegawai.’
3. Ruth J. Anderson (Hendarto & Tulusharyono, 2006, hal.1-2)
“Secretary is a personal office assistant to a designated supervisor who has close and direct working relationship with supervisor”.
 ‘Sekretaris adalah pembantu pribadi kantor untuk supervisor yang ditunjuk yang bekerja berhubungan dekat dan langsung dengan supervisor.’
4. Beamer, Hanna, & Popham (Effective Secretarial Practice) (Hendarto & Tulusharyono, 2006, hal.1-2)
“A secretary assist an executive in carrying out the detail of his work. The executive depends upon his secretary primarily for assistance in handling the details of communication, such as telephoning, telegraphing, filling and duplicating.”
 ‘Seorang sekretaris membantu seorang eksekutif dalam menyediakan perincian-perincian pekerjaannya. Eksekutif bergantung pada sekretarisnya terutama untuk menangani rincian komunikasi, seperti telepon, telegraf, file dan duplikasi atau salinan.’
5. Nanassy & Selden (Hendarto & Tulusharyono, 2006, hal.1-2)
“One who has a more responsible position than a stenographer whole duties usually include taking and transcribing dictation. Dealing with public by answering telephones, meeting caller and making appointments, maintaining of filing records, letters, etc. A secretary frequently acts as an administrative assistant or junior executive.”
 ‘Seorang yang memiliki posisi tanggung jawab yang lebih dari keseluruhan tanggung jawab seorang penulis steno biasanya termasuk mengambil dan mencatat pendiktean atau

perintah. Berurusan dengan publik melalui menjawab telepon, undangan rapat dan membuat perjanjian-perjanjian, menyusun catatan-catatan, surat-surat, dan mengurus atau memfile surat-surat. Seorang sekretaris seringkali bertindak seperti seorang pembantu administrasi atau eksekutif junior.’

6. H. W. Flower & F. G. Flower (Hendarto & Tulusharyono, 2006, hal.1-2)
“Person employed by another to assist him in correspondence literary work, getting information and other confidential matters.”
 ‘Seorang yang dipekerjakan oleh orang lain untuk membantunya dalam pekerjaan korespondensi, untuk mendapatkan informasi serta hal-hal yang bersifat rahasia lainnya.’
7. The Professional Secretary International (Ikatan Sekretaris di Amerika) (Hendarto & Tulusharyono, 2006, hal.1-2)
“An assistant to an executive possessing mastery of office skill and ability to assume responsibility without direct supervision, who displays initiative, exercises judgment and makes decisions within the scope of her authority.”
 ‘Seorang pembantu untuk seorang master eksekutif dari keahlian kantor dan kesanggupan untuk mengambil tanggung jawab tanpa petunjuk langsung, yang menunjukkan inisiatif, memberikan pendapat dan membuat keputusan dalam ruang lingkup wewenangnya.’

Melihat dari deskripsi semua definisi tersebut di atas jelas bahwa tanggung jawab sekretaris berkisar pada urusan administrasi kantor, seperti urusan surat-menyurat, arsip dan pengurusan informasi seseorang. Dalam prakteknya sekretaris adalah seorang yang membantu seseorang, yaitu pimpinan dalam melaksanakan tugas perkantoran yang datang dari tugasnya sebagai pemimpin. Bisa dikatakan seorang sekretaris membantu pimpinan yang dilayaninya agar bisa melaksanakan tanggung jawabnya sebagai pemimpin.

Sedangkan menurut Ernawati (2004) sebagai profesional, seorang sekretaris diharapkan menampilkan aneka macam tugas dan tanggung jawab kesekretarian dengan penuh kompetensi, dapat dipercaya dan berkepribadian.

Braun, Ramon, & Wirsanto (2004) mengemukakan bahwa sekretaris adalah seorang pembantu dari seorang kepala atau pimpinan yang menerima pendiktean, menyiapkan surat menyurat, menerima tamu, memeriksa atau mengingatkan kepala atau pimpinannya mengenai kewajibannya yang resmi atau perjanjiannya dan melakukan banyak kewajiban lainnya yang berhubungan guna meningkatkan efektivitas kepala atau pimpinannya. Sekretaris ialah seorang pegawai yang bertugas membantu pimpinan kantor dalam menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan detail kepala atau pimpinannya.

Menurut Poerwadarminta (2001), pengertian sekretaris antara lain: 1) Sekretaris adalah orang (pegawai, anggota pengurus) yang diberi tanggung jawab pekerjaan tulis menulis; 2) Orang yang menjadi pembantu orang lain untuk mengerjakan tulis menulis (surat menyurat, mencatat pembicaraan dan sebagainya).

Berdasarkan semua definisi di atas dapat disimpulkan beberapa hal tentang sekretaris antara lain seorang sekretaris adalah seseorang yang membantu pimpinan dalam bidang administrasi. Sebagai sekretaris harus mampu menjaga rahasia, memiliki inisiatif, mampu memberikan pendapat apabila diminta oleh pimpinan, dan mampu membuat keputusan dalam lingkup wewenangnya. Sebagai seorang sekretaris yang profesional diharapkan dapat menunjukkan kemampuan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab kesekretarian dengan penuh kompetensi, dapat dipercaya dan berkepribadian.

Persyaratan Menjadi Sekretaris yang Sukses dan Bersumber Daya

Hendarto & Tulusharyono (2002) mengungkapkan tidak semua orang yang melakukan profesi sekretaris akan sukses. Seperti halnya tidak semua orang mau dan bisa menjadi sekretaris, banyak faktor yang menentukan kesuksesan seseorang sebagai sekretaris.

