

Sekretaris Dalam Perannya Sebagai Public Relation

Deitje Rompis

Abstrak

Di era globalisasi dan persaingan di Indonesia, masyarakat semakin terpuruk sebagai akibat krisis multidimensi yang tidak kunjung berhenti. Krisis yang demikian parah ini tidak hanya terjadi dalam tataran masyarakat tetapi juga pada kehidupan perusahaan. Biasanya, jika perusahaan jatuh dalam kondisi krisis seperti ini, sulit bagi manajemen perusahaan untuk bangkit dan pulih kembali. Biasanya pula, kejatuhan ini terjadi karena lemahnya dasar-dasar perusahaan yang bersangkutan. Melihat perusahaan-perusahaan yang terancam ini maka diperlukan profesi Public Relations untuk mengembalikan citra perusahaan atau mengembalikan image perusahaan dan menentukan kelangsungan hidup perusahaan.

PENDAHULUAN

Melihat perkembangan Public Relations yang sangat pesat dan saat ini mencapai masa keemasan maka ini merupakan kemajuan bagi seorang sekretaris kalau dia menanggapinya secara proaktif. Mengapa demikian? Mari kita perhatikan di dalam dunia sekretaris.

Di era teknologi serba canggih ini, pekerjaan sekretaris tidak lagi berkutat pada hal-hal yang bersifat klerikal, seperti menulis, mengetik, mengfile, melainkan lebih mengarah sebagai asisten (personal asisten) atasannya. Tugas yang demikian membuat sekretaris masa kini dapat menyerap banyak ilmu dari bosnya, sehingga ini menambah kemampuannya. Dengan begitu, mereka tidak kaget ketika mendapat tantangan kerja di bidang lain. Posisi sekretaris menyimpan segudang kekuatan, mereka terbiasa melakukan banyak fungsi dalam pekerjaan. Walaupun tidak terlalu mendalam, setidaknya dia memiliki peran sebagai Public Relations dari sebuah perusahaan. Mereka sering harus berhadapan dengan wartawan maupun pihak luar yang ingin berhubungan dengan atasannya.

Dalam kerangka pemikiran inilah karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapapun yang sadar terhadap pentingnya pengembangan diri dan perlunya bersikap benar dalam menghadapi globalisasi. Dalam perkembangan global, kemampuan berkomunikasi dan berinteraksi dengan masyarakat dalam dan

luar negeri memiliki peran sentral. Dalam Publik Relations, komunikasi memiliki peran yang sangat sentral. Mengabaikan kemungkinan dan kemampuan berinteraksi dan berkomunikasi dengan sesama warga masyarakat global, berarti keterbelakangan dan ketertindasan bagi yang bersangkutan.

KAJIAN ILMIAH

Tujuan dan sasaran

Adapun tujuan dan sasaran karya ilmiah ini dibuat adalah kita sebagai sekretaris atau calon sekretaris agar dapat menyadari bahwa sikap proaktif dalam pengembangan diri diperlukan untuk kemajuan dan kesuksesan seorang sekretaris. Pekerjaan atau tugas sekretaris yang dilakukan setiap hari seringkali merupakan peran seorang Public Relations. Dalam melaksanakan peran tersebut mereka perlu memiliki keahlian dalam berkomunikasi. Sesungguhnya, efektifitas dari Public Relations professional ditentukan oleh kesanggupan mereka untuk berkomunikasi dan memberi penyuluhan kepada mereka yang lain mengenai cara berkomunikasi.

Seperti yang dijelaskan terdahulu, bahwa mengabaikan kemungkinan dan kemampuan berinteraksi dan berkomunikasi dengan sesama warga masyarakat global, berarti keterbelakangan dan ketertindasan bagi yang bersangkutan, maka diharuskan bagi seorang sekretaris yang ingin sukses perlu memiliki dan meningkatkan keahliannya dalam berkomunikasi.

“The public relations function, by definition, must report to top management”. Melihat fungsi dari Public Relations, menurut definisinya, bertanggungjawab kepada top management. Public Relations mempromosikan keseluruhan perusahaan. Sedangkan sekretaris fungsinya bertanggungjawab kepada pimpinannya. Jadi, “fungsi sekretaris ialah sebagai pembantu seorang kepala atau pembantu seorang pimpinan”. Sebagaimana sekretaris menjaga rahasia dari pimpinan maka Public Relations menjaga rahasia dari perusahaannya.

Before public relations practitioners can earn the respect of management and become trusted advisors, they must demonstrate a mastery of many communications skills – writing, speaking, listening, promoting, and counseling.

Sebelum praktisi Public Relations dapat memperoleh respek dari management dan menjadi penasehat yang dipercaya, mereka harus membuktikan keunggulan mereka dalam banyak keahlian komunikasi seperti: writing, speaking, listening, promoting, and counseling. Sebagaimana Public Relations profesional haruslah menjadi komunikator terbaik dalam perusahaan, maka sekretaris diharapkan menjadi sekretaris yang profesional.

