

PERILAKU ETIS BAGI PROFESI SEORANG SEKRETARIS PROFESIONAL

Elizabeth Rumayar

Akademi Sekretari Manajemen Indonesia (ASMI) Klabat

Abstrak

Para pelanggan bisnis dan masyarakat umum mengharapkan adanya perilaku etis dalam dunia bisnis sekarang ini. Jikalau hal itu tidak terpenuhi, berkembanglah sikap curiga dan tidak percaya pada bisnis itu sendiri. Sekretaris profesional, sebagai bagian penting dalam bisnis, sangat memegang peranan penting dalam upaya mengurangi ataupun meniadakan sikap curiga yang sangat merugikan ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mencari tahu apakah perilaku etis bagi profesi sekretaris dalam dunia bisnis dewasa ini merupakan suatu kebutuhan, dan bagaimana perilaku etis yang diharapkan dalam ruang lingkup tugas-tugas kesekretarian. Penelitian ini juga bermaksud mengungkap faktor-faktor yang menghalangi perubahan perilaku etis dan langkah-langkah untuk menciptakan perubahan perilaku etis.

Kata Kunci: perilaku etis, sekretaris, kantor

Abstract

Business customers and community expect ethical behavior in business world today. If it is not met, suspicion and distrust develop towards business itself. A professional secretary, as an important part in the business, plays an important role in the efforts to reduce or eliminate this detrimental suspicion. The aim of this study was to find out whether ethical behavior for secretarial profession in the business world nowadays is needed, and what ethical behaviour is expected in the scope of secretarial duties. This study also intended to reveal the factors that hinder the changes in ethical behaviour and steps to create changes in ethical behaviour.

Keywords: ethical behavior, secretary, office

Menjalankan satu bisnis dewasa ini tidak hanya mempertimbangkan segi keuntungan yang dihasilkan oleh bisnis itu tetapi juga memperhatikan aspek etis atau benar salah dalam proses menjalankannya (Calkins & Hanks, 2000). Ada kesengajaan dalam bisnis antara idaman moral yang diharapkan dan praktek bisnis dalam kenyataan (Chandra, 1995). Di satu pihak, para pelaku bisnis beranggapan bahwa tekanan dunia bisnis tidak banyak memberi peluang untuk hal-hal yang idealis dan etis; karenanya, etika itu tidak relevan dengan dunia bisnis. Di pihak lain, para pelanggan bisnis dan masyarakat umum mengharapkan adanya perilaku etis tersebut dalam dunia bisnis. Tetapi karena tidak terpenuhi, berkembanglah sikap curiga dan tidak percaya terhadap bisnis itu sendiri.

Penelitian menunjukkan adanya kecurigaan masyarakat pada profesi-profesi bisnis dalam kaitan dengan perilaku etis yang diharapkan (Chandra, 1995). Hasil penelitian itu mencatat presentasi tertentu yang masih dianggap memiliki perilaku etis termasuk profesi kesekretarian. Menurut catatan penelitian itu, masyarakat menganggap hanya 64%

dari penyandangan profesi sekretaris yang masih memiliki perilaku etis. Ini menunjukkan bahwa 36% dari para sekretaris dianggap tidak memiliki perilaku etis dalam tugasnya sehari-hari sebagai sekretaris.

Masalah yang akan disorot dan dicarikan penyelesaiannya dalam riset kualitatif ini berhubungan dengan kesenjangan dalam menyikapi perilaku etis bagi profesi sekretaris. Beberapa pertanyaan yang perlu ditemukan jawabannya antara lain:

1. Apakah perilaku etis bagi profesi sekretaris dalam dunia dewasa ini merupakan suatu kebutuhan?
2. Apa dan bagaimana ciri perilaku etis yang diharapkan dalam ruang lingkup tugas-tugas kesekretarian?
3. Apa saja faktor-faktor yang menghalangi perubahan perilaku etis dan langkah-langkah untuk menciptakan perubahan perilaku etis?

Tujuan penulisan adalah untuk menemukan jawaban secara kualitatif bagi pertanyaan-pertanyaan dalam perumusan masalah di atas. Jawaban untuk pertanyaan-pertanyaan ini akan

dicari dan ditemukan dalam literatur-literatur terkait sebagai sumber utama; kemudian dari hasil yang diperoleh, penyusun merangkai rupa dalam suatu pembahasan secara sistematis.

Di era globalisasi dewasa ini, masyarakat secara umum dan para pelanggan bisnis secara khusus semakin mengharapkan perilaku etis dalam praktek-praktek bisnis. Dengan harapan ini, yang sangat berkaitan erat dengan kelancaran kelanjutan bisnis, para usahawan juga semakin menyadari pentingnya perilaku etis dalam bisnis. Sebagai contoh, Charles Wilson, usahawan dari Texas berkesimpulan tentang pentingnya perilaku etis dalam bisnis. Ia mengatakan:

"Ethic is what's spearheading our growth. It creates an element of trust, familiarity, and predictability in business. We're in an industry where a lot of people cut corners. It's easy to misrepresent products and be less than up front with customers about the condition of goods. I just don't think that's good for business. You don't get a good reputation doing things that way. And eventually, customers won't want to do business with you" (Stodder, 1998, hal. 118).

Etika adalah apa yang menjadi ujung tombak pertumbuhan kami. Hal itu menciptakan unsur kepercayaan, keakraban, dan prediktabilitas dalam bisnis. Kami berada di sebuah industri di mana banyak orang mengambil jalan pintas. Sangat mudah untuk salah menggambarkan produk dan tidak jujur pada pelanggan tentang kondisi barang. Saya hanya berpikir itu tidak bagus untuk bisnis. Anda tidak mendapatkan reputasi yang baik dengan melakukan hal-hal seperti itu. Dan pada akhirnya, pelanggan tidak akan ingin berbisnis dengan Anda.