Sebelum melihat faktor-faktor penunjang yang harus dimiliki bila seorang hendak menekuni profesi sekretaris, perlu dilihat lebih dulu dari segi apa saja seorang sekretaris dinilai: penampilan, kedinasan, kesehatan, kemampuan berkomunikasi, kemampuan teknis untuk mengerjakan tugas secara sempurna, serta kepribadian dan sikap mental positif.

Dunia sekretaris tampaknya manis. Berpakaian bersih dan rapi seperti manajer muda, rias wajah bagaikan seorang model, kehadirannya dibutuhkan dan kerap disorot seperti artis. Akan tetapi, semakin memperdalam arti sekretaris, semakin jelas bahwa sesungguhnya tugas sekretaris dapat digolongkan berat. Menjadi sekretaris membutuhkan kombinasi dari banyak profesi, seperti kepandaian profesor, kecantikan/penampilan seorang selebriti, kemampuan berbicara seorang diploma/pejabat, kedisiplinan seorang tentara, dan kedekatan seorang sahabat bahkan terkadang juga kerendahan hati seorang pembantu.

Seperti halnya seorang profesor, sekretaris harus memiliki antara lain: pengetahuan yang sangat dalam akan bidangnya; keterampilan dalam bidangnya terutama tugas-tugas perkantoran; menguasai seluk beluk bidangnya termasuk seluk-beluk bisnis dan organisasi kantor; selalu berupaya mencari jalan lain untuk membuat pekerjaannya lebih baik; cerdas, penuh inisiatif, kreatif, dan handal; serta terus-menerus mengembangkan diri.

Sebagai bagian dari dunia selebriti, sekretaris harus memiliki, antara lain: kepribadian yang menarik; penampilan yang mempesona; kerapuhan yang serasi; keramahan yang tidak berlebihan; kepandaian dalam membawa diri, sikap sopan dan sabar; serta *up to date*.

Seperti seorang diplomat, sekretaris harus penuh dedikasi terhadap tugas yang diembannya; cekatan dalam memberi tanggapan; tahu etiket, karena membawa citra pimpinan dan perusahaan; mampu bertindak tegas, tangkas dan penuh kebijaksanaan; berani mengambil keputusan dengan cepat dan tepat; dan menguasai bahasa sebagai alat komunikasinya.

Sebagai seorang tentara, sekretaris harus, antara lain: tertib dalam tugas; disiplin, hormat dan setia pada majikan; tegas; teguh dalam memegang rahasia; dapat dipercaya; dan pandai mengatur waktu.

Sebagai pendamping pimpinan atau orang yang paling dekat, sekretaris harus, antara lain: pandai menempatkan diri; loyal, bijaksana; tahu berargumentasi; lemah lembut; menjadi pengingat yang baik; dan menjadi penghubung antara pimpinan dan bawahannya atau pimpinan dengan koleganya.

Untuk menjadi sekretaris yang handal dibutuhkan perhatian penuh. Diperlukan dedikasi tinggi untuk membuat tugas rutin yang terkesan membosankan menjadi satu pekerjaan yang menarik. Bahkan diantara kesibukan terkadang membuat sulit tersenyum, sekretaris harus tetap menampilkan diri sebagai pribadi yang menyenangkan.

Perlu ditegaskan bahwa peran sekretaris adalah membantu pimpinan; membantu memperlancar berbagai aspek administratif kantor maupun aktivitas rutin yang menyangkut diri pimpinan sehingga pimpinan bisa berkonsentrasi pada fungsi manajerial/kepemimpinannya. Disinilah kerendahan hati seorang sekretaris diuji. Menyediakan minuman bagi tamu-tamu pimpinan, mengantarkan tamu ke pintu gerbang/lift, mengambilkan sesuatu, disuruh atau diminta berbuat sesuatu bagi pimpinan.

Makna pekerjaan sekretaris dipandang dan diperoleh dari pekerjaan pimpinan. Dengan kata lain, pekerjaan sekretaris bermaksud untuk menciptakan kondisi agar pimpinan dapat melaksanakan tugasnya dengan mudah dan lancar, dan sekretaris berupaya agar detail-detail yang tidak harus dikerjakan oleh pimpinan bisa dikurangi. Agar tidak disebut sebagai pesuruh elit, sekretaris harus mempunyai pengetahuan, ketrampilan, inisiatif, dan kreatifitas yang cukup untuk menangani tugas-tugas kesekretarian.

Persyaratan Primer

Hendarto & Tulusharyono (2002) mengatakan bahwa persyaratan primer merupakan persyaratan dasar yang harus dimiliki seseorang yang ingin memulai karir sebagai sekretaris, yaitu:

a. Minat

Minat harus berdasarkan pengertian yang benar tentang apa dan bagaimana seorang sekretaris itu. Bila tidak berminat pada suatu pekerjaan, tidak akan pernah berhasil dalam pekerjaan tersebut.

b. Sikap dan kepribadian

Salah satu keunikan dari profesi sekretaris adalah bahwa seorang sekretaris juga membutuhkan sifat dari berbagai profesi. Sifat-sifat dasar yang dibutuhkan tersebut antara lain adalah :

- Akurat, yaitu ketelitian dan sifat hati-hati dalam melakukan tugas. Dasar dari sifat ini adalah sikap konsentrasi pada setiap masalah atau tugas yang dihadapi.
- Cermat, yaitu mampu mengerjakan tiap-tiap bagian dari suatu pekerjaan dari awal sampai akhir dengan sempurna tanpa diberi petunjuk oleh orang lain. Dasar dari sifat ini adalah sikap *detail minded*. Mau memperhatikan, mengingat, dan mengerjakan tiap-tiap bagian pekerjaan sampai yang sekecil-kecilnya.
- Banyak akal, kreatif, dan mampu mencoba atau mencari berbagai cara untuk memecahkan berbagai masalah. Dasar dari masalah ini adalah rasa tidak mudah putus asa. Kreativitas adalah bagian dari berpikir yang diperlukan untuk mendapatkan ide-ide baru yang segar.
- Penuh pertimbangan dan mampu membuat perhitungan sebelum bertindak atau melakukan sesuatu hal. Pertimbangan yang baik ini terutama diperlukan saat pimpinan tidak ada di tempat.
- Inisiatif, yaitu mampu menemukan atau mengerjakan sesuatu tanpa harus diberi tahu oleh orang lain. Hanya perlu diingat bahwa dalam profesi sekretaris jangan sampai inisiatif ini melangkahi wewenang/kebijaksanaan pimpinan.

Sifat yang dibutuhkan dalam melaksanakan *Human Relation*, antara lain:

- *Considerative*, yaitu sifat rela memikirkan dan bersedia mendahulukan kepentingan orang lain, baik hati, dan rela menolong.
- *Tactful*, yaitu hati-hati dalam memilih kata, berkomentar dan tindakan agar tidak menyinggung perasaan orang lain, atau membuat orang lain malu.
- *Discrete*, yaitu berhati-hati dan bijaksana, tidak mudah membicarakan masalah seseorang/perihal yang diketahui kepada orang lain yang tidak berhak atau tidak berkepentingan. Jangan sampai karena dorongan emosi kemudian mengatakan hal-hal yang tidak boleh disebarluaskan.
- *Loyal*, merupakan sikap setia kepada perusahaan umumnya dan pimpinan khususnya.
- *Objektif*, adalah sikap adil dalam memberikan penilaian, rasional, tidak memutuskan sesuatu atau berpendapat berdasarkan perasaan saja.

Sekretaris harus menyadari bahwa perilakunya kerap dihubungkan atau dianggap sebagai cerminan perilaku atasannya. Untuk itu, sekretaris harus berhati-hati agar jangan sampai pimpinan didiskreditkan karena sikap sekretarisnya sendiri. Sekretaris yang senantiasa berada

di dekat pimpinan harus membuat suasana kerja yang nyaman sehingga pimpinan menjadi terbawa semangatnya untuk bekerja penuh dedikasi.

Beberapa persyaratan personal yang diinginkan pimpinan dari sekretarisnya, misalnya: memberikan pertolongan penuh kepada siapa pun; penuh kesetiaan kepada perusahaan; percaya diri, berinisiatif/proaktif, dan penuh tanggung jawab; memiliki pengertian terhadap perusahaan; dan periang, humoris, manusiawi, dan dapat membawa suasana kerja yang nyaman.

c. Keterampilan

Dalam menunjang pekerjaannya sehari-hari, seorang sekretaris membutuhkan modal keterampilan dasar yang cukup, yaitu:

- Bahasa. Salah satu tugas sekretaris adalah berkomunikasi dengan relasi pimpinan, atasan maupun bawahan. Hal ini membuat seorang sekretaris wajib memahami dan menguasai keterampilan berbahasa dengan sempurna, lisan maupun tulisan.
- Mengetik (manual, elektronik, komputer). Tugas tulis menulis pimpinan yang hampir seratus persen dilakukan sekretaris mengharuskan sekretaris menguasai keterampilan mengetik dengan cepat, namun juga tepat dan sempurna.
- Stenografi Indonesia dan Inggris. Dengan menguasai teknik menulis cepat steno, sekretaris diharapkan mampu menangkap dan menuliskan setiap instruksi yang diberikan pimpinan tanpa pimpinan kehilangan kesabaran karena kelambatan sekretarisnya.
- Korespondensi. Dengan keterampilan membuat surat dengan sempurna, pimpinan tidak perlu lagi memikirkan terlalu detail apa yang harus dituliskan, cukup dengan memberikan pengarahannya apa yang ingin disampaikan dalam surat yang akan dikirimkannya.
- Kearsipan. Dokumen-dokumen bisnis perusahaan mempunyai aspek hukum dan merupakan bukti hukum dalam banyak hal. Untuk itu, penyimpanan yang rapi dan teratur akan memudahkan pimpinan untuk mengambil kembali dokumen yang disimpan apabila diperlukan di suatu waktu.
- Tugas-tugas kesekretarian. Seperti menelepon, menerima tamu, mengatur perjalanan dinas dan pertemuan bisnis, dan sebagainya.
- Pengetahuan. Banyak membaca dan terus mengikuti perkembangan zaman dari berita-berita surat kabar maupun media elektronik lainnya akan sangat membantu menjadikan sekretaris sebagai seorang yang dinamis. Orang yang berpengetahuan luas terlihat dari caranya membicarakan hal-hal yang terjadi di sekitarnya. Sekretaris tidak bisa menjadi seorang yang kurang pergaulan dan kurang pengetahuan karena dunianya adalah dunia yang dinamis dan berkembang serta berubah dengan cepat.

Persyaratan Sekunder

Merupakan persyaratan yang tidak kalah pentingnya karena merupakan dasar untuk memiliki karier yang sukses dalam dunia kesekretarian, yaitu: kepandaian untuk mengatur waktu seefektif dan seefisien mungkin; penuh dedikasi dalam melaksanakan tugas; kemampuan untuk menjaga rahasia pimpinan/perusahaan dengan baik; serta kemampuan dan kesanggupan menyajikan tugas secara rapi dan profesional.

Dalam bekerja dibutuhkan ketekunan dan kerja keras agar berhasil. Karenanya, jika ingin sukses dalam pekerjaan yang sedang ditekuni, hanya satu kuncinya yaitu membuktikan performa kerja yang baik. Karena jika tidak, posisi akan dengan mudah direbut yang lain.

Kesuksesan dalam bekerja tidak hanya di dukung oleh otak semata. Sikap juga penting. Karena itu, kemampuan interpersonal juga harus dikembangkan. Bukan hanya dengan memperluas wawasan tapi juga berusaha lebih dewasa dan bisa mengendalikan emosi (Yosal, 2004).

Widayat (2004) mengatakan bahwa figur sekretaris tidak hanya dilihat dari cara berpakaian dan penampilan. Tetapi lebih dari itu, sekretaris harus mempunyai kepribadian yang kuat. Pakaian sopan atau seronok tergantung pada pemakaian. Kepribadian sangat penting dalam diri sekretaris untuk kelancaran tugas sekretaris yaitu memiliki citra positif. Citra negatif harus dihilangkan, dengan cara menambah wawasan dan pengetahuan. Pendidikan dan pelatihan menjadi salah satu cara untuk menambah wawasan.

Kepribadian merupakan energi luar biasa untuk meraih sukses. Pengertian pengembangan kepribadian menuntun seseorang untuk memahami bahwa kebiasaan atau perilaku dapat dikontrol. “Kita dapat mengatur bagaimana bersikap dan berperilaku. Dengan demikian ada keterampilan yang dapat dilihat agar dapat memiliki kepribadian yang diharapkan” (Sedarmayanti, 2000).

Menurut Susanto (2003) pengembangan bisnis sudah menuntut sekretaris melakukan transformasi, bukan lagi sekedar sebagai pendukung tetapi menjadi partner yang bisa memberikan nilai tambah bagi atasan langsung maupun perusahaan. Dengan menghadapi tanggung jawab yang semakin besar, sekretaris dituntut untuk memiliki kompetensi-kompetensi yang mendukung keberhasilan kinerjanya. Disamping memiliki kompetensi di bidang administratif yang handal, sekretaris juga dituntut menjadi SMART, seorang yang mampu berpikir strategi (*strategic thinking*), memiliki *Managerial Touch*, *Assertive*, *Responsive* dan *Responsible*, dan bisa menggunakan waktu dengan efisien (*Time Master*).

Ditambah lagi dengan era AFTA, seorang sekretaris harus bisa memahami berbagai kultur yang ada, dan berhadapan dengan individual, yakni seorang yang mengerti, memahami dan bisa menerapkan pengertian kultur dan keragamannya dalam aktifitas sebagai seorang partner di dalam perusahaan.

Menurut Brinkerhoff (2004) sikap mental positif perlu dikembangkan dalam diri seorang sekretaris. Sikap mental positif sangat erat kaitannya dengan kepribadian yang menarik. Di bawah ini adalah daftar kepribadian menarik yang membuat mental sekretaris positif seperti yang diungkapkan oleh Brinkerhoff:

- Fleksibel. Dapat beradaptasi dengan cepat dalam keadaan darurat sekalipun, tanpa kehilangan kendali merupakan keterampilan yang signifikan dalam mencapai kesuksesan. Dengan bersikap fleksibel, akan mudah beradaptasi dengan lingkungan dan dengan siapapun. Bersikap fleksibel selama tidak merombak prinsip dan kepribadian, tidak akan dianggap seperti bunglon.
- Sopan. Sikap sopan merupakan kualitas diri yang menguntungkan dimanapun berada. Kesopanan merupakan kebiasaan menghargai perasaan orang lain dalam suatu kondisi.
- Toleransi. Toleransi adalah bersikap fair dan menghormati setiap perbedaan apapun, baik opini, tingkah laku, dan kebiasaan
- Humoris. Humor diyakini dapat mengatasi masalah apapun yang melilit kehidupan. Karena humor yang wajar akan membuat seseorang menjadi pribadi yang fleksibel dan mudah beradaptasi dengan berbagai kondisi dan lingkungan.

- Rendah hati. Sikap congkak, sombong, dan egois tidak akan ditemukan pada orang-orang yang berkepribadian menarik. Sikap rendah hati membuat seseorang 'peduli' dan mau mendengarkan orang lain.
- Sportif. Bersikap sportif artinya mau berkompetisi secara sehat dan adil. Biasanya orang yang sportif jika menang tidak akan besar kepala dan jika kalah tidak akan mengeluh atau menggerutu.
- Hangat. Bersikap hangat sebenarnya merupakan keterampilan yang sederhana. Namun seringkali diabaikan oleh banyak orang. Padahal sikap hangat pada orang lain mencerminkan sikap antusias, percaya diri, dan kooperatif. Hal ini tentu saja merupakan bagian dari hal yang diperlukan dalam rangka mencapai sukses.

Salah satu ciri sekretaris yang sukses menurut Sumarto & Dwiantara (2000) adalah seorang sekretaris harus mampu membuka diri dan membina hubungan yang baik dengan berbagai pihak baik pimpinan, rekan kerja atau dengan relasi dan keluarga pimpinan, serta pihak-pihak lain yang lebih luas.

Membina hubungan dengan pimpinan perlu dilakukan karena sekretaris merupakan orang yang selalu dekat dengan pimpinan dan siap membantu pimpinan dalam menyelesaikan tugas pimpinan. Tidak dapat dibayangkan bila hubungan antara pimpinan dan sekretaris kurang harmonis. Efektivitas pelaksanaan tugas pasti sulit tercapai. Bisa saja terjadi pimpinan banyak mencela hasil tugas sekretaris dan sekretaris enggan untuk meminta penjelasan mana yang kurang atau yang perlu dibenahi. Untuk itu, sebelum mengembangkan pola hubungan dengan pimpinan, sekretaris harus mengenal pimpinan lebih dalam, bagaimana cara berpikir dan cara pandang pimpinan akan sesuatu hal, bagaimana pola kepemimpinannya, bagaimana kepribadiannya, bagaimana pimpinan menjalin hubungan dengan relasi pimpinan atau rekan kerja, dan masih banyak lagi yang perlu diketahui oleh sekretaris.

Dengan demikian, sekretaris akan mudah menyamakan pola pikirnya dengan pola pikir pimpinan dan akan semakin mudah membina hubungan dengan pimpinan. Secara umum hal-hal yang harus diperhatikan untuk mengembangkan pola hubungan yang baik meliputi berikut ini: kemampuan memberi perhatian walaupun pihak lain yang menjengkelkan, bahkan memarahi atau menegur; kemampuan berbicara dengan jelas dan langsung pada tujuan atau tidak berbelit-belit; menampakkan wajah yang ramah; kemampuan untuk bersikap terus terang, misalnya mengakui kesalahan bila memang melakukan kesalahan; kemampuan untuk memahami orang lain, baik pimpinan, rekan kerja maupun relasi pimpinan. Misalnya, bila pimpinan sedang sibuk, tidak perlu menambah urusan yang semakin menambah beban pimpinan; terbuka atas segala kritik dan selalu introspeksi atas kejadian yang baru dialami; memiliki daya tangkap yang baik sehingga selalu tanggap akan pembicaraan dari orang lain; memiliki kemampuan berdiplomasi untuk setiap tamu yang ingin menemui pimpinan tanpa harus menyinggung perasaan karena merasa ditolak; mampu menjaga rahasia, terutama rahasia perusahaan; menunjukkan perasaan yang tulus untuk menerima orang lain, walaupun orang tersebut tidak berkenan bagi sekretaris sendiri; dan kemampuan untuk menjadi pendengar yang baik, misalnya memandang mata orang yang mengajak berkomunikasi, memperhatikan pesan yang disampaikan dengan komunikasi nonverbal, bisa dengan mengangguk, dan tersenyum.

Untuk lebih mantap membangun hubungan baik dengan berbagai pihak, seorang sekretaris yang sukses dan bersumber daya perlu memperhatikan sikapnya seperti yang

dikemukakan oleh Muhammad (2005), di dalam karir, setiap orang harus menghindari semua sifat pasif, ofensif ambisius atau defensif, karena tidak akan pernah menguntungkan. Sebaliknya, berlaku asertif, akan membuat lebih mudah untuk menghadapi siapapun dan dalam kondisi apapun.

Berlaku asertif dapat ditunjukkan dengan mengkomunikasikan kebutuhan, keinginan, perasaan atau opini kepada orang lain dengan cara langsung dan jujur tanpa maksud untuk menyakiti perasaan siapapun. Keuntungan yang didapatkan bila berperilaku asertif antara lain: pertama, keinginan, kebutuhan dan perasaan bisa dimengerti orang lain. Dengan demikian tidak akan ada pihak yang sakit hati karena kedua pihak merasa dihargai dan didengar. Ini sekaligus keuntungan sebab akan membuat seseorang di posisi sebagai pihak yang acap meminimalkan konflik atau perselisihan. Selain itu, berperasaan mengendalikan. Kedua, sikap asertif membuat posisi terbuka. Ini akan menyamakan orang-orang yang berdekatan atau orang yang ingin ada hubungan. Asertif adalah salah satu sisi yang ditonjolkan dalam manajemen feminim, dimana kekuasaan atau *power* didistribusikan dengan nada riang, dan bukan bentakan. Ketiga, sikap asertif juga membuat suatu keputusan dapat diambil dalam waktu cepat. Butuh waktu untuk belajar sikap asertif. Agar dapat menerapkannya dalam kehidupan maka beberapa langkah yang bisa dilakukan adalah:

1. Membuat keputusan untuk mau bersikap asertif daripada agresif atau pasif.
2. Bila berada di tengah sebuah konflik, membayangkan cara untuk mengatasinya dengan cara yang asertif. Ini juga harus ditunjang dengan teknik atau berlatih berbicara dengan cara yang asertif.
3. Tidak menyela pembicaraan orang lain dan berusaha mendengarkan serta mengerti pendapat orang tersebut.

Sekretaris yang ingin sukses dalam karir dan profesi sebaiknya mengikuti petunjuk cara bekerja yang harmonis dengan pimpinan, seperti yang dikemukakan oleh Ernawati (2004) antara lain:

1. Memperhatikan dan mempelajari cara kerja yang disegani pimpinan karena: sekretaris harus menyesuaikan diri dengan pimpinan dan juga kebiasaan di kantornya; harus dapat mengantisipasi kebutuhan pimpinan dan bagaimana reaksi pimpinan; dan menyimak komentar pimpinan dan mencoba menangkap maknanya.
2. Cara menginterupsi pimpinan: jangan membiasakan diri menginterupsi pimpinan; mempelajari bagaimana cara menginterupsi yang lebih baik, misalnya dengan menyimpulkan dulu pertanyaan-pertanyaan, pesan-pesan untuk pimpinan, baru setelah itu menginterupsi secara baik.
3. Menyarankan suatu ide atau menyampaikan informasi kepada pimpinan: bila diminta pendapatnya oleh pimpinan, sekretaris dapat menyampaikan pendapatnya secara teratur; jangan memberikan pendapat jika tidak diminta; dan jangan menyatakan setuju hanya karena terpaksa.