Adapun karya ilmiah ini membahas tentang pengertian dan sejarah

Public Relations, komunikasi serta keahlian komunikasi yang perlu sekretaris miliki dan tingkatan di dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Public Relations dan Komunikasi

Definisi Public Relations. Usaha yang direncanakan secara terus menerus dengan sengaja, guna membangun dan mempertahankan pengertian timbal-balik antara organisasi dan masyarakatnya.

Public Relations benar-benar merupakan fungsi manajemen, bertugas dengan bertanggung jawab menjaga reputasi suatu organisasi – membentuk, melindungi dan memperkenalkannya.

Public Relation pada hakekatnya adalah kegiatan komunikasi, kendati agak lain dengan kegiatan komunikasi lainnya, karena ciri hakiki dari komunikasi Public Relations adalah *two way communication* (komunikasi dua arah/timbal balik).

Public Relations merupakan fungsi manajemen yang khas yang mendukung pembinaan dan pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya mengenai komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerjasama, melibatkan manajemen dalam permasalahan dan persoalan, membantu manajemen memberikan penerangan dan tanggapan dalam hubungan dengan opini publik, menetapkan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan umum. Menopang manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif; bertindak sebagai sistem peringatan yang dini dalam membantu mendahului kecenderungan; dan menggunakan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama.

Public Relations tersebut senantiasa berkenaan dengan kegiatan penciptaan pemahaman melalui pengetahuan, dan melalui kegiatan-kegiatan tersebut diharapkan akan muncul suatu dampak, yakni berupa perubahan positif.

Sejarah Public relations. Praktek Public Relations sudah ada sejak Adam dan Hawa karena apabila dua orang berkomunikasi satu dengan yang lain itu merupakan proses Public Relations. Terutama bila kita mau mengevaluasi kehidupan kita, kita sudah melaksanakan Public Relations sejak dilahirkan. Tetapi dipelajari sebagai ilmu pengetahuan, Public Relations masih relatif baru bagi kita.

Dalam kurun waktu lebih dari 100 tahun terakhir ini, Public Relations mengalami perkembangan yang sangat cepat dan pesat. “Di antara tokoh Public Relations adalah Ivy ledbetter Lee dianggap sebagai *the father of public relatios* yang telah memikirkan dan mempraktekkan Public Relations secara JIU, Vol. 13 No. 2, November 2009

konsepsional. Ivy Lee dianggap sebagai bapak Public Relations karena ia berhasil mengembangkan Public Relations yang oleh para cendekiawan kemudian dijadikan landasan untuk dimekarkan dan dijadikan objek studi ilmiah”. Menyangkut kepentingan kualitas Public Relations itu perlu ada pengembangan sisi ilmiah secara rutin dan berkesinambungan.

Proses perkembangan Public Relations itu banyak ditentukan oleh kesadaran masyarakat terhadap situasi yang kompleks. Di dalam kehidupan modern, dimana perkembangan masyarakat memasuki era global dan era informasi, sangatlah penting artinya bagaimana kita berelasi antara orang yang satu dengan orang yang lainnya.

Sikap saling mempercayai merupakan landasan yang kuat dalam memenuhi kebutuhan fisik, kebutuhan material, maupun kebutuhan spiritual. Dalam kegiatan Public Relation sekecil apapun tidak boleh meninggalkan moralitas, dan saling menghormati antara satu dengan yang lainnya.

Kemajuan teknologi yang semakin pesat, pada hakikatnya memang merupakan kemajuan bagi setiap bidang kalau kita menanggapinya secara proaktif. Saat ini Public Relations mencapai masa keemasan dan untuk masa yang akan datang menurut Ray Gaulke, profesi Public Relations akan melebihi profesi yang lainnya. “No profession holds as bright a future as public relations”.

Komunikasi

Pengertian Komunikasi. Di dalam dunia modern, komunikasi menjadi suatu peran yang harus dikembangkan dengan pesat dan merupakan bagian penting dari definisi kita mengenai kemajuan. Komunikasi merupakan masalah yang sangat kompleks disebabkan oleh berbagai kemajuan teknologi di era informasi.

Disebabkan kebanyakan orang ingin berkomunikasi maka kita senantiasa secara langsung berkomunikasi dengan manusia. Masalah-masalah manajemen dapat ditelusuri dari kegagalan dalam berkomunikasi.

Sedangkan pengertian komunikasi dalam Public Relations adalah “proses dari kedua belah pihak, yang membutuhkan perhatian lewat mata, telinga dan mulut.” Usaha ini harus disadari secara penuh, ditentukan secara selektif, dan dilakukan secara bertahap dari waktu ke waktu.

Fundamentally, communication is a process of exchanging information, imparting ideas, and making oneself understood by others. Importantly, it also includes understanding others in return. Indeed, understanding is critical to the communications process. If one person sends a message to another, who disregards or misunderstands it, then communication hasn't taken place. But if the idea received is the one intended,

then communication has occurred.

Pada dasarnya komunikasi adalah satu proses pertukaran informasi, memberi gagasan-gagasan, dan membuat diri sendiri dimengerti oleh orang lain dan sebaliknya juga mengerti tentang orang lain. Sesungguhnya, pengertian ini adalah kritis dalam proses komunikasi. Jika seseorang mengirimkan pesan kepada orang lain, yang mengabaikan atau salah mengartikan pesan itu, maka komunikasi belum terjadi. Tetapi jika gagasan yang diterima merupakan sesuatu yang dimaksudkan, maka komunikasi telah terjadi.

Ada banyak definisi komunikasi yang dapat ditemui. Norman Wright yang dikutip oleh Kathleen Kuntaraf (1999) memberikan definisi tentang komunikasi sebagai “proses membagikan informasi baik secara tertulis maupun secara lisan dengan orang lain.”

Dalam setiap komunikasi, hubungan kemanusiaan merupakan proses menyangkut kepribadian, sikap dan tingkah laku yang terjadi pada orang-orang yang terlibat, terutama untuk memberi motivasi kerja, bertanggungjawab dan produktif.

Inilah yang dimaksud dengan komunikasi dalam Public Relations yang selalu merupakan komunikasi timbal balik, demi kepentingan semua pihak. Komunikasi timbal balik memiliki peran yang sangat penting di dalam pergaulan manusia. Kalau demikian, jelas sekali bahwa kegiatan “komunikasi” itu sangat penting dalam kehidupan kita.

Proses Komunikasi. Menurut Fraser P. Seitel mengatakan “This evolution from the traditional model has resulted in the S-E-M-D-R method.” Secara sederhana keempat proses itu dapat dijelaskan sebagai berikut:

The Source. Sumber dari satu pesan adalah orang atau organisasi pokok yang melakukan komunikasi. Meskipun source biasanya mengetahui bagaimana pesan itu diinginkan untuk diterima, tidak ada jaminan bahwa berita itu akan dimengerti si receiver sebagaimana yang diinginkan. Gerak, nada suara, dan volume dapat digunakan untuk menambah penekanan penting terhadap ucapan tertentu, tetapi apakah receiver mengerti apa yang dimaksudkan, bergantung akhirnya pada faktor-faktor lain, terutama pada encoder.

The Encoder. Apa yang diinginkan source untuk disampaikan harus diterjemahkan dari suatu gagasan dalam pikirannya kepada satu komunikasi. Kata-kata yang digunakan dalam tahap encoding memiliki pengaruh yang berarti terhadap pesan yang disampaikan kepada receiver akhir. Jadi, source sangat bergantung pada kesanggupan dari encoder untuk mengerti dengan benar dan secara efektif menterjemahkan pesanyang benar dengan semua rintangan arti kata kepada receiver.

The Message. Sekali satu encoder telah mengambil gagasan dari source dan menterjemahkan kedalam istilah-istilah yang dapat dimengerti seorang receiver, kemudian gagasan-gagasan itu diteruskan dalam bentuk sebuah pesan. Pesan itu biasa di bawa dalam berbagai variasi media komunikasi: speeches, newspapers, news releases, pressconferences, broadcast reports and face to face meeting.

The Decoder. Setelah satu pesan telah dikirimkan, haruslah diinterpretasi oleh sipenerima sebelum tindakan diambil. Tahapan ini serupa dengan tahap penterjemahan dimana si receiver menangkap pesan dan menterjemahkannya ke dalam istilahnya sendiri. Jelaslah, bahwa bahasa memainkanperan yang penting. Decoder haruslah mengerti pesan itu sebelum bertindak, jika pesan itu jelas atau decoder tidak pasti akan maksudnya, hanya ada kemungkinan kecil bahwa tindakan yang diambil oleh si receiver adalah tindakan yang diinginkan oleh si source. Bagaiman si receiver menginterpretasikan satu pesan sangat bergantung pada persepsi sendiri dari orang tersebut. Ingat bahwa setiap orang adalah biased; tidak ada dua orang menanggapi satu pesan itu dengan cara yang identik.

The Receiver. Anda sama sekali tidak sedang berkomunikasi kecuali seseorang ada di ujung yang berbeda untuk mendengar dan mengerti apa yang sedang anda katakan. Komunikasi tidak terjadi jika satu pesan tidak menjangkau penerima yang dimaksud dan memaksakan pengaruh yang diinginkan kepada sipenerima. Feedback penting dalam proses komunikasi. Seorang komunikator harus memperoleh feedback dari seorang receiver untuk mengetahui apa ada pesan-pesan atau tidak dan bagaimana menyusun komunikasi dimasa yang akan datang.

Sekretaris Dan Komunikasi

Sekretaris dan Tugas. Definisi sekretaris, Istilah sekretaris berasal dari kata latin secretum yang berarti rahasia. Dari kata secretum itu terbentuk kata secretarius yang berarti petugas atau karyawan kepercayaan. Kata secretarius itu menjadi secretaris dalam bahasa Belanda, secretaire dalam bahasa Prancis, atau secretary dalam bahasa Inggris. Dari pelacakan asal nama itu istilah sekretaris yang di kenal selama ini mungkin sekali di ambil alih dari kata Belanda secretaris.

Seorang pegawai kantor yang memiliki kedudukan yang lebih bertanggungjawab dari pada seorang stenographer dan tugas-tugasnya biasanya meliputi pengambilan dan penyalinan dikte; berurusan dengan publik untuk menjawab telepon, mengundang pertemuan, membuat perjanjian; dan memelihara atau mengarsip warkat-warkat, surat-surat dan lain-lain.

Seorang sekretaris sering bertindak sebagai seorang pembantu administrasi atau pimpinan muda.

Seorang pembantu dari seorang kepala yang menerima pendektean, menyiapkan korespondensi, menerima tamu-tamu, memeriksa atau mengingatkan kepalanya mengenai kewajibannya yang resmi atau perjanjiannya dan melakukan banyak kewajiban-kewajiban lainnya yang berhubungan guna meninggikan efektivitas kepala.

Sekretaris adalah orang yang harus dapat menyimpan rahasia, karena pekerjaan sekretaris sifatnya rahasia.

Sekretaris adalah orang yang paling dekat dengan bosnya, baik secara fisik maupun hubungannya.

Selanjutnya dalam seminar ini yang disebut sekretaris ialah seseorang pegawai yang bertugas membantu pimpinan kantor dalam menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan detail kepala atau pimpinannya.

Tugas Sekretaris. Sekretaris pimpinan adalah seorang pegawai atau staf yang membantu pimpinan untuk menyelenggarakan tugas-tugas kantor khususnya yang bersifat rinci guna meringankan pimpinan dalam melaksanakan tugas pokoknya.

Sebagai seorang sekretaris pimpinan, mempunyai kewajiban dan tanggungjawab untuk dapat meringankan tugas pimpinan yang di bantunya dalam beberapa masalah. Sudah merupakan suatu kewajiban, bahwa seorang sekretaris harus membantu pimpinan semaksimal mungkin agar pimpinan dapat bekerja dan mengkonsentrasikan diri pada tugas kepemimpinannya. Bila seorang sekretaris menguasai pekerjaan sampai pada hal yang sekecil-kecilnya maka hal tersebut dapat meningkatkan pendayagunaan tidak hanya terhadap pelaksanaan tugas sekretaris, tapi juga terhadap tugas dan keberhasilan pimpinannya.

Pada umumnya, sekretaris dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari tidak dapat terhindar dari tugas pengetikan. Sekretaris yang berhasil guna dan berdaya guna adalah sekretaris yang dapat bekerja dengan cepat, cermat dan rapih. Sekretaris harus selalu siap membantu dan mengerti keinginan pimpinan, meringankan beban dalam memecahkan masalah dan mengambil keputusan dalam memulai serta menyelesaikan suatu pekerjaan.

Dalam rangka melaksanakan tugasnya, sekretaris dapat dikatakan sebagai seseorang yang berdir sendiri. Menurut Sedarmayanti, dalam bukunya *Tugas dan Pengembangan Sekretaris* mengatakan pada dasarnya pekerjaan atau tugas sekretaris dapat dibagi dalam tiga bagian, yaitu: Tugas Rutin. Kata rutin berasal dari kata Prancis *la routine* yang berarti kebiasaan, praktek yang sudah lazim, prosedur yang sudah mapan, hal-hal yang dilakukan sehari-hari. Maka tugas rutin adalah tugas sehari-hari yang dilakukan dan dihadapi oleh seorang sekretaris tanpa petunjuk atau instruksi lagi dari pimpinannya.

Tugas Melaksanakan Instruksi. Tugas ini adalah tugas yang tidak selalu dilakukan setiap hari dan hanya dilaksanakan jika di perintahkan oleh pimpinan. Tugas ini dikerjakan di saat melakukan pekerjaan rutin dan hanya kadang-kadang dihadapi. Namun dalam menyelesaikan pekerjaan ini harus sebaik-baiknya. Kadang-kadang pimpinan sudah menganggap sekretaris sudah menguasai akan tugas-tugasnya, sehingga pimpinan memberi kepercayaan kepada sekretaris untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut.

Tugas Yang Bersifat Kreatif. Tugas ini muncul dari dalam diri sekretaris sendiri dan dimaksudkan agar bantuan yang diberikan kepada pimpinan dapat menjadi lebih berarti dan bermutu. Dalam hal tugas yang bersifat kreatif, sekretaris harus mempertimbangkan tentang perlu tidaknya sesuatu dikerjakan, sehingga dapat membantu meringankan beban pekerjaan pimpinan. Tugas yang bersifat kreatif ini tidak ada batasnya selama ia masih bersifat positif.

Keahlian Komunikasi

Sekretaris hendaknya selalu berusaha untuk mencari cara yang baik guna mengadakan hubungan kerjasama dengan pimpinan dalam batas-batas kedinasan, karena sekretaris adalah sebagai penghubung baik kedalam maupun keluar perusahaannya. Agar perusahaan mendapat kesan yang baik oleh pihak luar perusahaannya, maka sekretaris hendaknya berupaya mengetahui dan menerapkan hubungan antara manusia dengan sebaik-baiknya.

Kemampuan teknis atau keterampilan untuk melakukan pekerjaan kantor sangat diperlukan oleh sekretaris. Pekerjaan kantor disini berarti tugas-tugas di kantor yang mempunyai arti penting sehingga untuk menyelesaikannya, sekretaris bersangkutan dituntut untuk mempunyai kesanggupan dalam arti memiliki keahlian tentang pekerjaan kantor.

Seorang pemimpin tidak selalu dapat mengetahui cara yang terbaik untuk menggunakan keahlian dan kemampuan dari sekretarisnya. Oleh sebab itu sekretaris harus berusaha menunjukkan kemampuannya, agar dengan demikian pimpinannya tidak ragu-ragu untuk memanfaatkan keahlian dan kemampuannya yang dimilikinya.

Dalam rangka mencapai tujuan perusahaan sangat penting artinya. Agar kerjasama dapat dilaksanakan dengan baik, perlu ada komunikasi. Dalam hal ini sekretaris dalam perannya sebagai Public Relations harus memiliki keahlian komunikasi:

Tulisan. Salah satu tugas sekretaris adalah membuat komunikasi tertulis bagi pimpinan maupun bagi dirinya sendiri. Agar tujuan komunikasi

tertulis tercapai, yaitu isi di mengerti dan di terima dengan baik, sekretaris sebaiknya memperhatikan hal-hal berikut:

Isinya benar, lengkap dan menyeluruh, tidak meniadakan atau melupakan sesuatu yang perlu. Bahasanya banar, sopan, jelas, ringkas. Penulisan ejaannya benar, bentuknya rapih, dan bersih. Penyajiannya dalam surat atau penampilannya pada papan pengumuman bagus.

Salah satu komunikasi yang digunakan oleh suatu perusahaan, dengan cara tertulis, misalnya dengan melalui surat. Surat adalah alat komunikasi tertulis yang berasal dari satu pihak ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaika warkat.

Dengan demikian jelas bahwa surat sangat penting artinya dalam memperlancar tercapainya tujuan perusahaan. Oleh karena itu sekretaris harus dapat membuat surat dengan baik, sebab penilaian negatif terhadap surat akan dapat mempengaruhi penilaian negatif terhadap perusahaan.

Bentuk komunikasi tertulis lain yang sering digunakan selain surat adalah: memo, laporan, notulen, agenda rapat, dll.

Untuk membantu kelancaran komunikasi tertulis, maka prinsip yang harus diterapkan adalah 7C, yaitu: Completeness (lengkap); Conciseness (ringkas); Consideration (pertimbangan); Conereteness (konkrit); Clarity (jelas); Courtesy (sopan); Correctness (benar).

Berbicara. Kemampuan berbicara adalah kemampuan dalam hal mengemukakan ide kepada pihak lain dengan jelas. Untuk meningkatkan kemampuan berbicara, perlu membiasakan dan melatih diri serta terus menerus. Disamping gaya berbicara yang bisa menimbulkan daya tarik pendengar, ada hal-hal lain yang menarik untuk diperhatikan pada daat berbicara, antara lain: Pakaian: cara berpakaian yang baik, bersih, rapi menambah serta menunjukkan rasa percaya diri, penghargaan diri dan menunjukkan kepribadian seseorang. Pandangan Mata: Apabila kita sedang berbicara, pandanglah lawan bicara kita. Janganlah sekali-kali menundukkan kepala dan membuang muka, karena hal ini tidak etis dan kurang menghargai orang yang kita ajak bicara. Ekspresi wajah: berbicara hendaknya mengikuti isi pembicaraan. Rasa heran, gembira, kecewa, terkejut, sedih hal ini diekspresikan lewat wajah. Perbendaharaan kata: pergunakan kata yang tepat dalam berbicara, jangan menggunakan kata-kata yang tidak dipahami lawan bicara. Dan jangan sampai tidak memahami arti kata yang sering digunakan. Suara: usahakan agar suara yang kita kaluarkan memberikan kesan yang positif. Caranya? Ucapkan setiap kata dengan jelas. Tidak monoton, berilah tekanan pada bagian-bagian tertentu sehingga pembicaraan mengalir dengan intonasi dan nada yang enak di dengar. Ucapkan dengan suara yang dapat di dengar.

Mendengarkan. Dalam sistem komunikasi, proses mendengarkan merupakan aspek yang sangat penting. Mendengarkan secara efektif merupakan kegiatan aktif dari pikiran kita, bukan kegiatan pasif. Mendengarkan secara efektif, membutuhkan konsentrasi penuh dari pikiran kita untuk mengadakan interpretasi terhadap suatu berita atau pesan.

Proses mendengarkan secara efektif, tidak hanya menggunakan indra pendengaran saja tetapi juga merupakan perpaduan antara pendengaran dan pikiran kita. Oleh karena itu, mendengarkan mempunyai dua macam pengertian, yaitu usaha memperoleh pengertian dengan mempergunakan indra pendengaran dan kemampuan pikiran untuk mengadakan interpretasi terhadap berita atau pesan yang diterima, baik secara lisan maupun tertulis.

Dalam tugas sekretaris proses mendengarkan yang efektif:

Mendengrkan. Berdasarkan situasi yang ada, tiga macam pendengar yang merupakan tiga tingkatan cara orang mendengarkan: Menangkap. Artinya, dapat mengenal dan menghargai maksud yang tidak terucap lewat nada suara, raut wajah, gerak gerik, dan sebagainya. Memperhatikan. Dalam arti mampu menyampaikan pesan-pesan kepada orang yang berbicara dengannya lewat kata-kata, suara, raut wajah, gerak gerik yang menunjukkan sikap, perhatian, bersedia menerima serta adanya pengakuan. Menjawab. Cakap memberi tanggapan yang menunjukkan ketepatannya menangkap maksud dan perasaan orang yang berbicara dengannya. Memperhatikan. Memperhatikan berarti memuaskan kesadaran pada rangsangan khusus atau tertentu. Biasanya ada rangsangan lain yang berlomba merebut perhatian. Memperhatikan rangsangan tertentu sambil membuang rangsangan lain akan membentuk perhatian yang selektif. Perlu melatih diri mengendalikan sesuatu yang ingin didengarkan. Memahami. Memahami biasanya diartikan sebagai proses pemberian makna kata-kata yang di dengar sesuai makna yang dimaksud pengirim pesan. Perlu lebih memusatkan pendengaran untuk memahami makna yang dimaksud si pembicara sambil menekan diri, apabila timbul rasa untuk “menghakimi” dalam menilai pesan tersebut dengan mendengarkan lebih efektif sehingga tidak mengarah kesalahpahaman.

Mengingat. Mengingat adalah menguji seberapa banyak kita dapat mengingat apa yang kita dengar dan yang kita pahami. Memori jangka pendek, misalnya digunakan untuk mengingat nomor rumah, telepon dan sebagainya. Sedangkan memori jangka panjang digunakan untuk menyimpan suatu informasi yang kita anggap sudah melekat. Promosi. Sekretaris adalah gerbang perusahaan, dimana setiap orang yang berkunjung ke perusahaan langsung bertemu denga sekretaris. Dalam kerja, sekretaris menjalin hubungan dengan orang lain di luar perusahaan yang bermacam-macam: berpangkat tinggi, berkedudukan rendah, bermaksud baik, bertujuan jahat. Dalam JIU, Vol. 13 No. 2, November 2009

hubungan dengan orang lain itu, sekretaris sebaiknya bersikap: Ramah dan Bersahabat. Menyapa dan menerima orang sepenuh hati, menaruh hormat dan baik kepada mereka, mau membantu dan suka menolong. Awas dan Waspada. Tetap bersikap ramah dan bersahabat, berusaha menangkap dan mengetahui watak dan kepribadian orang yang datang serta menduga-duga maksud dan tujuan kedatangannya. Dari pemahaman itu sekretaris melayani sesuai dengan keadaan, yakni awas dan waspada disertai dengan daya pembedaan tinggi, mana orang yang perlu diberi banyak waktu, mana yang hanya cukup dilayani seperlunya, dan mana yang sebaiknya ditolak dengan halus. Taktis. Menanggapi orang dengan tepat sesuai dengan kebutuhannya. Jernih. Menerima dan melayani siapa saja dengan baik tanpa terlalu membedakan pangkat, suku, asal-usul, pendidikan, dan lain-lain. Setia. Tidak mau merugikan atau mencelakakan orang. Sebaliknya, sekretaris siap menjaga kebaikan dan kesejahteraan. Selain itu, dengan menggunakan telepon berarti sekretaris bertindak sebagai wakil yang pantas dari perusahaan tempatnya bekerja, oleh sebab itu perlu diusahakan agar dapat menciptakan kesan yang baik. Sekretaris harus pandai-pandai menjaga diri dan menanggapi berbagai macam orang dari berbagai instansi dan lembaga. Terutama terhadap orang-orang dari instansi atau lembaga yang dapat menentukan nasib perusahaan tempat kita bekerja, kita harus bersikap hati-hati.

Sekretaris dituntut untuk berperilaku dan bertindak sempurna, tanpa merugikan atau mengorbankan perusahaan tempat kita bekerja. Kita mewakili citra perusahaan. Jaga sikap anda dan image perusahaan dimana saja. Sebagai sekretaris, kita tidak hanya menjadi cermin diri sendiri, tetapi sekaligus menjadi cerminan perusahaan tempat kita bekerja secara keseluruhan. Bila anda bersikap tenang, sopan santun serta selalu menghormati klien anda, maka mereka menilai semua karyawan di tempat kita bekerja baik.

Menjadi seorang wakil yang mencitrakan perusahaan, bukan berarti kita harus bersikap merendah pada klien. Menurut *Cosmopolitan Handbook* kita tetap dapat bersikap profesional dan sopan dengan tips berikut: Hargai klien kita dengan selalu datang tepat waktu rapat maupun memenuhi undangannya. Hormati semua klien kita, meskipun klien paling menjengkelkan sekalipun. Jangan balas sikap tak mengenakkannya dengan sikap kasar. Hormati privacy klien kita. Jangan mencampuri hubungan pribadinya, kecuali kita diminta oleh klien terlebih dulu. Selalu berusaha untuk tampil ramah dan santun saat business meeting. Kirimkan surat follow up dan pernyataan terima kasih pada klien kita. Camkan pada diri kita bahwa setiap saat, mulai dari business meeting, konferensi hingga saat trade show di malam hari, kita tetap seorang karyawan.

Penyuluhan. Berdasarkan kemampuan dan pengalaman kerja seorang sekretaris senior dapat memberikan nasihat kepada sekretaris junior dalam

membagi kemampuan dan pengalaman bekerjanya. Sekretaris junior yaitu yang baru bekerja atau baru memulai kariernya sebagai sekretaris. Karena masih belum mempunyai banyak pengalaman dalam melaksanakan pekerjaannya, maka sekretaris junior biasanya masih memerlukan bimbingan, dan harus banyak belajar. Sekretaris senior yaitu sekretaris yang sudah mempunyai kemampuan bekerja dengan baik, dapat bekerja sendiri atau tanpa harus selalu dibimbing, dan mempunyai cukup pengalaman bekerja. Dengan pengalaman yang dimilikinya, maka sekretaris senior diharapkan dapat lebih mampu memecahkan masalah yang dihadapi dalam rangka menyelesaikan tugasnya.

Karena sekretaris menjadi orang pertama yang harus menerima keluhan, tuduhan, penghinaan yang ditujukan oleh masyarakat terhadap perusahaan tempat bekerja. Maka seorang sekretaris harus memiliki sikap yang tenang dan sabar. Dalam menyelesaikan masalah orang lain sekretaris dapat melakukan pendekatan untuk memestikan hubungan kita dengan para customer dan co-worker berjalan dan menempatkan kita dalam masalah profesional yang terbaik. Bila kita terlihat dalam pertikaian dan argument, baik dengan customer maupun dengan co-worker, ada empat aturan yang akan memberi kita kemenangan setiap saat. Aturan nomor 1: Mampu mengatakan “saya tidak tahu” bila memang kita tidak tahu. Jangan pertahankan atau nyatakan opini atau posisi tanpa fakta yang mendukungnya. Aturan nomor 2: Buka pikiran untuk merubah posisi anda jika pihak lain memiliki dukungan yang lebih baik untuk posisi mereka dari yang kita miliki untuk posisi kita. Disini kita harus bisa mengatakan “saya tidak tahu hal itu.”

Aturan nomor 3: Pastikan orang-orang yang kita sedang berdebat setuju untuk memainkan aturan 1 dan 2. Itu adil. Dan, jika mereka tidak setuju, kita masih bisa menghadapi mereka. Tapi kita tidak akan bisa saling mencapai resolusi, karena mereka akan menghadapinya dengan masalah emosional sementara kita menghadapinya dengan fakta.

Aturan nomor 4: “orang-orang kalah” dari argumen tetap belajar lebih banyak dari si pemenang, asal saja mereka ingin membuka pikiran. Mereka telah mempelajari mengapa alasan mereka tidak unggul. Si pemenang “tetap” dengan posisi yang sama sebagaimana ia memulainya dengan... itulah sebabnya ia tidak kalah.

Public Relations adalah profesi yang saat ini mencapai masa keemasan, yang menjadi tolak ukur seorang sekretaris untuk mengembangkan diri dan bersikap benar dalam menghadapi globalisasi. Pengembangan diri ini diperlukan untuk kemajuan dan kesuksesan seorang sekretaris. Dengan sikap proaktif, sekretaris dapat melakukan banyak fungsi dalam pekerjaan, antara lain sebagai public relations. Walaupun tidak terlalu mendalam, setidaknya sekretaris memiliki peran sebagai Public Relations.

Dalam hal ini Public Relations yang sebenarnya memiliki fungsi bertanggungjawab kepada top manajemen. Dan sekretaris bertanggungjawab kepada pimpinannya. Namun dalam melaksanakan tugas sekretaris seringkali merupakan peran seorang Public Relations. Dengan kita berhubungan dengan pihak dalam dan luar perusahaan itu merupakan salah satu peran seorang public relations. Melaksanakan peran tersebut mereka perlu memiliki keahlian dalam berkomunikasi.

Adapun dalam karya ilmiah ini kita telah mempelajari keahlian komunikasi tersebut, antara lain, yaitu: Tulisan yang merupakan tugas sekretaris dalam mengkomunikasikan perusahaan, pimpinan serta dirinya sendiri. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam penulisan yaitu isinya, bahasanya, penulisan ejaannya serta penyajiannya. Berbicara adalah kemampuan dalam hal mengemukakan ide kepada pihak lain dengan jelas. Dan hal-hal lain yang menarik untuk diperhatikan pada saat berbicara. Mendengarkan mempunyai dua macam pengertian, yaitu usaha memperoleh pengertian dengan mempergunakan indra pendengaran dan kemampuan pikiran untuk mengadakan interpretasi terhadap berita yang diterima, baik secara lisan maupun tulisan. Promosi adalah mewakili citra perusahaan perlu menjaga sikap dan image perusahaan dimana saja. Penyuluhan yang adalah bagaimana membantu menyelesaikan masalah orang lain dengan melakukan pendekatan. Melalui keahlian komunikasi ini kita dapat mampu berkomunikasi dan berinteraksi dengan masyarakat dalam dan luar negeri yang akhir-akhir ini menjadi tuntutan, jika kita ingin menyebutnya sebagai “keharusan”.

Melihat dari begitu pentingnya keahlian komunikasi bagi seorang sekretaris, maka dianjurkan agar semua mahasiswa sekretaris mau meningkatkan keahlian komunikasi meskipun dalam kehidupan kita sehari-hari, kita sudah berkomunikasi. Tetapi didalam prakteknya ditempat kita bekerja nanti keahlian komunikasi ini menyangkut kesuksesan kita dalam berkarir.

Dengan demikian kita dapat mengembangkan diri untuk mencapai ke jenjang karir yang lebih baik, yaitu posisi eksekutif. Mungkin saja kita dari seorang sekretaris mampu mendaki puncak karir sampai pada seorang Public Relations yang sebenarnya.

Seorang sekretaris yang profesional dalam melakukan perannya sebagai Public Relations, perlu belajar dari *Public Relations of Jesus* yaitu: Mengkomunikasikan sesuatu tepat pada waktunya. Amsal 25:11 “Perkataan yang di ucapkan tepat pada waktunya adalah seperti buah apel emas di pinggang perak.” Menjadi pendengar yang baik. Amsal 18:13 “Jikalau seorang memberi jawab sebelum mendengar, itulah kebodohan dan kecelaannya,”

Membalas kejahatan dengan kebaikan. Roma 12:21 “janganlah kamu kalah terhadap kejahatan, tetapi kalahkanlah kejahatan dengan kebaikan.” Menjadi rendah hati, lembut dan sabar. Efesus 4:2a “hendaklah kamu selalu rendah hati, lemah lembut dan sabar. Menjadi ramah. Efesus 4:32a “tetapi hendaklah kamu ramah seorang terhadap yang lain.”

DAFTAR PUSTAKA

- Coulson – Thomas, Colin. 1993. *Public Relations: Pedoman Prakti Untuk Public Relations*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Daniels, Diane, dan Ann Barron. 1990. *Sekretaris Profesional*. Jakarta: Erlangga.
- Greener, Tony. 2002. *Kiat Sukses Public Relations dan Pembentukan Citranya*. Jakarta: bumi Aksara.
- Hardjana, Agus M. 1998. *Sekretaris Kedudukan, Tata Kerja dan Kepribadiannya*. Yogyakarta: kanisius.
- Kadarmo, Siwi. 1998. *Sekretaris dan tugas-tugasnya*. Jakarta: Nina Dinamika.
- Lyse R. Ana. 1996. *Bagaimana Menjadi Sekretaris Profesional*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Notari, Yustiniani, Ayu Hernawan, R. Sarisanti, Retno Dewanti Purba, Filantri Siregar, 2001.
- Louise Jumarani, dan Audrian Widjaja. *Cosmopolitan Career Handbook*. Jakarta: PT Higina Alhadin.
- Rumanti, Maria Assumpta. 2002. *Dasar-dasar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sedarmayanti. 1997. *Tugas dan Pengembangan Sekretaris*. Bandung: Mandar Maju.
- Seitel, Fraser P. 2001. *The Practice of Public Relations*. 8th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Soemirat, Soleh, dan Elvinaro Ardianto. 2002. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sutarto. 1986. *Sekretaris dan Tatawarkat*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.