Jadi manfaat penulisan ini berhubungan langsung dengan keberhasilan bisnis itu sendiri. Dengan kata lain, penemuan-penemuan dalam riset ini dapat menyumbangkan pemikiran-pemikiran yang bermanfaat untuk kelancaran, kelanjutan, serta keberhasilan bisnis dalam mencapai tujuan.

Pembahasan penelitian ini dibatasi pada perilaku etis bagi profesi sekretaris dengan penekanan hanya pada kebutuhan perilaku etis seseorang yang berprofesi sekretaris perkantoran.

Ada tiga asumsi dasar yang berperan pada proses penelitian dalam judul ini. Pertama, seseorang yang berprofesi perkantoran harus bermoral. Adalah sangat ironis jika seorang yang melayani dalam profesi perkantoran tidak memiliki perilaku moral yang diharapkan dalam pelaksanaan tugasnya. Kedua, perilaku moral diharapkan ada dalam pelaksanaan tugasnya. Berperilaku etis tidak dibatasi oleh waktu, tempat, dan situasi. Dengan kata lain, masyarakat umum hanya mau tahu bahwa seorang yang berprofesi sekretaris itu adalah pelaku dan panutan etis kapan saja, di mana saja, dan dalam keadaan apa saja. Ketiga, nilai-nilai agama

menghendaki perilaku-perilaku etis bagi setiap makhluk manusia, apalagi mereka yang mengembangkan posisi pelayanan kepada orang lain.

Perilaku etis merupakan salah satu hal yang penting bagi manusia di dalam kehidupan sehari-hari. Notoatmodjo (2003) mendefinisikan perilaku (manusia) sebagai "semua kegiatan atau aktifitas manusia, baik yang dapat diamati langsung maupun yang tidak dapat diamati pihak luar" (hal. 11). Etis berarti "sesuai dengan asas perilaku yang disepakati secara umum" (Tim Pustaka Phoenix, 2009, hal. 230). Dengan demikian, perilaku etis adalah kegiatan atau aktivitas manusia yang sesuai atau berhubungan dengan etika.

Ritonga (2010) mendefinisikan etika sebagai ilmu yang membahas perbuatan baik dan perbuatan buruk manusia sejauh yang dapat dipahami oleh pikiran manusia. Sedangkan etika bisnis merupakan etika yang membahas masalah-masalah dalam konteks bisnis yang terkait dengan standar moral (Chandra, 1995).

Menurut Tim Pustaka Phoenix (2009), etika adalah "cabang filsafat yang membahas atau menyelidiki tentang nilai-nilai dalam tindakan atau perilaku (akhlak) manusia" (hal. 229). Sasaran etika adalah moralitas, yaitu agar seseorang dapat membedakan apa yang baik dan apa yang tidak baik. Moralitas suatu masyarakat berkaitan dengan adat istiadat dan kebiasaan yang telah diterima selaku perilaku yang baik. Moral dalam pengertiannya menekankan pada karakter dan sifat-sifat khusus individu, bukan pada aturan serta ketaatan (Rosidah & Sulistiyani, 2005). Misalnya, kebajikan, rasa sedih, kemurahan hati, kerendahan hati, dan sebagainya merupakan unsur moral yang penting. Hal-hal tersebut tidak terdapat dalam hukum.

Moral yang didasarkan pada karakter cenderung terpusat pada keistimewaan dalam diri manusia. Etika secara umum merupakan kondisi-kondisi dasar bagaimana manusia bertindak secara etis, bagaimana manusia mengambil keputusan etis, teori-teori etika dan prinsip-prinsip moral dasar yang menjadi pegangan bagi manusia dalam bertindak serta tolak ukur dalam menilai baik atau buruknya suatu tindakan. Etika umum dapat dianalogikan dengan ilmu pengetahuan, yang membahas mengenai pengertian umum dan teori-teori (Putra, 2010).

Kadang-kadang etika diartikan sebagai moral; misalnya, tindakan yang secara moral dianggap baik disebut etis. Istilah etika dipakai dalam berbagai istilah profesi, misalnya etika dokter, etika sekretaris, etika guru, etika wartawan, dan sebagainya sesuai dengan bidang profesinya masing-masing. Etika profesi memang dibutuhkan untuk menciptakan ketenangan, ketenteraman, keselarasan, keseimbangan, dan terjalannya hidup

gotong-royong sesuai dengan falsafah Pancasila. Untuk menjamin suasana tersebut, perlu ada aturan-aturan baik secara tertulis maupun tidak. Aturan-aturan tersebut dipergunakan sebagai pedoman dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

Orang sering tidak menyadari etika karena etika merupakan bagian yang menyeluruh dari pribadi seseorang. Maksudnya, seseorang jarang sekali memikirkan etika yang melekat pada dirinya, kecuali bila merasa bahwa dalam hubungannya dengan orang lain, etika itu mendapat tantangan. Selanjutnya, menurut Bratawidjaja (1994), untuk mempelajari etika, seseorang perlu mengetahui tiga azas yang saling terkait yaitu:

1. *Etika deskriptif*. Etika deskriptif adalah etika yang erat hubungannya dengan antropologi, sosiologi, dan psikologi. Etika ini mempelajari dan mencatat serta menguraikan moral suatu masyarakat, kebudayaan, dan bangsa. Di samping itu, etika deskriptif membandingkan sistem moral, kode etik, kepercayaan, dan nilai-nilai yang berbeda. Pada hakikatnya, etika deskriptif membandingkan bentuk masyarakat yang berlainan.
2. *Etika normatif*. Etika normatif secara sistematis berusaha menyajikan serta membenarkan suatu sistem moral, yang terdiri atas nilai-nilai dasar moral dan aturan moral yang menguasai perilaku manusia. Peraturan-peraturan dan nilai-nilai itulah yang membentuk sikap, adat istiadat, dan norma-norma yang berlaku di dalam masyarakat sekitarnya. Etika normatif memiliki tiga macam peranan yaitu:
 - a. Berusaha menerangkan berbagai norma, peraturan, pernyataan kewajiban, dan nilai norma yang membentuk norma-norma yang mengikat dalam suatu masyarakat. Contoh: seorang pengusaha Jepang berpendapat bahwa ia wajib melakukan harakiri karena ia telah membiarkan perusahaannya menjadi bangkrut dan, dengan demikian, mengecewakan kepercayaan para pemegang saham. Bagi orang Jepang, perbuatan harakiri untuk menebus kesalahannya itu dibenarkan oleh norma.
 - b. Berusaha dengan berbagai cara untuk membenarkan prinsip moral. Suatu masyarakat dapat memiliki berbagai norma yang konsisten maupun tidak. Dalam membentuk suatu sistem, filsafat moral berusaha membuat berbagai norma yang konsisten antara satu dengan yang lain. Sistem ini membentuk suatu teori tentang moral. Contoh: orang dari desa yang mengenakan pakaian adatnya di Jakarta, mungkin dianggap tidak sopan; tetapi hal demikian tidak akan dinilai sebagai perbuatan kriminal. Sebaliknya, seseorang

menipu, merampok, atau mengkorupsi uang negara adalah tindakan kejahatan. Menurut moral, menipu, merampok, dan mengkorupsi adalah suatu perbuatan yang tidak bisa dibenarkan.

3. *Meta etika*. Meta etika seringkali disebut etika analisis yaitu etika yang mengkaji makna dan istilah moral; misalnya, apakah yang dimaksud dengan tanggung jawab moral serta pengertian-pengertian yang sejenis. Ada pendapat bahwa makna suatu kata adalah identik dengan kebiasaan pemakaian kata dalam kehidupan sehari-hari. Mengatakan apa artinya 'baik' yang pertama adalah pernyataan yang berhubungan dengan meta etika, sedangkan yang kedua berhubungan dengan etika normatif.

Menurut lingkup penerapannya, Bratawidjaja (1994) menggolongkan etika dalam dua jenis yaitu etika umum dan etika khusus.

1. *Etika umum*. Etika umum menyajikan suatu pendekatan yang teliti mengenai norma-norma yang berlaku umum bagi setiap warga masyarakat. Etika umum terdiri atas tiga bagian norma yaitu sopan santun, norma hukum, dan norma moral. Norma sopan santun hanya berlaku berdasarkan kebiasaan yang dapat berkembang dan berubah sesuai dengan situasi, sedangkan norma sopan santun yang berdasarkan kesepakatan disebut konvensi. Norma hukum harus dibedakan dengan moral karena tidak semua norma dapat dijadikan norma hukum. Norma hukum adalah norma yang mengatur tata nilai dan bila dilanggar, pelakunya dapat dituntut sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Norma hukum didasarkan atas peraturan perundang-undangan yang berlaku. Etika umum merupakan ilmu praktis dengan sasaran yang praktis pula dan bukan suatu disiplin ilmu yang sudah lengkap. Etika umum berkembang terus dengan mengkaji isu-isu yang sedang diperdebatkan. Adanya isu-isu yang melahirkan berbagai pendapat merupakan pengayaan pola pikiran yang selanjutnya dapat diarahkan agar mampu menciptakan masyarakat yang serasi dan selaras.
2. *Etika khusus*. Etika khusus adalah penerapan etika umum dalam kegiatan profesi, misalnya etika guru, etika sekretaris, etika bisnis, etika wartawan, dan kode etika jurnalistik. Etika tersebut berfungsi sebagai pedoman pelaksanaan masing-masing profesi.

Istilah profesi telah dimengerti oleh banyak orang sebagai suatu hal yang berkaitan dengan bidang tertentu atau jenis pekerjaan (*occupation*) yang sangat dipengaruhi oleh pendidikan dan keahlian, sehingga banyak orang yang bekerja tetapi belum tentu dikatakan memiliki profesi yang sesuai. Keahlian yang diperoleh dari pendidikan kejuruan

saja belum cukup untuk menyatakan suatu pekerjaan itu profesi. Perlu penguasaan teori sistematis yang mendasari praktek pelaksanaan dan penguasaan teknik intelektual yang merupakan hubungan teori dan penerapan dalam praktek. Adapun hal yang perlu diperhatikan oleh para pelaksana profesi menurut Chandra (1995) adalah sebagai berikut:

1. *Etika profesi*. Etika profesi berkaitan dengan bidang pekerjaan yang telah dilakukan seseorang yang sangat perlu untuk menjaga profesi di kalangan masyarakat atau untuk konsumen (klien atau objek). Dengan kata lain, orientasi utama profesi adalah untuk kepentingan masyarakat dengan menggunakan keahlian yang dimiliki. Akan tetapi, tanpa disertai suatu kesadaran diri yang tinggi, profesi dapat dengan mudahnya disalahgunakan oleh seseorang seperti pada penyalahgunaan profesi seseorang di bidang komputer, misalnya pada kasus kejahatan komputer yang berhasil mengkopi program komersial untuk diperjualbelikan lagi tanpa ijin dari hak cipta atas program yang dikomersialkan itu. Karenanya, perlu pemahaman atas etika profesi dengan memahami kode etik profesi.
2. *Kode etik profesi*. Kode etik profesi merupakan sarana untuk membantu para pelaksana yang profesional supaya tidak merusak etika profesi. Ada tiga hal pokok yang merupakan fungsi dari etika profesi:
 - a. Kode etik profesi memberikan pedoman bagi setiap anggota profesi tentang prinsip profesionalitas yang digariskan. Maksudnya bahwa dengan kode etik profesi, pelaksana profesi mampu mengetahui suatu hal yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan.
 - b. Kode etik profesi merupakan saran kontrol sosial bagi masyarakat bagi profesi yang bersangkutan. Maksudnya bahwa etika profesi dapat memberikan suatu pengetahuan kepada masyarakat agar mereka dapat juga memahami arti pentingnya suatu profesi sehingga memungkinkan pengontrolan terhadap para pelaksana di lapangan kerja (kalangan sosial).
 - c. Kode etik profesi mencegah campur tangan pihak di luar organisasi profesi dalam hubungan etika dalam keanggotaan profesi. Hal itu dapat dijelaskan sebagai para pelaksana profesi pada suatu instansi atau perusahaan.

Kata sekretaris berasal dari Bahasa Inggris *secret* dan Bahasa Latin *secretum* yang artinya rahasia; itu berasal pula dari kata *secretaries/secretarium* yang berarti seseorang yang diberi kepercayaan memegang rahasia (Nani, 2008). Hornby (1989)

memberikan definisi sekretaris yaitu "*An employee in an office, working for another person, dealing with letters typing, filing, etc., and making appointments and arrangements*" (hal. 1142) [Seorang karyawan di kantor, bekerja untuk orang lain, menangani pengetikan surat-surat, filing, dan lain-lain, dan membuat janji dan pengaturan].

Tugas sekretaris bukan sekedar pembantu atasan semata, tetapi seorang dengan kualifikasi tugas, pekerjaan, dan tanggung jawab yang sangat tinggi. Seorang pimpinan atau atasan memiliki tugas dan tanggung jawab besar dalam memimpin dan mengelola perusahaan dan organisasi. Tugas itu antara lain mengurus pembuatan janji, mengurus administrasi, mengatur rapat, dan mengurus korespondensi. Tugas-tugas ini akan bisa lebih maksimal jika dibantu dengan keberadaan seorang sekretaris. Secara umum, Nani (2008) menjelaskan bahwa peranan sekretaris menyangkut hal-hal berikut:

1. Terhadap atasan:
 - a. sumber dan penyaring informasi bagi pimpinan dalam memenuhi fungsi, tugas, dan tanggung jawab
 - b. asisten atau tangan kanan dalam mengatur aktivitas perusahaan mulai dari administrasi sampai *human relations*
 - c. perantara bagi pimpinan dan pihak-pihak yang ingin berhubungan dengan pimpinan
 - d. alternatif pemikiran dari pimpinan dalam hal penuangan ide-ide
 - e. pemegang rahasia pimpinan yang berkaitan dengan tugas perusahaan
 - f. mediator pimpinan dengan bawahan
2. Terhadap bawahan atau karyawan:
 - a. membantu memberikan motivasi kepada karyawan lain
 - b. mediator antara bawahan atau karyawan dengan pimpinan
 - c. membantu dan memfasilitasi bawahan ketika hendak bertemu dengan pimpinan
 - d. memberikan rasa puas dan bangga kepada bawahan terhadap hasil kerja mereka

Selanjutnya, Nani (2008) juga mengatakan bahwa dibandingkan dengan posisi lain, sekretaris termasuk karyawan yang memiliki multi tugas, di antaranya:

1. Menurut wewenangnya
 - a. Tugas rutin: mengetik, membuat panggilan, menerima tamu, berkorespondensi, filing, dan surat menyurat
 - b. Tugas instruksi: menyusun jadwal perjalanan, membuat perjanjian, mengatur keuangan, menyiapkan dan menyelenggarakan rapat, dan menyusun jadwal
 - c. Tugas kreatif: membuat formulir telepon, mengurus dokumentasi, mengirim ucapan

- kepada klien, dan mengatur ruang kantor pimpinan
2. Menurut jenis tugasnya
 - a. Tugas administrasi perkantoran: surat menyurat, membuat laporan, dan filing
 - b. Tugas resepsionis: membuat panggilan, melayani tamu, dan menyusun jadwal pertemuan pimpinan
 - c. Tugas sosial: mengatur rumah tangga kantor, mengirim ucapan selamat kepada relasi, dan mempersiapkan resepsi atau jamuan resmi kantor
 - d. Tugas insidental: mempersiapkan rapat, mempersiapkan pidato, mempersiapkan presentasi, dan mempersiapkan perjalanan dinas pimpinan

Selama ini, orang cenderung mendeskripsikan seorang sekretaris sebagai sosok wanita berperampilan cantik dan menarik. Anggapan ini adalah kesalahan karena seorang sekretaris tidak selalu seorang wanita, dan walaupun wanita, tidak selalu harus cantik dan menarik secara bawaan.

Secara profesional, Nani (2008) mengatakan bahwa ada sejumlah syarat seorang sekretaris yang baik, yaitu:

1. *Personality*: sabar, tekun, disiplin, tidak cepat menyerah, berperampilan baik, jujur, loyal, pandai berbicara, sopan, dan bisa menjaga citra perusahaan
2. *General knowledge*: memiliki kemampuan memadai dalam segala sesuatu perubahan dan perkembangan yang terjadi, terutama yang berkaitan dengan aktivitas organisasi
3. *Special knowledge*: memiliki pengetahuan yang berkaitan khusus dengan posisinya sebagai seorang sekretaris
4. *Skills and techniques*: memiliki kemampuan mengetik, korespondensi, stenografi (sekarang bukan syarat mutlak), dan kearsipan
5. *Practice*: memiliki kemampuan melaksanakan tugas sehari-hari seperti menerima telepon, menerima tamu, menyiapkan rapat, membuat agenda pimpinan, dan lain-lain

Bratawidjaja (1994) mengemukakan ciri-ciri pribadi seorang sekretaris. Sesuai dengan etika profesinya, seorang sekretaris perlu memiliki sikap:

1. mau menyelami perasaan orang lain dan tidak egoistis;
2. mau berbagi perasaan dan tenggang rasa;
3. selalu mengoreksi diri sendiri berdasarkan penilaian atau kritik dari orang lain;
4. mau menerima penilaian-penilaian orang lain tentang diri pribadi, dan penilaian itu diambil segi positifnya;
5. mau memaafkan kesalahan orang lain dan mengakui kesalahan yang diperbuat;
6. menghindari diri dari perbuatan yang tercela, misalnya senang mengumpat, senang mencaci maki, senang mengobrol, bergosip,

- mengeluh, dan bentuk-bentuk lain yang kurang terpuji;
7. sanggup dan mampu menahan diri apabila dihadapkan pada hal-hal yang dapat menyebabkan marah;
8. sabar dan bijaksana dalam menghadapi segala persoalan dan mengatasi persoalan tanpa merugikan orang lain;
9. dapat menyesuaikan diri dengan segala situasi;
10. dapat dan pandai mengatur serta menempatkan diri sehingga orang lain merasa hormat;
11. selalu memberikan sasaran yang positif dan selalu memperhatikan kepentingan orang lain;
12. mampu menciptakan suasana yang menggembirakan dalam pergaulan serta tidak memberi celaan dalam bentuk apapun;
13. merasa senang dengan keberhasilan atau keberuntungan orang lain dengan memberi salam dengan menyampaikan ucapan;
14. mengetahui aturan-aturan sopan santun dan selalu menghormati pendapat dan kepentingan orang lain; dan
15. berpikir sehat dan selalu menunjukkan kesungguhan, artinya tidak berpura-pura atau basa-basi.

Di samping itu, sekretaris perlu juga memahami etiket yaitu "tata cara dan standar/kaidah perilaku (sopan santun, adat, moral, dan sebagainya) yang berlaku dalam suatu masyarakat beradab dalam memelihara hubungan baik antar sesamanya" (Tim Pustaka Phoenix, 2009, hal. 229). Etiket ini dapat diterjemahkan sebagai tata krama atau sopan santun. Inti dari etiket adalah saling menghormati, berbudi bahasa baik, serta menjunjung tinggi aturan dan tata nilai yang menjamin keselarasan kerja sama untuk meningkatkan semangat kerja dalam melaksanakan tugas.

Yang perlu diperhatikan oleh sekretaris mengenai etiket menurut Bratawidjaja (1994) adalah:

1. rajin bekerja, datang di kantor lebih awal dari pada pemimpin, dan bila tidak masuk kantor, memberitahu pimpinan dengan memberi alasan yang tepat dan logis;
2. menghindari pinjaman-pinjaman uang atau perlengkapan dari rekan sekerja kecuali dalam keadaan gawat atau terpaksa;
3. tidak mengulur-ulur waktu jam makan yang telah ditetapkan sehingga menunda pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan;
4. tidak mengeluh karena mengeluh tidak menyelesaikan pekerjaan;
5. memegang teguh rahasia perusahaan dan, oleh karena itu, berbicara seperlunya saja;
6. ramah tamah yang tulus tanpa dibuat-buat dan tegur sapa tidak sekedar basa-basi;
7. menghindari obrolan di tempat kerja;

8. bila memberi saran atau kritik jangan dilakukan di depan karyawan lainnya;
9. menghindari pemakaian telepon untuk urusan pribadi, kecuali bila sangat perlu; dan
10. menghindari terlalu sering menerima tamu pribadi.

Selanjutnya, dalam hubungan masyarakat atau tata pergaulan, seorang sekretaris perlu memiliki kepribadian yang mantap yang meliputi:

1. *Perilaku.* Dalam berperilaku, hendaknya seorang sekretaris berorientasi pada tugas dan bukan pada kepentingan pribadi. Sikap yang perlu dimiliki adalah bijaksana, tenang, tulus ikhlas, terbuka, jujur, kreatif, dan percaya diri. Percaya diri adalah ciri kepribadian yang dapat membantu sekretaris untuk memotivasi dan memperoleh kepercayaan dari orang lain.
2. *Penampilan.* Sikap jasmani yang baik disertai penampilan yang rapi mencerminkan pribadi yang anggun. Seorang sekretaris juga harus memiliki kecakapan atau kemampuan, pengertian, kebijaksanaan, kewaspadaan, dan kecermatan yang dapat diandalkan.
3. *Keterbukaan.* Keterbukaan akan menghilangkan rasa curiga dan menumbuhkan saling percaya, sehingga segala pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik. Dengan sikap terbuka, semua tamu yang datang mendapat kesan yang baik dan menyenangkan.
4. *Kemampuan daya tangkap dan pemahaman.* Keberhasilan dan kegagalan seringkali ditentukan oleh kemampuannya dalam menangani tamu, apakah tamu tersebut perlu dipertemukan dengan atasan, disalurkan kepada bagian lain, atau cukup ditangani sendiri. Sekretaris harus cepat tanggap dalam segi situasi. Kemauan pimpinan harus dapat segera dicerna dan dilaksanakan secepat mungkin dan sebaik-baiknya. Hal ini yang menunjang keberhasilan dalam karir seorang sekretaris.
5. *Menyenangkan orang lain.* Menyenangkan orang lain dengan saling menghargai dan menghormati dalam suatu kantor akan meningkatkan gairah kerja. Perilaku sekretaris yang menyenangkan adalah selalu menyapa dengan ramah, menyebut dan menulis nama orang dengan benar, menawarkan pelayanan khusus seperti memesan taksi, dan mengatakan atau mengucapkan kata-kata selamat berpisah kepada seorang tamu yang akan meninggalkan kantor.
6. *Kemampuan untuk memahami perasaan orang lain.* Kemampuan untuk memahami perasaan orang lain dimulai dari intropeksi pada diri sendiri. Pada waktu sekretaris menyampaikan pesan pimpinan, ia harus menunjukkan kesan bahwa ia telah berusaha sedapat mungkin untuk memahami dan memaklumi. Bila harus menyampaikan pesan pimpinan untuk menolak permintaan seorang tamu, sikap sekretaris harus jujur dan menunjukkan rasa ikut kecewa; namun, penolakan tersebut disampaikan kepada tamu yang bersangkutan. Sebaiknya sekretaris bersikap lugas dan jujur tetapi tegas dari pada bersikap berpura-pura.
7. *Keterusterangan.* Sekretaris dituntut perlu memiliki jiwa besar yaitu mengakui kesalahan-kesalahan atau kekeliruan-kekeliruan yang dilakukan dan berusaha untuk memperbaiki agar tidak terulang lagi. Ia juga harus bersedia menerima saran dan kritik demi kemajuan dan pengembangan pribadinya. Ia tidak perlu menutupi kekurangan tersebut. Dengan demikian, ia tidak perlu mencari alasan-alasan untuk menutupi kekurangannya.
8. *Kegembiraan.* Seorang sekretaris harus menunjukkan roman muka yang ceria dan gembira agar orang lain ikut juga gembira. Ia harus senang membantu kesulitan orang lain tanpa pamrih dan berusaha membuat orang lain senang, sehingga beban berat yang diderita menjadi ringan dan bisa hilang. Keramahmatan yang disertai dengan suara yang menyenangkan akan membawa suasana hidup dan dinamis.
9. *Kemampuan untuk memberi perhatian.* Dalam hal ini, seorang sekretaris perlu belajar menjadi pendengar yang baik agar dapat menangkap apa yang dikatakan oleh lawan bicara. Sekretaris perlu menyampaikan segala sesuatu yang kurang tepat yang dilakukan oleh orang lain, tetapi dengan ramah, sehingga orang tersebut akan berterima kasih untuk perhatiannya.
10. *Kemampuan berkomunikasi.* Kemampuan berkomunikasi yang efektif adalah kemampuan menyampaikan pesan langsung pada maksudnya tanpa basa-basi dan berbagai alasan yang dibuat-buat. Seorang sekretaris harus berbicara perlahan-lahan tetapi mantap dan jelas, sehingga lawan bicara dapat memahami pesan yang disampaikan.

Seorang sekretaris yang ideal harus mempunyai watak yang teguh, pengetahuan profesional secara lengkap, dan keterampilan yang terpolakan dan terarah. Ia harus memiliki kepercayaan diri sendiri, prakarsa, daya cipta tinggi, dan penuh rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya. Di samping itu, ia juga perlu memiliki kecakapan, daya ingat yang kuat, pengetahuan umum yang luas, akhlak tinggi, dan selalu berpegang pada etika jabatan sekretaris.

Etika kantor memberi petunjuk kepada sekretaris supaya ia memperlakukan siapa saja dengan cara terbuka, bersikap baik dan pantas tanpa membedakan pangkat, kedudukan, dan golongan. Hal-hal yang perlu diketahui oleh seorang sekretaris untuk dihindari sehubungan

dengan etika kantor menurut Bratawidjaja (1994) adalah:

1. membentuk kelompok tertentu dengan tujuan membela kepentingan kelompok sendiri;
2. bergegas pulang pada waktu tutup kantor, sedangkan datang selalu terlambat;
3. sering menggunakan telepon untuk kepentingan pribadi;
4. pulang sebelum waktunya karena mengetahui bahwa pimpinan tidak ada di tempat;
5. selalu menunda pekerjaan yang sebenarnya dapat dengan segera dilaksanakan;
6. bersikap menjilat atasan dengan menjelekkkan rekan;
7. boros memakai peralatan dan alat tulis kantor;
8. segan merawat mesin-mesin dan alat-alat kantor yang dipercayakan;
9. bermalas-malas di rumah dengan sengaja tidak masuk kantor dan tempat kerja dimanfaatkan untuk pacaran;
10. mengisi teka-teki silang, menulis surat pribadi, dan pergi ke tempat bagian lain tanpa sesuatu urusan;
11. bersikap acuh tak acuh terhadap lingkungan dan orang lain; dan
12. menggunakan fasilitas kantor tanpa izin.

Etika sekretaris dan profesionalisme kantor menyangkut prinsip-prinsip moral yang berhubungan dengan pekerjaan di mana seseorang terikat, dalam hal ini khususnya bagi sekretaris. Menurut Rosidah dan Sulistiyani (2005), etika tersebut mencakup:

1. Pertanggungjawaban (*responsibility*). Asas ini menyangkut kemauan sekretaris untuk bertanggung jawab terhadap beban yang menjadi pekerjaannya, serta mempunyai ikatan yang kuat dengan apa yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Pengabdian (*dedication*). Adanya kemauan keras untuk melakukan pekerjaannya dengan penuh semangat, kecakapan yang dipunyai, dan tanpa pamrih.
3. Kesetiaan (*loyalitas*). Adanya kesadaran pada sekretaris untuk setulusnya patuh kepada tujuan negara, lembaga, peraturan yang ada, tugas jabatan maupun pihak atasan dalam upaya mencapai cita-cita bersama yang telah ditetapkan.
4. Kepekaan (*sensitivity*). Adanya kemauan dan kemampuan sekretaris untuk memperhatikan perkembangan dan perubahan serta kebutuhan yang bertambah. Dengan adanya perkembangan tersebut, ia dapat menyesuaikan dan melakukan upaya-upaya untuk bisa menanggapi secara bijaksana.
5. Persamaan (*equality*). Persamaan itu adalah tindakan memberi perlakuan yang adil atau sama tanpa membedakan antara pihak lain (proposional).

6. Kepantasan (*equity*). Persoalan dalam kehidupan masyarakat sangat kompleks sehingga dimungkinkan sekali adanya perbedaan perlakuan. Dari tinjauan berbeda, mungkin hal ini bisa dipersepsikan tidak adil. Hal tersebut bisa dilakukan asal mempunyai pertimbangan keadilan. Jadi asas kepastan dilaksanakan atas dasar pertimbangan moral atau penilaian secara etis yang berlaku dalam kehidupan masyarakat.

Metodologi

Metode yang dipakai dalam pembuatan riset ini adalah penelitian kualitatif berupa analisis dokumen dan literatur tentang perilaku etis untuk profesi sekretaris. Data dikumpulkan sebanyak mungkin dari buku-buku dan literatur yang relevan dengan setiap pertanyaan pada perumusan masalah di atas.

Instrumen utama dalam penelitian ini ialah peneliti sendiri yang mencari sumber-sumber data berupa buku-buku dan jurnal di perpustakaan dan internet. Langkah-langkah teknik analisis data adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data
2. Pengelompokan data berdasarkan tema
3. Reduksi data secara deduktif dan induktif
4. Pengambilan kesimpulan

Pembahasan

Kebutuhan Perilaku Etis bagi Seorang Sekretaris

Profesi sekretaris adalah satu di antara sekian banyak profesi yang berubah cepat. Hal ini disebabkan perubahan-perubahan dalam kemajuan teknologi yang juga mempengaruhi tugas-tugas sekretaris, sehingga para sekretaris profesional perlu mengantisipasi dengan membenahi diri.

Pada masa mendatang, para pemimpin dan manajer perusahaan dituntut untuk melengkapi diri dengan sederet kemampuan untuk berpacu dengan percepatan perubahan dalam dunia bisnis sebagai penyeimbang terhadap berbagai kemudahan yang disediakan oleh kemajuan teknologi. Mereka dituntut untuk menjadi 'penunggang kuda' yang handal agar dapat menaiki 'kuda' yang bernama teknologi dan menarik manfaat sebesar-besarnya.

Sekretaris, sebagai pendukung kinerja para pimpinan perusahaan, seakan harus berlomba dengan kemampuan para pemimpin perusahaan. Sekretaris harus melengkapi diri dengan berbagai 'senjata' kemampuan dan keterampilan agar dapat efektif bagi para manajer dan pemimpin.

Era mendatang yang lebih lagi akan diwarnai dengan kemajuan teknologi informasi berpengaruh pada peran dan fungsi profesi sekretaris. Peran sekretaris konvensional yang bersifat administratif

dan klerikal sebagian besar telah tergantikan oleh perangkat teknologi informasi.

Dalam era informasi, kemajuan sangat ditentukan oleh kemampuannya untuk memperoleh dan memproses informasi agar dapat mengambil keputusan yang cepat dan akurat. Para sekretaris menjadi pendukung utama para pengambil keputusan. Oleh sebab itu, mereka 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 *information disseminator*.

Sementara itu, globalisasi semakin menampakkan sosoknya yang menuntut sekretaris menjadi sekretaris global. Kebutuhan perusahaan dalam berkomunikasi, berinteraksi, dan membentuk jaringan kerja dalam lingkup global menuntut seorang sekretaris berperan sebagai penyambung lidah perusahaan dengan masyarakat global.

Peran penting yang berkaitan dengan pengelolaan informasi dan pengambilan keputusan serta tuntutan untuk menjadi komunikator dan membina relasi dengan pihak internal dan eksternal perusahaan dalam lingkup global membutuhkan kapasitas intelektual yang memadai, kematangan emosi dan sikap yang tepat, serta kemampuan untuk menampilkan citra profesional.

Seorang sekretaris sering disebut sebagai *Queen of Time Kingdom*—seorang yang berkuasa atas pengaturan waktu kerja—dan mewakili wewenang untuk secara cepat dan tepat mengelola berbagai perubahan waktu atau jadwal kerja atasannya yang harus dilakukan dalam kaitannya dengan prioritas kerja dan dengan memperhatikan derajat *urgency* yang terkandung di dalamnya.

Seorang sekretaris tidak hanya dituntut untuk menguasai elemen-elemen utama dalam pengaturan waktu kerja serta pola pengendaliannya saja, tetapi juga termasuk berbagai strategi dan pedoman agar dapat menyusun suatu prioritas yang tepat dan disukai oleh atasan, partner kerja lainnya, pihak eksternal, maupun pihak internal. Agar sekretaris dapat terus meningkatkan kemampuan diri dalam mengelola waktu, ia harus mengenal proses dan sarana yang dapat dimanfaatkan untuk menganalisa pemanfaatan waktu serta cara pengembangan yang sebaiknya diikuti.

Sementara itu, posisi seorang sekretaris sering menuntut adanya kemahiran tersendiri untuk menjadi *public relations officer* karena seringnya seorang sekretaris menjadi *contact person* dengan partner eksternal. Perannya yang strategis adalah sebagai salah satu sumber informasi bagi para pengambil keputusan.

Dalam menghadapi situasi persaingan yang semakin ketat saat ini, kemapanan citra perusahaan perlu terus menerus dipertahankan. Salah satunya

adalah melalui kemantapan dan ketepatan cara kerja seorang sekretaris. Dalam hal ini, selain pemahaman terhadap kebijakan perusahaan, seorang sekretaris juga perlu mengoptimalkan kemampuannya untuk melakukan persuasi secara profesional dan strategis.

Dalam konteks profesional, kebutuhan akan perilaku etis bagi seorang sekretaris, dalam arti berperilaku sesuai dengan etika dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, memang merupakan suatu keharusan bukan hanya pilihan. Berperilaku etis melandasi profesionalisme seorang sekretaris. Konsistensi dalam mengimplementasikan etika akan menunjang kemantapan karir dan sukses berkesinambungan seorang sekretaris.

Etika profesi sekretaris akan memberi arah dan petunjuk untuk membentuk kepribadian seorang sekretaris sesuai dengan bidang profesi. Etika profesi menjiwai seorang sekretaris dalam menjalankan tugasnya sehingga menyelesaikan dengan seksama untuk memperoleh hasil kerja yang memuaskan. Di samping itu, etika profesi dapat membentuk pribadi sekretaris yang mantap. Pentingnya perilaku etis di tempat kerja berhubungan dengan permintaan konsumen, harapan karyawan, tanggung jawab sosial, dan ekologi transnasional.

Etika sekretaris mencakup pertanggungjawaban (*responsibility*), pengabdian (*dedication*), kesetiaan (*loyalitas*), kepekaan (*sensitivity*), persamaan (*equality*), dan keadilan (*equity*). Perubahan perilaku etis individu, dalam hal ini seorang sekretaris, ke arah yang lebih baik dalam organisasi di mana dia bekerja dapat berhasil jika organisasi tersebut mendukung, mendorong, meningkatkan, dan memelihara perubahan perilaku etis secara individual tersebut. Jika suatu organisasi menjadi lebih beretika, orang-orang dalam organisasi membutuhkan pemahaman, pendekatan yang sistematis, komitmen, kerjasama, dan kerja keras.

Faktor-faktor yang menghalangi perubahan perilaku etis mencakup keyakinan-keyakinan negatif seperti nilai tidak dapat diubah. Organisasi adalah amoral, julukan menggambarkan individu secara tepat, dan kepemimpinan suatu organisasi tidak pernah berjalan secara etis. Langkah-langkah untuk menghasilkan atau menciptakan perubahan perilaku etis mencakup penentuan perubahan etika yang dibutuhkan, penentuan langkah-langkah yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan, praktek perilaku baru, umpan balik, pemberian penghargaan kepada individu-individu atau kelompok yang terlibat, dan evaluasi pengaruh dari perubahan etika tersebut.

Kesimpulan

1. Dalam konteks profesional, kebutuhan akan perilaku etis bagi seorang sekretaris, dalam arti berperilaku sesuai dengan etika dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, memang merupakan suatu keharusan bukan hanya pilihan. Berperilaku etis melandasi profesionalisme seorang sekretaris. Konsistensi dalam mengimplementasi etika akan menunjang kemantapan karir dan kesuksesan berkesinambungan seorang sekretaris. Etika profesi sekretaris akan memberi arah dan petunjuk untuk membentuk kepribadian seorang sekretaris sesuai dengan bidang profesinya, menjiwai seorang sekretaris dalam menjalankan tugasnya sehingga menyelesaikan dengan seksama untuk memperoleh hasil kerja yang memuaskan, dan membentuk pribadi sekretaris yang mantap. Kebutuhan perilaku etis profesi sekretaris dalam dunia bisnis juga disebabkan permintaan pelanggan atau klien perusahaan dan harapan rekan sekerja.
2. Ciri seorang sekretaris yang berperilaku etis adalah membuat keputusan-keputusan yang etis (beretika), mendukung perilaku-perilaku yang etis, menolak terlibat dalam politik-politik kantor yang negatif, menerima kritik-kritik yang membangun, mematuhi jam-jam kantor, bertanggung jawab terhadap pekerjaan, menjaga kejujuran dan integritas, menghormati privasi karyawan dan rekan kerja, terbuka terhadap perubahan, loyal terhadap perusahaan, dan menjaga kepercayaan yang diberikan perusahaan atau pimpinan. Selain itu, seorang sekretaris juga selalu menjaga privasi informasi dan rahasia tentang perusahaan tempat bekerja dan klien, selalu berkata jujur, selalu loyal terhadap pimpinan dan perusahaan, dapat dipercaya, bertanggungjawab, bekerja tanpa diawasi, dapat bekerja sama, fleksibel terhadap pekerjaan dan waktu kerja, memiliki keterampilan-keterampilan yang dibutuhkan sebagai seorang sekretaris, dan tidak tergoda untuk menerima hadiah atau pemberian dari klien internal ataupun eksternal dengan alasan apapun.
3. Faktor-faktor yang menghalangi perubahan perilaku etis mencakup keyakinan-keyakinan negatif pada nilai yang tidak dapat diubah (*values that cannot be changed*), organisasi yang adalah amoral (*organizations that are amoral*),

label yang menggambarkan individu secara tepat (*labels that accurately describe individuals*), dan kepemimpinan suatu organisasi yang tidak pernah berjalan secara etis (*the leadership of an organization that never behaves ethically*). Langkah-langkah untuk menghasilkan atau menciptakan perubahan perilaku etis mencakup penentuan perubahan etika, penentuan langkah-langkah yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan, praktek perilaku baru, umpan balik, pemberian penghargaan kepada individu-individu atau kelompok yang terlibat, dan evaluasi pengaruh dari perubahan etika tersebut.

Referensi

- Bratawidjaja, T. W. (1994). *Sekretaris profesional*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Calkins, P. F., & Hanks, J. D. (2000). *Procedures for the office professional* (4th ed.) [Prosedur-prosedur untuk kantor profesional]. Ohio: South-Western Educational.
- Chandra, R. I. (1995). *Etika dunia bisnis*. Yogyakarta: Kanisius.
- Hornby, A. S. (1989). *Oxford advanced learner's dictionary*. Oxford: Oxford University Press.
- Nani. (2008). *Syarat profesional sekretaris*. Diambil dari <http://pengetahuankesekretarian.blogspot.com/2008/05/prolog.html>
- Notoatmodjo, S. (2003). *Pendidikan dan perilaku kesehatan*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Putra, R. E. P. (2010). *Etika umum dan khusus*. Diambil dari <http://wartawarga.gunadarma.ac.id/2010/04/etika-umum-dan-khusus/>
- Ritonga, E. (2010). *Definisi etika*. Diambil dari <http://erniritonga123.blogspot.com/2010/01/definisi-etika.html>
- Rosidah., & Sulistiyani, A. T. (2005). *Menjadi sekretaris profesional dan kantor yang efektif*. Yogyakarta: Gava Media.
- Stodder, G. S. (1998, Juli). Goodwill hunting [Berburu itikad baik]. *Entrepreneur*, 118-121.
- Tim Pustaka Phoenix. (2009). *Kamus besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Media Phoenix.