Profesi Sekretaris yang Sukses dan Bersumber Daya

Menurut Hidayat (2005), sekretaris harus mengedepankan profesionalitas, bukan uang atau status yang lebih tinggi, sebab kedua hal tersebut cukup dipandang sebagai dampak bukan tujuan. Sifat-sifat seperti: bangga pada pekerjaan, mempunyai komitmen dan berkualitas, mempunyai dedikasi pada kepentingan klien, dan keinginan tulus untuk membantu, jujur, bisa dipercaya dan setia, semuanya itu harus dimiliki oleh seorang sekretaris.

Profesi sekretaris yang profesional harus memenuhi beberapa kriteria berikut: memiliki tingkat kompetensi teknis yang tinggi, berpakaian rapi dan menarik, menjiwai dan mencintai profesinya; mampu bertindak proaktif; mampu membuat perencanaan dan melakukan tugas-tugasnya; tanggap terhadap situasi yang ada; kreatif, tidak puas dengan tugas atau pekerjaan asal selesai; mampu membuat surat dengan bahasa yang baik dan benar, sopan dan menarik; mampu mengelola arsip atau tugas sekretaris lainnya; cerdas dan bekerja keras; menyukai hal-hal baru, senantiasa memperluas pengetahuan dan belajar terus menerus, introspeksi diri, mengikuti perkembangan yang ada, mampu bersosialisasi, menyukai inovasi dan pembaharuan; serta mampu meringankan beban pikiran, memecahkan masalah bila atasan menemukan kesulitan, serta mampu memahami jalan pikiran atasan.

Profil sekretaris ideal menurut ketua Ikatan Sekretaris Indonesia, Kusuma (2005), yaitu sekretaris profesional harus mencintai dan sadar akan profesinya. Harus bisa membawa diri dan bersikap tegas terhadap atasannya. Penggambaran profil seorang sekretaris yang mudah dirayu dan sering dilecehkan secara seksual oleh atasannya dalam tayangan sinetron, mengakibatkan munculnya citra negatif seorang sekretaris. Disaat menyaksikan tayangan sinetron yang demikian marak di televisi, sering digambarkan disana seorang sekretaris yang mengalami pelecehan seksual. Penggambaran yang keliru itu turut mempengaruhi citra positif seorang sekretaris yang sesungguhnya tidak seperti itu.

Citra seorang sekretaris sudah tidak seperti dulu. Sekarang sudah banyak perusahaan yang menyadari pentingnya peran sekretaris bagi perusahaan sebagaimana profesi lainnya yang dituntut mempunyai kualitas dan mutu kerja sesuai bidangnya, sehingga atasan yang bersangkutan dapat menghargai keberadaan sekretarisnya.

Setiap orang mendambakan suatu kesuksesan. Seorang sekretaris yang berkarir pun ingin sukses dalam pekerjaannya. Untuk dapat meraih kesuksesan dalam pekerjaan, sekretaris tidak boleh menyerah pada kegagalan, melainkan menjadikan kegagalan sebagai jalan menuju kesuksesan. Selain itu, diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas di dalam melaksanakan pekerjaannya.

PEMBAHASAN

Pembahasan ini, mengemukakan hal-hal apa saja yang diperlukan seorang sekretaris dan bagaimana mempraktekannya sehingga seorang sekretaris dapat dikatakan sukses dan bersumber daya di dalam ruang lingkup pekerjaannya. Tentu saja hal-hal tersebut terkait dengan faktor internal dan eksternal dari sekretaris itu sendiri. Dari faktor internal yaitu kepribadiannya dan faktor eksternal adalah latar belakang pendidikan.

Apabila menelusuri arti dan definisi sekretaris yaitu, bahwa sekretaris adalah seorang yang membantu orang lain dan memiliki tanggung jawab penuh serta kepercayaan diri pimpinannya. Untuk hal inilah, seorang sekretaris perlu memiliki sumber daya manusia yang tinggi sehingga tidak mudah terseret dari posisi atau kedudukannya mengingat ada begitu banyak tantangan serta persaingan yang memungkinkan sekretaris tersebut kehilangan pekerjaannya dan digantikan oleh orang lain.

Adapun hal-hal yang perlu dimiliki oleh seorang sekretaris sebagai persyaratan primer dalam meniti karirnya yaitu dimulai dari minatnya. Dasar seseorang ingin menjadi seorang sekretaris, harus sangat memahami akan tugas dan pekerjaan sebagai seorang sekretaris yang kerap disebut pembantu, sebab dari sinilah minatnya akan terbentuk apakah benar-benar ingin menjadi seorang sekretaris atau tidak.

Sikap dan kepribadian juga dibutuhkan dari sekretaris yang membuatnya dapat membantu pimpinan di dalam masa sulit sekalipun. Seringkali seorang pimpinan melakukan kesalahan yang mungkin tidak disadarinya. Dalam kondisi itu peran sekretaris sangat dibutuhkan yaitu untuk membantu pimpinan mengurangi kesalahan-kesalahan yang tidak

disadari atau tidak disengaja. Namun, seringkali pula sekretaris merasa dituntut untuk dapat menyelesaikan tugasnya dengan cepat, yang akhirnya dapat membuatnya tertekan bahkan tidak dapat menghasilkan pekerjaan tepat seperti yang diminta dan diharapkan, pada akhirnya hal tersebut membuatnya kecewa karena tidak dapat memberikan yang terbaik. Hal-hal seperti inilah yang seringkali menyebabkan sekretaris menyerah. Oleh karenanya, sekretaris harus teliti dan cermat dalam bekerja sehingga tidak melakukan kesalahan dan tanpa harus diberi petunjuk terus menerus. Hendaknya dalam bekerja sekretaris tidak mudah putus asa, seorang sekretaris harus terus menerus mencoba dan berusaha, banyak akal dan kreatif. Berbagai keterbatasan yang ada, misalnya keterbatasan peralatan, keterbatasan pada sifat-sifat pimpinan, atau keterbatasan diri sendiri harus dapat ditanggulangi dengan kreativitasnya.

Melalui sifat dan kepribadian yang baik seorang sekretaris akan dapat bekerja sama dengan orang lain, sebab di dalamnya akan diketahui sebenarnya seberapa dalam kemampuannya untuk memahami dan membantu orang lain serta berhati-hati di dalam berpikir, bersikap, bertindak serta berkata-kata saat berkomunikasi dengan orang lain. Sekretaris yang bersumber daya adalah yang bersifat lebih mengutamakan kepentingan orang lain dari pada kepentingan diri sendiri atau golongan serta menunjukkan loyalitas terhadap perusahaan dan pimpinan tempat bekerja.

Keterampilan di dalam melaksanakan tugas keseharian sangat diperlukan. Mengingat pekerjaan sekretaris banyak terlibat dengan relasi-relasi pimpinan yang penting sehingga bahasa menjadi modal utama agar dapat berkomunikasi dengan baik. Selama dalam pendidikan, sekretaris memperoleh pendidikan keterampilan yang wajib ditekuninya sehingga di dalam bekerja sekretaris mendapatkan sedikit kemudahan yang berarti, yaitu bagaimana keterampilannya dalam mengetik, stenografi dan korespondensi, memfile surat/berkas, melayani tamu, menerima telepon, dan mengurus kepentingan atasannya. Selain itu, pengetahuannya harus terus-menerus dikembangkan agar tidak ketinggalan dengan perkembangan yang ada. Dalam hal ini, sekretaris hendaklah menguasai berbagai teknologi yang ada untuk membantu dan memudahkannya dalam melaksanakan tugasnya.

Kunci sukses terletak pada sekretaris itu sendiri. Tergantung dari dirinya untuk meraihnya atau tidak. Kebiasaan menunda pekerjaan, akan membuat pekerjaan itu tidak dapat diselesaikan dalam waktu yang cepat dan tepat. Untuk itu, kepandaian mengatur waktu seefektif dan seefisien mungkin dan penuh dedikasi sangat diperlukan sehingga dapat menyajikan tugas-tugas secara rapi dan profesional kepada atasan. Selain itu, sekretaris yang profesional dan ingin sukses tentunya akan tahu menjaga kesehatannya, sebab sekretaris yang sakit-sakitan hanya akan membuat pimpinannya kerepotan dan sekretaris itu sendiri tidak dapat bekerja dengan baik. Dan selain itu tentu saja sekretaris yang sakit-sakitan akan berdampak pada penampilannya yang tercermin di wajahnya, cara berjalan ataupun cara berkomunikasi dengan orang lain.

Ada beberapa kualitas dari diri seorang sekretaris yang diinginkan oleh pimpinan. Mengingat sekretaris dalam kesehariannya bekerja bersama dengan pimpinannya, sehingga suasana kerja yang nyaman dapat dirasakan karena memiliki sekretaris yang memenuhi kriteria pimpinan tersebut. Sekretaris yang tidak percaya diri, wajah muram atau cemberut dan tidak berinisiatif hanya akan membuat pimpinannya bosan. Dengan demikian, pengetahuan dan keterampilan seorang sekretaris tidaklah cukup. Diperlukan sifat suka menolong, hormat dan setia pada pimpinan, bijaksana, lemah lembut, ramah, murah senyum, bertanggung jawab, humoris, periang dan berinisiatif serta mampu menjaga rahasia pimpinan dan perusahaan, sehingga akan membuat pimpinan betah dan nyaman bekerja dengan sekretarisnya. Setiap saat, sekretaris wajib membuktikan bahwa dirinya mampu bekerja dengan baik dan bersikap dewasa serta dapat mengendalikan emosi.

Seorang sekretaris perlu memiliki kepribadian dan sikap mental positif. Kepribadian yang baik akan membuat seorang sekretaris disukai oleh siapa saja. Sikap mental yang positif

akan tercermin dalam sikap dan tindakan seorang sekretaris. Sifat tidak mudah tersinggung, mau menerima kritikan, merupakan sikap seorang sekretaris yang memiliki mental yang positif. Selain itu, menjadi pribadi yang fleksibel akan membuat sekretaris memiliki sikap mental positif. Dengan bersikap fleksibel, akan mudah beradaptasi dengan lingkungan apapun dan dengan siapapun. Bersikap fleksibel selama tidak melanggar prinsip dan kepribadian harus dimiliki oleh seorang sekretaris.

Penampilan seorang sekretaris harus mencerminkan kesopanan dan ciri wanita yang baik sehingga orang-orang di sekitarnya tidak memandangnya rendah bahkan melecehkannya, melainkan menilainya sebagai wanita yang berwibawa. Kebiasaan bersopan santun membuat seorang sekretaris mudah mengontrol diri dan menguasai emosi, dan sikap ini tentu saja sangat dibutuhkan dalam rangka mencapai kesuksesan. Pekerjaan seringkali membuat seorang sekretaris stres atau tertekan, oleh karena itu perasaan humor sangat dibutuhkan, yang dapat membuat sekretaris mudah senyum di tengah ketegangan tersebut. Dimana pun seorang sekretaris itu berada, akan selalu dinilai orang dan dari situlah terbentuk citra positif atau negatif baginya. Pemahaman akan perbedaan kultur atau budaya akan membuat seorang sekretaris mampu bersosialisasi dan menempatkan diri dengan baik. Karenanya, sekretaris juga wajib menimba wawasannya dari waktu ke waktu, serta belajar memahami akan perbedaan kepribadian dan watak setiap orang terutama atasannya dan juga mengenal kepribadian dirinya sendiri. Sekretaris diharapkan dapat beradaptasi dalam berbagai suasana dan dengan siapa saja yang memudahkan untuk melakukan tugas-tugasnya.

Seorang sekretaris yang ingin sukses dan bersumber daya harus tahu bagaimana membina hubungan baik dengan berbagai pihak, pimpinan bahkan keluarga pimpinan, rekan kerja ataupun bawahan, serta relasi-relasi bisnis perusahaan dan orang-orang lain yang dapat mendatangkan keuntungan bagi perusahaannya. Bukan saja berhubungan melainkan dapat mengenal sifat dan kepribadian orang lain. Hal yang paling penting adalah bagaimana sekretaris bersikap tetap ramah terhadap tamu-tamu bahkan terhadap pimpinan yang tidak menyenangkan, dan terlebih di saat menghadapi tugas yang terasa berat.

Ada saatnya seorang sekretaris diberi kepercayaan oleh pimpinannya untuk dapat memberikan suatu pendapat dalam hal pengambilan keputusan yang sangat penting bagi perusahaan. Disinilah kemampuan manajerial sekretaris diuji. Selain tugas kesekretarian, sekretaris perlu memiliki pemikiran yang strategis, sifat yang asertif dan dapat bertanggung jawab.

KESIMPULAN

Sekretaris merupakan orang yang memegang kunci keberhasilan seorang pemimpin atau suatu perusahaan. Sekretaris diberikan kepercayaan dan tanggung jawab lebih dari yang lain. Seorang sekretaris juga, yang mengatur segala kebutuhan pimpinan dalam pekerjaannya, sehingga keberhasilan seorang sekretaris adalah juga keberhasilan pimpinan dan perusahaan.

Sekretaris yang bersumber daya akan membuatnya disukai oleh pemimpinnya dan membuatnya tidak dapat tergantikan oleh siapapun. Karenanya, dari hari ke hari perlu bagi seorang sekretaris menambah wawasannya, meningkatkan kepribadian yang lebih menarik dan mengembangkan keahlian yang dapat membantu memperlancar dan mempermudah pekerjaannya setiap hari.

Kemajuan perusahaan sangat ditentukan oleh kemampuannya untuk memperoleh dan memproses informasi agar dapat mengambil keputusan yang cepat dan akurat. Para sekretaris yang menjadi pendukung utama para pengambil keputusan, harus mampu menjadi penyedia informasi, yang mencari dan memilih informasi bagi atasannya agar dapat mengambil keputusan secara cepat dan akurat. Hasil keputusan harus disebarluaskan, sehingga sekretaris juga mempunyai peran penting sebagai penyebar informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Brinkerhoff, J. R. (2004). *101 Commonsenses Rules For The office*. <http://www.gwelvida.blogspot.com>. Diakses tanggal 12 Februari 2005.
- Ernawati, U. (2004). *Pedoman Lengkap Kesekretarisan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hendarto, M. G. H. dan Tulusharyono, F. X. (2002). *Menjadi Sekretaris Profesional*. Jakarta: PPM.
- Hendarto, M. G. H. dan Tulusharyono, F. X. (2006). *Menjadi Sekretaris Profesional*. Jakarta: PPM.
- Hidayat. (2005). *Bogor Cyber Center (BCC College) For Secretary*. http://www.bogor.net/bcc.for_secretary.htm. Diakses tanggal 11 Februari 2005.
- Kusuma, C. W. (2005). *Timbulkan Citra Negatif*. Yogyakarta: Indomedia. <http://www.indomedia.com>. Diakses tanggal 09 Februari 2005.
- Muhammad, A. M. (2005). *Karir, Maju dengan Sikap Asertif*. <http://www.suaramerdeka.com/cybernews/wanita/karir/karir-wanita01.html>. Diakses tanggal 16 Februari 2005.
- Poewardarminta, W. J. S. (2001). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: PN Balai Pustaka.
- Sedarmayanti. (2000). *Tugas dan Pengembangan Sekretaris*. Bandung: Mandar Maju.
- Sumarto dan Dwiantara, L. (2000). *Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: Kanisius.
- Susanto. (2003). *The Jakarta Consulting Group*. <http://www.jakartaconsultinggroup.com/extra-events-20031011.shtml>. Diakses tanggal 7 Februari 2005.
- Waworuntu, T. (2000). *Manajemen untuk Sekretaris*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yosal, I. (2004). *Community Relations: Konsep dan Aplikasinya*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Widayat, K. (2004). *Sekretaris Dituntut Punya Kepribadian*. <http://www.suara merdeka.com>. Diakses tanggal 7 Februari 2005.