

PENERAPAN KOMPETENSI SEKRETARIS LULUSAN STARKI DI DUNIA KERJA

Cresensiana Widi Astuti
STIKS Tarakanita Jakarta
Email: kresentiawidi@starki.id

Abstract

Secretaries or administrative assistants nowadays are expected to possess more competence to enable them to do all secretarial duties perfectly. For this, secretaries graduating from STARKI were equipped with three-pillars competence: skills, knowledge, and attitude. They were trained to possess secretarial and administrative skills, computer skills and language proficiency, refined Bahasa Indonesia, and English both oral and in writing. They were encouraged to be well-knowledgeable, open-minded, and keeping abreast with technological advancement. They were guided to develop themselves continuously as all of the skills and knowledge must be based on good attitude, good personality, honesty, friendliness, reliability, dependability, and trustworthiness. Moreover, workplace demanded secretaries with problem-solving skills, listening skills, and critical-thinking skills. Secretaries graduating from STARKI proved that they were capable of applying their competence at the workplace.

Keywords: *secretarial competence, skills, knowledge, attitude, workplace*

Abstrak

Sekretaris jaman sekarang dituntut untuk memiliki kompetensi lebih agar mampu menjalankan tugas-tugas sekretaris dengan amat baik. Untuk itu sekretaris lulusan STARKI dibekali dengan tiga pilar kompetensi: keterampilan, pengetahuan dan sikap. Mereka dididik agar memiliki ketrampilan kesekretarisan dan administrasi, penggunaan komputer dan penguasaan bahasa, Bahasa Indonesia yang baik dan benar, dan bahasa Inggris lisan dan tulisan. Mereka juga didorong berpengetahuan luas, berwawasan terbuka, dan mengikuti perkembangan dunia bisnis. Mereka didampingi untuk terus mengembangkan diri karena semua ketrampilan dan pengetahuan itu harus dilandasi dengan sikap baik, berkepribadian baik, jujur, ramah, cekatan, bisa diandalkan, dan bisa dipercaya. Selain itu dunia kerja membutuhkan sekretaris yang memiliki kemampuan memecahkan masalah, kemampuan mendengarkan, dan kemampuan berpikir kritis. Sekretaris lulusan STARKI mampu menerapkan kompetensi mereka di dunia kerja.

Kata kunci: kompetensi sekretaris, ketrampilan, pengetahuan, sikap, dunia kerja

A. Pendahuluan

It has often been said that a top-notch secretary makes a so-so executive look good, but a poor secretary can make a top executive look bad indeed!! (Gregg, J.B., