

## **Menjalin Hubungan Kerja Yang Baik**

**Elisabeth Rumayar**

### **Abstrak**

Sekretaris adalah orang yang harus bisa menyimpan rahasia”. Sekretaris adalah yang memegang rahasia baik perusahaan maupun rahasia pribadi atasan. Apakah sebagai sekretaris yang betul-betul dapat memegang rahasia? Itu tergantung diri sendiri. Peran sebagai sekretaris, sangatlah penting. Sebagai sekretaris, harus selalu siap membantu atasan. Atasan sangat membutuhkan bantuan dalam melaksanakan pekerjaan dikantor. Pada umumnya pekerjaan-pekerjaan sekretaris menurut Tugas-tugas Rutin.

### **PENDAHULUAN**

Menurut Tony Waworuntu: Pembantu pimpinan agar pimpinan tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara efektif. Lance Secretan: Membantu tercapainya keberhasilan pimpinan dan perusahaan. Siwi Kadarmo: Membantu pimpinan dalam melaksanakan pekerjaan-pekerjaan teknis, tetapi cukup penting artinya bagi pimpinan. Nia Sutiara: Asisten dalam segala hal bagi atasannya, sejauh masih dalam lingkup pekerjaan kantor. Iwan Pontjowinoto: Memberikan atau mengatur adanya dukungan dan bantuan pada pimpinan agar pimpinan dapat menjalankan tugas dengan baik, termasuk dalam hal-hal yang bersifat rahasia. Tugas rutin adalah tugas-tugas yang tidak lagi memerlukan perintah khusus, maupun pengawasan khusus. Tugas rutin meliputi tugas-tugas: Membuka surat, menerima tamu, filing, menerima telepon, membuat jadwal tamu, dan sebagainya. Yang harus dilaksanakan oleh sekretaris dan diselesaikan dimana waktu yang memungkinkan untuk mengerjakan, tanpa menunggu diperintah.

### **KAJIAN ILMIAH**

#### **Tugas-tugas Khusus**

Adakalanya seorang pemimpin meminta sekretaris untuk melakukan tugas-tugas khusus. Mungkin dalam memberikan tugas-tugas khusus ini ia memberikan perintah secara lengkap, tetapi pemimpin mengharapkan

menggunakan pertimbangan dan pengalaman-pengalaman sekretaris untuk menyelesaikannya. Tugas-tugas ini meliputi: Membuat konsep telegram sampai mengirimkannya, membuat deposito bank (menyetor uang dibank). Mencari tiket pesawat terbang, membuat perjanjian dengan dokter, dan lain-lain.

Pimpinan akan memberikan tugas-tugas khusus ini setiap hari, karena itu sekretaris harus dapat mengatur waktu agar tugas-tugas khusus ini dapat dilaksanakan sebaik-baiknya.

### **Tugas-tugas Yang Bersifat Kreatif / Ketrampilan**

Dalam tugas ini sekretaris dapat menemukan sendiri tugas-tugas yang menurutnya merupakan sesuatu bantuan yang sangat diperlukan oleh atasan. Sekretaris melakukan tanpa diminta oleh pimpinan. Umpamanya: Ada mengumpulkan keterangan yang sekiranya diminta oleh pimpinan. Apabila sewaktu-waktu pimpinan memerlukannya, sekretaris dapat menyerahkannya. Melakukan Hubungan dan Kerjasama

Meskipun seorang sekretaris harus dapat melaksanakan tugas tanpa bantuan orang lain, tetapi dia tidak akan dapat terlepas dari kemungkinan untuk berhubungan dan bekerja sama dengan orang lain. Entah dengan atasan, teman sekerja dan bawahan.

Oleh karena itu seorang sekretaris harus dapat bekerja sama dengan orang lain dengan harmonis. Dia harus berusaha untuk disukai dan menghindari hal-hal yang menyebabkan dia untuk tidak disenangi. Terutama seorang sekretaris harus selalu berusaha untuk mencari cara-cara yang baik untuk menumbuhkan hubungan dan kerja sama yang baik antara dia dengan pimpinan dalam batasan-batasan kedinasan.

Kepribadian. Setelah melihat apa tugas sebagai sekretaris bukan hanya berhenti di situ saja, namun ada faktor-faktor penting yang perlu kita ketahui dalam melakukan tugas-tugas. Kepribadian yang menarik sangat menentukan. Tentunya seorang atasan akan mencari sekretaris yang mempunyai penampilan dan kepribadian yang baik, cocok dengan tugas-tugas sekretaris. Kita harus mengetahui bagaimana kita harus bersikap dalam setiap situasi. Thomas Wijasa Bratawidjaja menyatakan bahwa: Kepribadian adalah suatu organ yang dinamis dalam diri individu yang sistim psikofisiknya menentukan karakteristik, perilaku dan cara berpikir seseorang. Kepribadian adalah suatu keadaan dalam diri seseorang yang menentukan bagaimana penampilannya dalam menyesuaikan diri terhadap lingkungannya.

Thomas juga mengungkapkan bahwa seorang sekretaris perlu memiliki ciri-ciri pribadi seperti: Mau mengerti perasaan orang lain dan tidak egois. Mau berbagi perasaan dan tenggang rasa. Selalu mengoreksi diri pribadi atas penilaian atau kritik orang lain. Tentunya dari segi positif. Mau menerima penilaian-penilaian orang lain tentang diri pribadinya dan penilaian itu diambil dari segi positifnya. Mau memanfaatkan kesalahan orang lain dan mengakui kesalahan yang di perbuatnya. Menghindarkan diri atas perbuatan yang tercela misalnya senang mengumpat, senang mencaci maki, senang ngoborl, gosip, mengeluh dan bentuk-bentuk lain yang kurang terpuji. Sanggup dan mampu

menahan diri/emosi apabila dihadapkan pada hal-hal yang dapat menyebabkan marah. Sabar dan bijaksana dalam menghadapi segala persoalan dan mampu mengatasi persoalan tanpa merugikan orang lain. Dapat menyesuaikan diri dengan segala situasi. Dapat dan pandai mengatur atau menempatkan diri sehingga orang lain merasa hormat. Selalu memberikan saran yang positif dan selalu memperhatikan kepentingan orang lain. Mampu menciptakan suasana yang menggembirakan dalam pergaulan serta tidak memberi celaan dalam bentuk apapun. Merasa senang atas keberhasilan atau keberuntungan orang lain dan memberi salam dengan menyampaikan ucapan “Selamat Sukses”. Mengetahui aturan-aturan sopan santun dan selalu menghormati pendapat dan kepentingan orang lain. Berpikir sehat dan selalu menunjukkan kesungguhan, artinya tidak berpura-pura atau basa-basi. Itulah ciri-ciri yang perlu dimiliki.

Walaupun kita tidak cantik dan menarik, itu bukan sebagai tolak ukur yang besar, namun kepribadianlah yang akan dinilai orang. Adapun kepribadian yang dikehendaki itu adalah: Mawas diri. Bersikap ramah tamah. Sabar. Simpatk. Penampilan diri yang baik. Pandai bergaul. Dapat dipercaya serta memegang teguh rahasia. Dapat bersikap bijaksana terhadap orang lain. Memiliki ingatan yang baik. Mempunyai perhatian atas pekerjaannya Dan lain-lain.

Selanjutnya, segi-segi kepribadian tersebut harus dikembangkan misalnya: Sikap badan yang baik seperti berjalan, duduk, berdiri. Kerapihan pribadi, kebersihan, dan keserasian berpakaian. Kesehatan yang baik. Kebiasaan berbicara yang menyenangkan; suara jangan terlalu keras dan juga jangan terlalu pelan, jelas dan menarik perhatian. Sifat-sifat mental, seperti: Tidak gampang tersinggung.

“Personality is extremely important in secretarial work”. Kepribadian sangat penting dalam pekerjaan kita. Dan apabila sekretaris ingin berhasil ia harus memiliki pola aturan dalam hidupnya dengan, “memiliki personality Jesus dan dalam hidup ini”.

Sikap. Seorang atasan mengharapkan sekretarisnya akan selalu ramah dan gembira meskipun menjumpai suasana yang tidak menyenangkan. Sikap sekretaris dalam menghadapi pekerjaan akan tercermin dari wajah sekretaris dan cara ia berbicara.

Agar dapat melaksanakan tugas dengan berhasil, ada 10 sikap pokok yang harus selalu dimiliki oleh seorang sekretaris. Lima sikap mencerminkan perbuatan yang merupakan syarat untuk dapat mengerjakan tugas dan lima sikap merupakan syarat untuk bekerja secara efektif dalam melayani pimpinan dan dalam melakukan kerja sama dengan orang lain.

**Ketelitian.** Ketelitian merupakan hal yang baik. Sekretaris yang efektif hendaknya berusaha untuk bekerja lebih teliti dari hari ke hari. Karena tanpa ketelitian pekerjaan sekretaris tidak ada artinya bagi pimpinan. Misalnya dalam menyalin sepucuk surat yang isinya di tik dari pendiktean, sekretaris dengan teliti mengetik surat tersebut, dengan teliti memeriksa hasil ketikannya apakah tepat, sesuai dengan apa yang telah didiktekan.

Selanjutnya secara teliti membetulkan kesalahan-kesalahan yang ada dan dengan teliti pula memeriksa kembali ketikan-ketikan yang sudah dibetulkan.

**Pertimbangan Yang Baik.** Menggunakan pertimbangan yang baik berarti bahwa seorang sekretaris mempunyai kemampuan berpikir dengan teliti dan mampu menentukan segala sesuatu dengan saksama.

Untuk melatih diri dalam mendapatkan pertimbangan yang baik ada 4 langkah yang dapat dilakukan: a) Pikirkanlah tentang apa yang sedang dikerjakan. b) Mengetahui perlunya untuk bertindak. c) Meninjau keadaan. d) Bertindak sesuai dengan kebutuhan.

**Menyelesaikan Tugas Secara Sempurna.** Jangan bersenang dengan apa yang ada. Kadang-kadang pimpinan memberikan instruksi tanpa memberitahu cara penyelesaiannya, untuk tugas-tugas khusus, ia mengharapkan sekretarisnya dapat menyelesaikan tugas yang telah diberikan.

Untuk mengerjakan tindakan-tindakan penyelesaian secara sempurna ini, memerlukan waktu dan meliputi semua bagian-bagian terkecil dari semua pekerjaan.

**Panjang Akal.** Akal atau daya upaya berarti menemukan jalan keluar. Bagi seorang sekretaris hal ini berarti, bahwa untuk menemukan jalan keluar terhadap suatu kegagalan, ia harus mencari akal dan berdaya upaya untuk mengatasi kegagalan itu.

Hendaknya ia tidak menyerah apabila dihadapkan kepada hal-hal yang sukar pemecahannya, sebaliknya ia harus memaksa pikiran untuk mendapatkan kemungkinan-kemungkinan menemui jalan lain, mencoba berkali-kali sehingga berhasil.

**Inisiatif.** Inisiatif adalah mampu untuk mengetahui hal-hal yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya dengan suatu cara yang mudah tanpa diberitahu orang lain. Inisiatif timbul dari diri kita sendiri.

Inisiatif digunakan dalam 2 hal, pertama untuk memperingan tugas pimpinan dan yang kedua dipergunakan untuk membebaskan pimpinan dari tugas-tugas yang seharusnya dapat dikerjakan oleh sekretaris. Misalnya: Apabila sekretaris melampirkan surat-surat terdahulu kepada surat yang baru datang, yang ada hubungannya, sehingga dapat mempermudah pimpinan bila ia memerlukan suatu petunjuk.

Sekretaris dapat berinisiatif untuk mengetik kartu nama pimpinan untuk mengucapkan selamat kepada temannya yang naik pangkat.

**Kebaikan Hati.** Bersikap kepada orang lain, suka menolong dan simpatis. Kebaikan hati berarti mau memikirkan kepentingan orang lain selain diri sendiri. **Taktis.** Sikap taktis ini dilakukan oleh seorang sekretaris dalam membentuk dan memelihara keramah-tamahan dalam hubungan kerja. Dengan mengucapkan kata-kata yang manis dalam berbicara, atau bertanya dengan disertai sikap yang baik. **Bijaksana.** Seorang sekretaris harus tutup mulut apabila ada soal-soal yang ada hubungannya dengan keluarga dan teman sekerja. Seorang sekretaris yang bijaksana adalah yang tidak mudah mengatakan tentang kejadian-kejadian orang lain atau kejadian-kejadian organisasi, karena sekretaris merupakan seorang yang dipercaya untuk memegang rahasia.

**Kesetiaan.** Seorang sekretaris yang setia akan berusaha sedapat-dapatnya untuk menjunjung nama baik kantor dan nama baik pekerjaan pimpinan. Sekretaris tidak akan mengatakan kegagalan pimpinan kepada orang lain ataupun tidak akan mengatakan kepada orang lain mengenai celaan dari atasan kepada pimpinan.

**Obyektif.** Bersikap obyektif berarti akan mengadakan reaksi setelah melihat suatu hal secara keseluruhan, tidak didasarkan atas perasaan sendiri, meskipun itu mengenai diri sendiri.

Seorang sekretaris perlu bersikap obyektif. Kadang-kadang atasan mengeritik pekerjaan dan harus diulang kembali mungkin juga saran-saran yang diajukan ditolak pimpinan. Dalam hal-hal seperti ini sekretaris harus menelaah setiap persoalan itu secara keseluruhan, tidak boleh menganalisa suatu masalah secara subyektif sebelum mengadakan reaksi.

**Penampilan.** Penampilan sekretaris tidak hanya berpusat pada kecantikan wajah, tata rias atau busana saja, melainkan juga tata krama dan kepribadian. Sekretaris diharapkan mampu memadukan kemampuan dan ketrampilan dalam pekerjaan dengan keserasian penampilan, ditunjang sikap dan perilaku yang tepat. Penampilan tidak lepas dari unsur-unsur perilaku yang baik pula.

Ada unsur-unsur yang membentuk penampilan: **Wajah.** Usahakanlah sekretaris untuk selalu menampilkan wajah dengan ekspresi yang ramah dan menyenangkan. Dengan “diet yang sempurna, cukup tidur dan bersihkan muka dengan air dan sabun akan memberikan pancaran yang menyala dan segar”. Sebaiknya memakai make up yang sederhana, disesuaikan dengan wajah kita. **Fisik dan Mental.** Kesehatan adalah faktor yang penting dalam menunjang ketrampilan. Jika badan lesu maka akan merusak penampilan, kurang gairah menimbulkan kesan kurang memperdulikan orang lain dan lingkungannya.

Makan secukupnya akan mempunyai tenaga yang cukup untuk bekerja. Sekretaris perlu untuk istirahat dengan tidur yang cukup, olahraga dan ada waktu untuk santai.

Sekretaris harus berusaha untuk selalu tampil sehat bergairah serta berpandangan positif, dan tampil inner beauty. Kebersihan Pribadi. Penampilan yang kurang terawat mengurangi respek orang. Sekretaris harus merawat seluruh tubuh dengan baik. Dengan memperhatikan kebersihan rambut, harus disisir dengan rapih dengan menggunakan sisir yang bersih.

Kebersihan mulut dan gigi, gosok gigi setiap selesai makan karena gigi yang bersih dan sehat sangat penting karena mempengaruhi napas kita.

Sekretaris perlu merawat kuku, jangan dibiarkan terlalu panjang dan memakai cat kuku yang warnanya menyolok. Kebersihan tangan dan kaki kita harus diperhatikan juga.

Bau badan yang mengganggu harus dihindari, paling sedikit mandi dua kali dalam sehari dan jika ingin memakai doedoran atau anti keringat gunakanlah yang tidak mengganggu penciuman orang lain.

Pakaian. Sesuatu yang sekretaris kenakan menampilkan selera diri. Warna mempunyai peranan penting karena warna-warna yang tepat dan menarik dapat menyamarkan kulit. Sebaiknya gunakan warna-warna yang serasi.

Di dalam memilih pakaian sebaiknya jangan overdressed dan poor dressed, hindari potongan yang terlalu terbuka, terlalu pendek atau terlalu ketat dan warna serta corak yang dipadukan dengan serasi. Sebaiknya tampil modis dan fashionable, cocok serta tidak ekstrem.

Cara Berbicara. Cara berbicara dapat mempengaruhi penampilan. Harus menggunakan bahasa yang baik dan sopan, jelas serta nada suara yang ramah. Sebaiknya menghindari nada suara yang bertekanan keras waktu berbicara dengan orang lain, dan tatap orang yang diajak bicara. Sekretaris harus mempunyai “kebiasaan berbicara yang baik dengan suara yang enak didengar, pengucapan yang jelas dan penyampaian yang sistematis”.

### **Mengenal Karakter Atasan Dan Cara Menghadapinya**

Bagaimana tipe atasan yang dihadapi? Apakah ia seorang yang cerda, dapat memberikan pengarahan yang jelas, suka mengeritik, suka menjaga jarak, mudah marah dan tidak tegas dalam mengambil keputusan?

Perlu untuk mengenal karakter dari atasan, sebab atasanlah yang menjadi penentu hidup mati sekretaris dalam pekerjaan. Atasan dapat membuat mudah atau sulit, menyenangkan atau menyebalkan dalam pekerjaan. Menurut Ira Setiarti, ada beberapa tipe atasan dan bagaimana cara menghadapinya:

Superaktif. Sebagai ilustrasi, Pak Baruna suka sekali mencoba ide-ide baru, apapun gagasan yang didapat, entah dari seminar, buku, strategi, taktik dan sebagainya segera masuk kepalanya dan siap untuk dicobakan.

Anak buahnya yang repot sebab belum selesai dengan gagasan yang satu, sudah datang lagi perintah yang lain. Bagaimana menghadapi atasan seperti Pak Baruna? Cara menghadapinya yaitu: Melakukan pendekatan dan coba bertanya, apa target dari beragam kegiatan yang sedang dilakukan. Maksudnya agar tidak terombang-ambing dengan tiap gagasan yang muncul. Dengan pertanyaan yang seperti itu, jika atasan superaktif seperti Pak Baruna, diharapkan akan sadar bahwa perlu ada target yang jelas untuk setiap cara atau metode yang akan dilakukan. Tawarkan bantuan kepadanya untuk membuat suatu perencanaan kerja yang lebih baik. Selain itu, coba pahami cara kerja dan imajinasinya, sehingga sekretaris boleh mengajukan gagasan yang mungkin lebih baik.

Penurutan Peraturan. Kelihatan seluruh tata peraturan, kode etik, kebijakan, standar dan prosedur, lekat di kepala dari Bu Mardi. Bu Mardi enggan disetarakan dengan bawahannya, selalu ada jarak yang dia bangun antara dirinya sebagai atasan dan anak buahnya. Ia tidak suka dibantah, apalagi dipertanyakan ide-idenya. Apa yang diucapkan olehnya adalah perintah yang harus dilaksanakan.

Kalau kita sebagai bawahan mengikuti Mardi terus-terusan, dunia berhenti berputar. Cara yang terbaik bisa dilakukan adalah: Aktif berinisiatif menyelesaikan pekerjaan tanpa disuruh lebih dahulu. Dengan hasil yang baik, atasan akan senang tidak lagi merasa perlu untuk selalu memberi instruksi lebih dahulu.

Untuk dapat dipercaya oleh atasan yang demikian harus super sabar. Tahu Segalanya. Sudah rahasia umum, bahwa Pak Rudi disegani para bawahannya, karena sulit sekali bisa berbicara dengannya secara santai dan tenang. Pak Rudi suka memotong pembicaraan anak buahnya, tidak jarang beliau kemudian menyelesaikan topik yang dimaksud. Rasa-rasanya tidak ada satu hal kecilpun yang dia atau belum tahu.

Menghadapi Pak Rudi sebaiknya berhati-hati saat menyampaikan informasi kalau sampai didapatinya keliru atau salah, itu akan mempertebal keyakinannya bahwa dialah satu-satunya yang paling tahu duduk perkara yang sebenarnya.

Tipe atasan yang seperti itu biasanya sudah terpatok pada aturan main atau tata cara tersendiri, sehingga akan sia-sia upaya untuk menyelipkan ide. Jadi untuk menyajikan satu ide bisnis kepada atasan yang seperti ini diperlukan ketrampilan berdiplomasi. Yaitu ajak dulu bicara tentang macam-macam hal lain yang menarik hatinya sambil kemudian pelan-pelan masuk ke inti gagasan yang ingin disampaikan.

Tidak Kompeten. Bagaimana mungkin seseorang yang tidak kompeten (tidak tahu apa-apa) sebagai manajer menempati posisi sebagai kepala? Bella kesal karena hasil kerjanya tidak pernah diberi komentar, diterima begitu saja tanpa ada berita. Di saat ingin mendiskusikan masalah yang rumit, atasannya melarikan diri.

Atasan semacam ini, bagaimana cara menghadapinya? Atasan yang demikian tidak bisa dijadikan tempat bergantung, tidak usah berharap banyak bahwa dia akan membantu dan memberi pengarahan seperti ayah pada anaknya atau guru pada muridnya.

Lebih baik, cari orang lain yang lebih dapat diandalkan, meski tingkatnya baru supervisor, atau setara yang lebih senior. Jangan membalas dendam dengan ikut melenyapkan diri atau berupaya tampil lebih bodoh untuk memaksa beliau berpikir. Perlu ditunjukkan kepadanya bahwa tanpa kehadirannya, kita bisa tetap bekerja dengan beres, paling tidak prestasi kita tetap baik.

Teman Baik. Ibu Kemala selalu punya waktu untuk berceritera soal segala macam, tentang cara membuat pacar agar tetap setia sampai masalah ekonomi rumah tangga atau suami mulai tidak betah dirumah.

Enak sekali berbicara dengannya sampai-sampai kadang-kadang rahasia yang tidak selayaknya diungkapkanpun meluncur begitu saja, tapi anehnya, ketika butuh bantuan soal pekerjaan, jarang Ibu Kemala mau mengulurkan tangan.

Sebenarnya yang diinginkan adalah hubungan yang akrab antara dia dengan anak buahnya. Tujuan akhirnya, ia berharap agar anak buahnya loyal kepadanya, tetapi hal ini tidak berarti ia mau berkorban untuk anak buahnya. Dengan banyak memberikan bantuan kepada anak buahnya, tentunya lambat laun akan menjadi ancaman bagi karirnya sendiri.

Dalam menghadapi tipe atasan semacam ini sekretaris harus tetap waspada menjaga jarak dan berhati-hati dalam memilih bahan pembicaraan. Jangan karena merasa sudah akrab dengan atasan lalu menceritakan kekurangan-kekurangan rekan kerja kepadanya, siapa tahu hal ini kemudian menjadi bumerang, karir terhambat lantaran tidak setuju atau tidak menyukai pendirian yang demikian.

Penggertak. Contohnya, Ibu Inneke cerewet dan tidak memperhatikan segala sesuatu sehingga yang sekecil-kecilnya. Dengan mudah saja dia meminta bawahannya bekerja, tetapi setelah sudah bekerja dia tidak memperdulikan.

Yang terpenting bagi Ibu Inneke adalah bila anak buahnya tampak gemeteran, grogi dan tak berdaya dihadapannya. Untuk tipe atasa ini, tidak dianjurkan siapapun untuk mendebatnya, akan beresiko tinggi apabila hal tersebut dilakukan karena atasan yang semacam ini tidak suka pendapatnya dibantah.

Langkah terbaik menghadapinya adalah mencari orang ketiga untuk mengeluarkan semua unek-unek. Orang ketiga itu bisa atasan yang lain, dengan memastikan hubungan yang terjalin di antara mereka baik. Yang jelas, bersikap luwes dan mau mengembangkan kerja sama dengan atasan.

Perfeksionis. Yenny sudah setahun bekerja sebagai staf accounting, dia merasa bahwa ketrampilan di bidang akuntansi tidak berkembang sebagaimana mestinya, sebab atasannya jarang memberi kesempatan kepadanya untuk mengerjakan sendiri pekerjaannya sampai tuntas.

Kadang-kadang sambil Yenny bekerja, atasannya mengambil alih pekerjaannya. Mengapa atasan Yenny sering mengambil alih pekerjaan Yenny? Apa yang harus dibuat Yenny? Untuk menghadapi sikap atasan seperti atasan Yenny, pertama harus berani bertanya mengenai standar performance yang di harapkan oleh atasan, harus mengarahkan diri standar tersebut dan mengoreksi hasil pekerjaan sendiri sebelum atasan mengetahui kesalahan yang dilakukan.

Kedua, katakan terus terang kepada atasan bahwa beri kesempatan yang lebih banyak untuk melakukan dan menyelesaikan pekerjaan sampai selesai. Dan yang ketiga adalah menghindari sikap menentang atasan. Janganlah seolah-olah mau memerintah atasan, Rasul Petrus dalam 1 Petrus 5:3 mengatakan “Jangan kamu berbuat seolah-olah kamu mau memerintah atasan mereka yang dipercayakan kepadamu, tetapi hendaklah kamu menjadi teladan.”

Sekretaris harus berusaha menjadikan atasan yang demikian sebagai teman kerja sama yang baik, coba mengerti masalah di balik sifat buruknya dengan melakukan pendekatan. Kalaupun sudah mencoba terbuka dan bekerja sama sebaik mungkin, tidak perlu berkecil hati jika atasan masih tetap bersikap seperti semula berarti masalahnya terletak pada kepribadian atasan yang tergolong perfeksionis.

Sibuk. Jika mempunyai atasan yang sibuk, bagaimana cara menyampaikan ide jika mempunyai ide atau menghadapi masalah? Apa yang dapat dilakukan untuk menghadapi atasan yang sibuk? Agar ide atau masalah dapat disampaikan kepada atasan yang sibuk, perlu beberapa hal yang dapat dilakukan: Jalin kerja sama dengan baik, agar dapat mengetahui cara terbaik yang memungkinkan dapat melakukan diskusi dengan atasan. Pendapat sudah disiapkan secara tertulis agar atasan mengetahui secara ringkas hal-hal yang ingin dibicarakan. Datang kepada atasan bukan dengan masalah, tapi dengan alternatif-alternatif pemecahan masalah yang sudah disiapkan. Bila bertemu dengan atasan, jangan mencurahkan segala isi hati, sebaliknya mengungkapkan pendapat yang dapat membuat suatu pembicaraan yang menarik.

Berusaha memperoleh apa yang menjadi tujuan untuk bertemu dengan atasan walaupun atasan adalah orang yang sibuk.

Tidak Terus Terang. Ada seorang sekretaris yang bekerja di sebuah perusahaan, dia senang dengan pekerjaannya tapi ada satu masalah yang dihadapinya, yaitu sikap atasan yang tidak terus terang.

Sikap atasannya tampaknya selama ini sangat baik, tetapi pada suatu kali sekretaris ini terkejut karena mendengar dari seorang teman bahwa atasannya mengeluh karena sikap kerjanya. Sekretaris ini merasa kecewa karena ketidak terus terang atasan. Melalui pengalaman seorang sekretaris ini, bagaimana cara menghadapi atasan yang tidak terus terang?

Memang tidak menyenangkan setelah mengetahui bahwa atasan tidak fair, tetapi janganlah kecewa, hadapi dengan kepala dingin. Perlu untuk melihat diri mengenai sikap dan hasil kerja, apakah sudah bersikap dan bekerja seperti yang diinginkan atasan.

Janganlah malu mengakui kalau mungkin berbuat salah, bicarakan dengan atasan. Bersikaplah asertif dan minta atasan bersikap asertif juga. Selain itu kemukakan bagaimana kita ingin diperlakukan dalam pekerjaan dan hubungan sehari-hari agar hubungan kerja bisa baik kembali.

Suka Menghilang. Bagaimanakah kita menghadapi atasan suka menghilang atau lebih senang menghabiskan waktunya di luar kantor karena kesibukan lain? Seperti ilustrasi ini, pengalaman Deasy dalam pekerjaannya yaitu atasannya sulit dihubungi, sering dalam memberikan instruksi tergesa-gesa kadang-kadang tinggal diinformasikan melalui telepon. Sedangkan laporanpun tidak sempat dibaca, hanya datang menanda tangani surat-surat ataupun menemui tamu-tamu yang sudah dijanjikan untuk bertemu di kantor, itupun sering terlambat.

Yang dapat dilakukan adalah selalu siap dengan daftar pertanyaan apabila atasan memdadak muncul. Coba buat jadwal untuk bertemu secara teratur agar hubungan dengan atasan tetap ada.

Ingatkan kepada atasan bahwa meskipun bekerja secara mandiri dan tidak bergantung pada orang lain, namun tetap membutuhkan informasi-informasi dari atasan.

Cara yang terbaik dalam mengatasi masalah yang suka menghilang adalah memperlihatkan kepada atasan bahwa kita dapat diandalkan, fleksibel dan menyenangkan untuk diajak bekerja sama.

Suka Menekan. Ada atasan yang suka menggunakan kekuatannya untuk menekan orang yang lemah kedudukannya. Atasan seperti ini, cenderung mengkompensasi rasa tidak berdayanya dengan terlalu banyak mengontrol dan bersikap tidak ramah.

Bagaimana dengan masalah atasan yang suka menekan? Dalam menghadapi atasan seperti ini yaitu coba menanyakan prioritas dari tugas-tugas yang harus di kerjakan.

Mintakan kepada atasan untuk mengungkapkan perasaan yang tidak di sukainya secara pribadi. Dalam menghadapi masalah ini, jangan pernah menjatuhkan atasan dengan menyalahkannya atau beradu argumentasi sekalipun.

Gila Kerja. Pengalaman Ani seorang sekretaris Marketing Manager, mempunyai atasan yang gila kerja. Dua puluh empat jam waktu sehari terasa kurang baginya. Sebagai tangan kanannya Ani dituntut untuk terlibat dengan pekerjaan yang porsi sama besar dengan atasannya.

Bahkan di hari minggupun atasannya tidak segan-segan menghubunginya dan memintanya mengerjakan sesuatu, lama kelamaan Ani kewalahan menghadapi atasannya.

Bila kita mempunyai atasan seperti atasan Ani, langkah apa yang tepat untuk di lakukan? Caranya adalah menolak dengan cara yang baik dan masuk akal. Minta daftar prioritas kerja agar kita tahu mana pekerjaan yang memang harus bisa kita selesaikan dan juga mengatakan kepada atasan bahwa kemampuan kita terbatas hanya bisa bekerja 20 jam misalnya.

Tidak Percaya Diri. Atasan yang lemah dan tidak percaya diri adalah tipe atasan yang tidak dapat diberi tanggung jawab.

Bagaimana jika kita menghadapi atasan seperti ini? Sebagai bawahan, kita perlu memberi semangat untuk menambah rasa percaya diri. Bukan hanya itu, sikap kepadany seakan-akan menawarkan usulan dengan fakta dan data yang lengkap agar atasan dapat mengambil keputusan.

Janganlah menjatuhkan wibawa atasan, berikan suntikan semangat agar dapat membangun rasa percaya dirinya.

Setelah kita lihat beberapa karakter/tipe atasan. Jadi, yang perlu kita ingin bawa: Seorang atasan bukan seorang yang menakutkan dan bukan pula seorang malaikat tapi dia adalah manusia biasa yang tingkah lakunya seperti manusia. Oleh karenanya para atasan harus diperlakukan sesuai dengan kepribadian mereka masing-masing. Ada yang senang diberi saran-saran, ada pula yang tidak. Seorang atasan tidak peduli bagaimanapun pandainya, tetap tidak dapat membaca pikiran orang lain. Jadi pastikan bahwa dia mengerti apa yang akan anda lakukan. Seorang bos, meskipun kelihatannya hanya punya sedikit waktu untuk bawahannya, sebenarnya sudah menyediakan cukup waktu untuk mereka. Kini tergantung pada kemampuan mengatur dari bawahannya supaya waktu yang disediakan itu bisa benar-benar bermanfaat. Jangan sekali-kali merendahkan bos anda. Akibatnya bagi anda bisa fatal.

### **Hubungan Kerja Antara Sekretaris Dengan Atasan**

Hubungan apakah yang ada antara sekretaris dengan bosnya? Menurut pendapat Sylvia Suryawati salah seorang dari tim Experd Femina menyatakan: Hubungan antara atasan dan bawahan adalah hubungan dua individu yang saling tergantung satu sama lain. Meskipun, keduanya berbeda pangkat dan kedudukan. Hubungan ini akan efektif bila masing-masing menyadari

wewenang dan tanggung jawabnya. Tetapi hubungan semacam ini tidak muncul begitu saja. Anda harus mengupayakannya.

Peran sekretaris dalam pekerjaan adalah sangat penting dalam menunjang atasan mencapai tujuan perusahaan. Seperti yang diungkapkan Thomas Wiyasa Bratawidjaja: Sifat utama yang mendasar dari pekerjaan sekretaris adalah harus berhubungan langsung dengan pimpinan. Sekretaris diharapkan melakukan segala tindakan yang akan menunjang rencana dan langkah-langkah pimpinan demi suksesnya misi perusahaan. Di dalamnya termasuk pekerjaan mengatur waktu dan bertindak sebagai pemisah sekaligus penghubung antara pimpinan dengan dunia luar.

Sekretaris yang baik harus mengenal watak bosnya. Sekretaris menjadi konfidan pertama bagi bosnya, tempat mencurahkan kekesalan, merundingkan hal-hal yang bersifat rahasia, tempat membicarakan rencana-rencana sebelum diumumkan kepada karyawan lain. Pada harian Jawa Pos, Dosen-dosen Unitomo meneliti keinginan bos terhadap sekretarisnya, yang sampelnnya diadakan pada 23 perusahaan di Surabaya yaitu:

Jadi sekretaris harus andal. Mulai dari andal menyimpan rahasia perusahaan sampai rahasia pribadi sang bos. Syarat lainnya, harus mampu dan mau tampil menarik, intelek dan ramah. Pintar-pintarlah “membaca” watak bos anda. Bahkan, kemampuan “mengenal” sifat dan karakter pimpinan ini jauh lebih penting.

Terimalah dia sebagaimana adanya, dan sesuaikanlah sikap kita, janganlah sekali-kali mencoba mengubah perangainya menurut keinginan anda. Rasul Paulus dalam Kolose 3:22 menyatakan: Hai hamba-hamba, taatilah tuanmu yang ada di dunia ini dalam segala hal, jangan hanya dihadapan mereka saja untuk menyenangkan mereka, melaiikan dengan tulus hati karena takut akan Tuhan.

### **Etika Hubungan Sekretaris Dengan Istri Pimpinan**

Bagaimanakah seharusnya hubungan antara sekretaris dengan istri atasan? Bagaimanapun istri seorang pimpinan mempunyai perasaan khawatir dan cemburu terhadap wanita lain yang selalu dekat dengan suaminya termasuk sekretaris dari suaminya, ini wajar sebagai wanita normal.

Bagaimana seharusnya sikap sekretaris terhadap istri pimpinan? Di bawah ini beberapa petunjuk kepada sekretaris dalam bersikap: Bisa Memahami Keadaan. Tidak ada wanita di dunia ini yang tidak takut tahtanya direbut, begitu pula istri pimpinan. Kekhawatiran terhadap sekretaris suaminya adalah wajar.

Berbagai hal dapat menimbulkan rasa was-was, misalnya istri pimpinan lebih tua dari sekretarisnya, kegemukan, dandanan kurang terawat, lebih kuno dan lain-lain sehingga merasa kalah bersaing dengan sekretaris suaminya.

Sekretaris suaminya lebih muda, terawat kecantikannya, luwes, pakaian rapih, penampilan lebih ceria dan lebih dari itu, sekretaris lebih memahami selera sang pimpinan.

Hal inilah sekretaris harus lebih memahami perasaan sang istri pimpinan dengan lebih bijak, lebih berhati-hati dan waspada serta harus selalu menjaga jarak, atau lebih tepat bila jauh perlu didekati dan bila dekat harus dijauhi.

Jangan Menimbulkan provokasi. Kadang-kadang melihat sikap istri pimpinan yang begitu cemburu, timbul hasrat nakal sekretaris untuk sengaja membuatnya jengkel. Sebaiknya jangan dilakukan, karena hal-hal demikian tidak ada gunanya.

Kalau sampai terjadi berulang kali pimpinan diajak bertengkar oleh istrinya gara-gara sikap sekretaris, lama kelamaan pimpinan timbul rasa tidak senang dengan sekretarisnya. Sekali atau dua kali pimpinan mungkin tidak tahu kesengajaan apa yang dilakukan oleh sekretarisnya, tetapi lama kelamaan malah sekretarisnya yang kena sasaran kemarahan pimpinan. Bila terjadi hal yang demikian akan merenggangkan hubungan pimpinan dengan sekretaris.

Akibat ulah sekretaris yang mempunyai sikap provokatif, suasana kerja menjadi kacau. Tetapi pimpinan akan merasa senang dan sangat berterimah kasih kepada sekretarisnya bila di hadapan istrinya tidak berbuat sesuatu yang dapat membangkitkan kecurigaan atau menunjukkan kaakraban dengannya, meskipun dalam praktek sehari-hari, di kantor antara pimpinan dan sekretaris biasa bercanda secara akrab dan kekeluargaan.

Bila ada istri pimpinan, sekretaris harus bersikap menjauhi, seakan-akan ada jarak pemisah yang besar antara pimpinan dengan sekretaris. Sekretaris beranggapan bahwa dirinya adalah seorang karyawan biasa yang harus menaruh hormat terhadap atasannya atau pimpinannya. Sikap selanjutnya bagi sekretaris, jangan mengajak pimpinan berbicara kalau bukan pimpinan yang bertanya lebih dahulu, dan jangan sekali-kali mengajak bercanda, apa antara sekretaris dengan pimpinan.

Keakraban antara pimpinan dan sekretaris terbatas karena adanya hubungan kedinasan. Akan tetapi bagi istri pimpinan sulit untuk membedakannya dengan keakraban yang bersifat pribadi. Sehubungan dengan hal itu, sekretaris perlu membatasi pembicaraan dengan pimpinan di hadapan istrinya. Bila tidak perlu sekali tundalah sampai ada waktu yang baik untuk menemuinya tanpa kehadiran istrinya.

Hindari Menjadi Juru Bicara Pimpinan Dengan Istrinya. Sering pimpinan akan menyuruh sekretarisnya untuk menyampaikan sesuatu pesan kepada istrinya di rumah. Jelaskan kepada pimpinan, sebisa-bisanya lebih baik dia yang menelepon istrinya sendiri dan bukan sekretarisnya yang menyampaikan. Seorang istri akan lebih senang jika suaminya sendiri yang mengatakan misalnya: “Bu, saya akan pulang agak terlambat hari ini, karena menjemput tamu dari Jerman”, dari pada jika istri pimpinan mendapat berita dari sekretarisnya. Anggapan sang istri, seakan-akan suami sudah menyepelekan dan menggagapnya tidak perlu berbicara sendiri dengan istrinya.

Apabila istri menelepon pada suaminya memang tidak bisa menerima (sedang rapat atau pergi ke luar urusan bisnis) maka, sekretaris perlu meminta kepada pimpinan agar segera menelepon istrinya kembali pada kesempatan pertama walaupun pesannya kepada pimpinan sudah disampaikan.

Hal-hal kecil seperti ini akan membuat mengurangi rasa curiga istri pimpinan terhadap sekretaris, karena dianggap sekretaris tidak ingin menghalangi komunikasi langsung antara pimpinan dengan istrinya.

Jangan Ikut Campur atau Ambil Bagian Dalam Pertengkar Suami-Istri. Siapapun yang bercerita kepada sekretaris, baik itu istrinya maupun pimpinan, janganlah ikut campur atau memberi komentar kalau hal tersebut pertengkar antara pimpinan dengan istrinya. Jadilah pendengar yang baik dan menahan diri keinginan untuk menjadi juru damai.

Ingat pepatah “Bijak lalu kiambang Bertaut”, Suami istri bertengkar itu soal biasa walaupun terkadang tampaknya masalahnya serius dan gawat. Jangan ikut-ikutan memihak salah satu, karena kalau mereka kalau mereka sudah damai kembali, kiambang bertaut, tinggal sang sekretaris yang kena getahnya. Kalau pada awalnya sekretaris memihak suami karena pimpinannya, sekretaris bisa dibenci istrinya. Sebaliknya bila sekretaris memihak istrinya, pimpinan akan meragukan loyalitas anda sebagai sekretarisnya. Salah ucap sedikit akan diingat terus oleh mereka yang dilukai hatinya.

Sebaiknya sebagai sekretaris bersikap netral dan bungkam seribu bahasa. Paling baik memberi jawaban dengan cara mengangguk-angguk saja dan paling-paling hanya berkata “Oh, ya” itu saja, tidak usah memberi komentar apa-apa, jangan terpancing untuk memberi jawaban apa-apa.

Jangan Menanggapi Bila Sang Pimpinan Mencela Istrinya. Pimpinan yang ingin merayu sekretarisnya, biasanya akan mulai dengan cerita model lama yaitu membeberkan semua kekurangan istrinya. Sekretaris yang profesional tentu akan menutup telinga terhadap rayuan gombal tersebut. Anggaplah angin lalu saja, masuk telinga kanan, keluar telinga kiri. Percayalah, keadaan yang sebenarnya tidak demikian jeleknya seperti yang dipaparkan.

Suami yang tidak baik tidak mungkin membicarakan kekurangan atau kejelekan istrinya. Bila pimpinan yang bertipe demikian maka dapat disimpulkan pimpinan tersebut memiliki sifat yang tidak terpuji.

Jangan sampai sekretaris terkena bujuk rayu pimpinan, ingat bahwa saat bos ingin merayu wanita lain, ia akan membuka dan menceritakan kejelekan anda sebagai sekretarisnya, seperti apa yang dilakukan terhadap istrinya sendiri. Terhadap pimpinan yang demikian sekretaris harus mampu mengatasi dan jangan sampai terjebak.

Berilah Respek yang Wajar Kepada Istri Pimpinan. Apabila sekretaris mendengar tentang kekurangan istri pimpinan atau mungkin mengetahuinya sendiri, maka bersikaplah tetap hormat dan ramah tamah terhadapnya. Lebih baik bersikap saling menghargai karena tidak seorangpun yang sempurna.

Tiap-tiap orang pasti mempunyai kekurangan dan kelebihan jadi kelebihan itulah yang perlu ditonjolkan dan dilihat. Bila istri pimpinan minta tolong untuk sesuatu urusan, dan anda sebagai sekretaris suaminya, kerjakan dengan senang hati dan ikhlas.

Hal yang demikian merupakan penghargaan bagi anda, sepanjang tidak dalam keadaan sibuk, anda tidak perlu memberitahukan pimpinan anda, kecuali apabila dalam keadaan sangat sibuk anda perlu melapor pimpinan karena tugas yang dibebankan akan tertunda.

Jagalah Jarak Yang Aman Dengan Istri Pimpinan. Loyalitas sekretaris terutama ditujukan kepada pimpinan. Anda bekerja untuk membantu kelancaran tugas pimpinan bukan pada istri pimpinan. Oleh sebab itu tidak perlu terlalu dekat atau terlalu akrab dengan istri pimpinan, agar anda sebagai sekretaris tidak bingung menetapkan loyalitas. Jangan membuka rahasia pimpinan kepada istrinya, baik rahasia perusahaan yang bersifat kedinasan maupun pribadi.

Apabila anda sebagai sekretaris mengetahui bahwa pimpinan bermain cinta atau ada affair dengan wanita lain, janganlah menganggap anda mempunyai kewajiban untuk menyampaikan hal itu kepada istrinya.

Begitu pula bila pimpinan suka marah-marah di kantor, tidak perlu disampaikan kepada istrinya. Jadi ambillah jarak dan batasilah hubungan secara formal saja. Kalau pimpinan melihat bahwa anda enggan untuk berbuat bohong kepada istrinya, maka untuk lain kali pimpinan tidak akan memaksa anda untuk melakukan lagi dan tentu akan mencari akal lain yang tidak melibatkan anda.

Bantulah Pimpinan Memberikan Perhatian Kepada Istrinya. Laki-laki sering melupakan hari-hari penting dalam kalender rumah tangga, walaupun mungkin ia sangat mencintai keluarganya. Anda sebagai sekretarisnya yang baik, wajib mengingatkan mengenai ulang tahun istrinya.

Bila pimpinan anda tidak ada waktu mencari kado pada hari-hari istimewa ini, tugas anda untuk menyiapkannya. Jauh sebelumnya anda meneliti hari-hari atau tanggal istimewa tersebut, sehingga seminggu sebelumnya sudah dapat dipersiapkan kado dan mungkin ditambah dengan buket bunga yang indah.

Kebahagiaan yang diperoleh pimpinan beserta keluarganya dan rasa bersyukur kepada Tuhan yang Maha Esa diliputi rasa haru dan ceria dari istri beserta putra-putrinya akan bermuara kepada anda adalah sekretaris yang bijaksana, penuh perhatian dan kepribadian.

Harapan Atasan Terhadap Sekretaris. Ada hal-hal yang diharapkan atasan kepada sekretaris adalah: Loyalitas / Kesetiaan. Sekretaris artinya “penyimpan rahasia”. Kesanggupan untuk menyimpan rahasia-rahasia kantor adalah suatu syarat menjadi seorang sekretaris. Sekretaris boleh hadir apabila soal-soal rahasia dibicarakan. Misalnya dia boleh mendengar mengenai gaji, perubahan kedudukan pegawai-pegawai, rahasia pribadi atasan dan lain-lain.

Menjaga agar rahasia kantor tidak terbongkar, menghindari gosip, sebagian besar terletak pada sikap sekretaris terhadap pekerjaannya. Sebagai sekretaris harus tahu tugas dan melakukan pekerjaan dengan baik.

Jika setia terhadap atasan berarti setia terhadap perusahaan. Kesetiaan kepada atasan dapat ditunjukkan melalui sikap terhadap pekerjaan. “Berbahagiailah hamba, yang didapati tuannya melakukan tugasnya itu, ketika tuannya itu datang”.

Bagi atasan, loyalitas adalah hal yang utama, maksudnya harus berusaha melakukan yang terbaik untuk perusahaan khususnya untuk atasan, sehingga sebagai bawahan, bisa membantu atasan untuk mewujudkan sasaran yang harus dicapai. Dalam 1 Raja-raja 2:3 “Lakukanlah kewajibanmu dengan setia terhadap TUHAN, Allahmu, supaya engkau beruntung dalam segala hal yang kau lakukan dan dalam segala yang kau tuju”.

Loyalitas dapat merupakan suatu hubungan timbal balik, bukan saja sekretaris bisa bersikap loyal pada atasannya, atasannya juga akan bersikap sama, walaupun bentuknya lain, yaitu membawa sekretaris ke posisi yang lebih tinggi bila ia memperoleh promosi.

Kepercayaan. Hasil dari timbulnya loyalitas adalah kepercayaan. Dengan adanya loyalitas berarti atasan bisa menaruh kepercayaan kepada kita, karena tanpa adanya kepercayaan bisa-bisa semua pekerjaan harus ditangani atasan sendiri atau semua dikontrolnya sendiri.

Kalau akhirnya ia tidak setia kepada atasan tentu atasan tidak akan menaruh kepercayaan mendelegasikan pekerjaan dan tanggung jawabnya kepada sekretaris sebagai bawahannya.

Raja Salomo mengatakan bahwa, “Orang yang dapat dipercaya mendapat banyak berkat”. Efisiensi. Atasan dan sekretaris merupakan sebuah tim yang harus memiliki cara kerja yang baik dan efisien. Jangan sampai atasan terpaksa campur tangan hanya karena cara sekretaris dianggap tidak memenuhi syarat.

Biasanya atasan menganggap bahwa dia telah menetapkan sekretaris di tempat yang tepat, sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Maksudnya, tentu saja agar tiap pekerjaan bisa diselesaikan dengan cara yang sangat efisien.

Keterbukaan. Tidak adanya hubungan yang terbuka antara atasan dan sekretaris bisa melemahkan sistem kerja. Sebaiknya, sekretaris jangan takut mengakui kesalahan yang kecil sekalipun yang dibuat kepada atasan. “Harus belajar terbuka, memberanikan diri untuk mengajukan ide-ide kepada atasan”.

Sekretaris harus memberitahukan kelemahan kepada pimpinan, sebagai contoh: Jika sanggup mengetik 5 surat dalam 1 jam jangan katakan dapat mengetik 10 surat dalam 1 jam untuk menutupi rasa malu dan gengsi, karena dari kesalahan dan kelemahan yang kecil apabila berterus terang, maka atasan tentu akan mengerti bagaimana sekretaris sebenarnya.

Cara Menerima Kritik. Banyak pimpinan mengeluh bahwa sekretaris tidak tahu bagaimana cara menerima kritik secara obyektif. Sekretaris menganggap setiap kritik sebagai peringatan yang bersifat pribadi. Pada saat pimpinan berkata bahwa tidak menyusun surat-surat dengan rapih, pimpinan tidak bermaksud mengatakan bahwa tidak menarik berasal dari keluarga miskin atau sukar bergaul.

Belajarlah menerima kritik dengan senang hati, karena kritik menunjukkan jalan ke arah perbaikan dan kemajuan. Katakan : “Saya minta maaf. Pak, saya akan berusaha memperbaiki diri”, dan kemudian benar-benar berusaha dengan tulus untuk segera memperbaiki kesalahan yang telah dibuat. Bergembiralah karena pimpinan cukup memperhatikan dan mau membantu. Manfaatkanlah setiap saran yang telah diberikan pimpinan, maka anda akan menjadi sekretaris profesional yang berhasil.

Tugas Pelayanan Untuk Pimpinan. Pimpinan adalah seorang manusia biasa dan wajar lengkap dengan segala kelebihan dan kekurangannya. Jika seorang pimpinan secara wajar, berlaku kasar atau tidak sabar terhadap sekretaris dan anda tidak tahu sebabnya, mungkin ia memiliki persoalan di rumah dan pekerjaannya yang tidak ada sangkut pautnya dengan anda. Anda tidak perlu tersinggung. Sebaliknya, mintalah maaf dan setelah itu sibukkan diri dan perbaikilah cara kerja. Carilah segi positif yang menyenangkan diri watak pimpinan dan belajarlah menyesuaikan diri dengan perilaku yang aneh itu.

Untuk mengetahui kebiasaan dan kesukaan pimpinan, pertama-tama yang dilakukan pada saat memulai sesuatu pekerjaan baru ialah mencari hal-hal yang disukai pimpinan dalam melaksanakan pekerjaan rutin di kantor. Misalnya, apakah ia suka mendiktekan tugas di waktu pagi agar meja tulisnya tidak penuh dengan surat-surat masuk, atau justru ia lebih suka mendiktekan tugas setelah selesai makan siang.

Ada pimpinan yang menghendaki meneliti surat-surat hanya pada akhir jam kantor. Ada juga pimpinan yang menghendaki agar sebanyak mungkin surat dikirim ke luar barsama pengiriman awal dan menghendaki memeriksa surat-surat pada saat sudah sore.

Sehubungan dengan tugas melayani pimpinan, ada beberapa hal yang perlu dipahami oleh sekretaris. Bila ada pekerjaan banyak, apakah pimpinan menghendaki sekretaris membantunya? Mungkin ada beberapa pimpinan yang mengharapkan pekerjaannya dilakukan dan diselesaikan oleh sekretaris. Apakah sekretaris akan bertanggung jawab atas persediaan kebutuhan kantor, bila perlu?

Anda dapat mengetahui hal-hal yang lebih disukai pimpinan dengan jalan menanyakan padanya pada saat ia mendikte. Misalnya apakah dia bersedia menerima surat-surat yang perlu ditandatangani pada pukul empat. Pada saat pimpinan akan minum kopi, maka sekretaris dapat bertanya: "Pak Agus, bolehkah saya mengambil kopi untuk bapak sekarang?". Apakah ia menerima tawaran itu, anda boleh bertanya: "Setujukah bila diberi gula dan cream kopinya?"

Sekretaris harus cukup bijaksana untuk tidak membuatnya jengkel dengan pertanyaan yang diulang-ulang. Usahakan saat tenang bagi pimpinan, sekretaris menghadap dan membawa semua pertanyaan serta pesan-pesan, dan katakan misalnya, "Bolehkah saya mengganggu Bapak sebentar?". Setelah pimpinan menyetujuinya maka disiapkan pertanyaan-pertanyaan yang sudah dipersiapkan.

Sekretaris akan sering menghadapi tugas yang harus segera diselesaikan, dan perlu informasi untuk menyelesaikan pekerjaan itu. Usahakan agar hanya sekali saja menyela kesibukan pimpinan selama mengerjakan tugas-tugas tadi. Begitu anda menjumpai kesulitan, tuliskan pertanyaan anda, atau periksa kembali seluruh pekerjaan dan prosedur itu bilamana masih ada pertanyaan yang perlu diajukan. Ajukanlah seluruh pertanyaan sekaligus, yang berarti hanya sekali saja menyela untuk sekian banyak pertanyaan tersebut. Usahakan mengatur pekerjaan dan mengenal tatacara dalam segala pekerjaan rutin kantor termasuk pengambilan dikte dan penandatanganan surat, sehingga anda siap manakala pimpinan memerlukannya. Dengan demikian akan tercipta pola kerja yang baik dan membina efisiensi bagi anda maupun pimpinan anda.

Memperoleh Kepercayaan Pimpinan. Memperhatikan Kebijakan Perusahaan. Kesetiaan dapat ditunjukkan dengan jalan memberi perhatian yang nyata pada kebijakan perusahaan. Sekretaris harus bangga terhadap sesuatu yang dimiliki atau dilaksanakan perusahaan. Jika benar-benar tidak tertarik pada kebijakan perusahaan, maka sukar bagi sekretaris untuk memperoleh rasa puas dalam bekerja. Rasa tak puas tersebut akan tampak jelas pada cara berbicara dan berperilaku sekretaris.

Tata krama menuntut sekretaris untuk menghindari pencurian kecil-kecilan barang yang ada di kantor. Alat tulis menulis perusahaan dipergunakan untuk urusan perusahaan, bukan untuk menulis surat pribadi. Jika memerlukan pita untuk mesin tik di rumah, belilah pita baru dan bayarlah dengan uang sendiri. Menjadi “Penyangga” bagi Pimpinan. Semua orang di kantor mempunyai pendapat tertentu mengenai pimpinan. Karena anda adalah sekretarisnya, maka mereka akan mengajukan pendapat serta perasaannya kepada anda. Jawaban hendaknya didasarkan pada rasa setia dan hormat terhadap pimpinan.

Apabila pimpinan bersikap keras atau tidak menyenangkan terhadap karyawan lainnya, bantulah para karyawan untuk memahami pribadi pimpinan, dengan jalan memberitahukan bahwa anda juga bisa bekerja untuk pimpinan dengan baik. Pokoknya harus mengatakan hal-hal yang baik tentang pimpinan dan tetap memberikan gambaran dirinya sebagai orang yang ramah dan baik hati terhadap karyawan. Namun demikian sekretaris tidak perlu menutupi tindakan atasan seandainya ia pernah bersikap kasar terhadap orang tertentu. Sekretaris tidak perlu berkata kepada mereka, “Saya yakin bahwa Pak Agus tidak bermaksud tidak baik dengan ucapannya itu”.

Mendukung Kebijakan Pimpinan Anda. Cara lain untuk menyatakan kesetiaan kepada pimpinan adalah dengan sepenuh hati menunjang kebijakannya. Begitu pimpinan sudah memiliki suatu metoda, prosedur atau rencana, sekretaris harus bekerja ke arah tercapainya tujuan dengan menggunakan segala kemampuan. Tunjukkan kepadanya dengan perbuatan, bahwa kita dapat dipercaya untuk melakukan rencana apa saja.

Bila masih baru, pimpinan tidak mungkin langsung mempercayai. Setelah jangka waktu yang agak lama, baru pimpinan dapat menilai kita dapat dipercaya atau tidak, terutama untuk menyimpan rahasia. Sesuai dengan kode etik sekretaris, kita harus dapat untuk menyimpan rahasia pimpinan dan perusahaan.

Menekan Rasa Ingin Dianggap Serbatahu. Sangat bersifat menggoda jika membuat karyawan lain di kantor terkesan oleh pengetahuan anda yang luas tentang kebijakan perusahaan dan tentang perubahan di luar, karena sekretaris adalah orang yang mengumumkannya. Tekanlah keinginan semacam itu jika ingin menjadi sekretaris yang sukses. Hindarilah gosip apapun, tetapi jangan membuat kesalahan dengan mengambil sikap sok-susila atau sikap hendak memperbaiki akhlak mereka yang menyiarkan desas-desus.

Tidak ada sesuatu yang dapat lebih cepat menghancurkan hubungan baik sekretaris dengan staf kantor daripada sikap sombong. Alihkan pokok percakapan dengan cekatan, apabila percakapan tersebut menurut kita tidak patut dibicarakan.

Jika terdengar desas-desus, sekretaris harus menjelaskan kenyataan yang sebenarnya. Celaknya, tindakan sekretaris tersebut justru membuka kesempatan bagi orang-orang untuk menggossipkan sekretaris sendiri di kemudian hari. Jika desas-desus itu merugikan perusahaan, jalan terbaik bagi sekretaris ialah memberitahukan pimpinan mengenai hal itu, dan biarlah ia menentukan cara mengatasinya apakah membuat pengumuman, mengirimkan nota tentang kenyataan atau tak menghiraukannya sama sekali. Belajarlah secepat mungkin untuk memahami apakah desas-desus tersebut berupa keluhan atau pemutarbalikan fakta yang menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari di kantor.

Kehidupan Pribadi Pimpinan Anda Bersifat Rahasia. Barangkali tak ada yang lebih berbahaya daripada cakap angin di kantor, yang menceritakan kehidupan pribadi pimpinan. Mungkin anda menganggap wajar bila mengeluarkan pernyataan seperti “Pak Agus menulis surat berapi-api kepada Saminta tentang pendapatnya mengenai harga” atau Pak Agus melarang anaknya menonton acara televisi karena pengaruhnya jelek untuk anak-anak”.

Menahan diri untuk tidak membuat ucapan tersebut memang sukar. Kehidupan pribadinya dan keputusan mengenai usahanya sangat menarik untuk diceritakan, di samping ada rasa tak menarik untuk diceritakan, disamping ada rasa tidak enak jika tak ikut serta dalam cakap angin.

Betapa pun tampaknya sukar, tetapi sekretaris perlu berhati-hati dalam berbicara mengenai pimpinan. Meskipun mungkin kita memperoleh perhatian sementara dari rekan-rekan dengan berbicara bebas, lama-kelamaan mereka akan kurang memperhatikan. Usaha apa pun untuk menyangkal ucapan yang pernah dikatakan, hanya akan memperburuk keadaan, apabila pimpinan tahu apa yang kita lakukan.

Belajarlah Menyimpan Rahasia Bisnis. Rahasia bisnis lebih sukar disimpan daripada rahasia pribadi. Informasi rahasia mudah bocor dalam percakapan. Sekretaris harus waspada sehingga tidak akan membuat ucapan yang merugikan perusahaan atau pimpinan. Pesawat telepon dan meja tempat resepsionis adalah dua tempat yang paling memungkinkan bocornya informasi tanpa disadari.

Terdorong oleh keinginan besar untuk dapat membantu para pengunjung atau orang-orang yang menelpon, mungkin sekretaris memberikan pernyataan-pernyataan seperti berikut: “Pak Agus ada janji dengan Bapak Umar dari PT Indomobil pada pukul 15.00, tetapi ia akan sempat menerima anda pukul 16.00. Pak Agus akan berada di Jakarta pada hari Senin tetapi akan masuk kantor pada hari Selasa”. Akibatnya ada kemungkinan orang yang diberitahu tidak bersedia membuat pesanan karena telah mendengar desas-desus bahwa perusahaan mungkin pindah dari daerah ini.

Keinginan untuk membantu pada saat seperti itu dapat merugikan perusahaan. Pernyataan demikian juga menandakan sekretaris sebagai orang yang tak dapat dipercaya, meskipun tidak bermaksud untuk membocorkan rahasia. Keluarga dan kawan harus dianggap sebagai “orang luar” dalam urusan yang menyangkut informasi usaha.

Menolak Permintaan Informasi. Di dalam kantor, teman sekerja dan bahkan sebagian pimpinan kadang-kadang minta kepada sekretaris informasi yang oleh pimpinan sendiri dianggapnya rahasia. Sebagai sekretaris harus belajar cara menolak permintaan seperti itu tanpa menyinggung perasaan.

Berikut ini beberapa petunjuk yang dapat membantu: Jangan sekali-kali menimbulkan kesan dalam percakapan maupun perilaku bahwa anda mengetahui suatu rahasia. Suatu ucapan yang membuat dirinya puas seperti “Saya tahu sesuatu yang anda tidak tahu”, akan memancing kesulitan. Kembalikan pertanyaan kepada si penanya, dengan mengatakan “Saya tidak tahu keputusan apa yang diambil tentang hal itu. Maukah saudara memberitahukan saya, jika saudara sudah mengetahuinya?”

Pimpinan lain biasanya berhak atas informasi usaha, tetapi jika anda diminta informasi rahasia dan anda tidak yakin bahwa pimpinan itu harus memperolehnya, mintalah dengan hormat supaya ia menghubungi pimpinan anda sendiri. Katakan, “Pak Agus dapat memberikan informasi yang lebih baik daripada saya mengenai kontrak itu.”

Agar hubungan kerja yang baik dapat terjalin antara sekretaris dengan atasan di dalam bekerja, maka perlu untuk:

Mengenali kelemahan-kelemahan dan kekuatan masing-masing pihak. Berusaha untuk mengelola diri sendiri agar dapat bekerja dengan lebih efektif dan efisien. Menyamakan persepsi dengan atasan tentang lingkup, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing dalam tugas. Mengenali baik-baik sifat dan gaya kerja sang atasan. Dengan demikian akan memudahkan mengelola atasan, dalam arti mengusahakan agar ia memahami gaya kerja, masalah dan kebutuhan kita, membuatnya mengerti bahwa kita dan dia mempunyai sasaran yang sama.

Diharapkan mudah-mudahan dapat membantu kita dengan atasan bisa sukses dalam pekerjaan. Ungkapan Raja Salomo dalam 1 Raja-Raja 2:3 bahwa: Lakukanlah kewajibanmu dengan setia terhadap TUHAN, Allahmu, dengan hidup menurut jalan yang ditunjukkanNya, dan dengan tetap mengikuti segala ketetapan, perintah, peraturan dan ketentuanNya, seperti yang tertulis dalam hukum Musa, supaya engkau beruntung dalam segala hal yang kaulakukan dan dalam segala yang kautuju.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Bratawidjaja, Thomas Wiyasa 1992. *Sekretaris Profesional*. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo, 1992.
- Kadarmo, Siwi 1994. *Sekretaris Dan Tugas-tugasnya*. Jakarta: NINA DINAMIKA,
- Santosa, 1990. *Sekretaris In Action*. Jakarta: ASMI Extension.
- Secretan, Lance H. 1993. *Bagaimana menjadi Sekretaris Yang Efektif*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Union Oil Company Of Indonesia Practices Handbook. Balikpapan: Training Departement, 1976.
- Waworuntu, Tony. 1993. *Manajemen Untuk Sekretaris*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utam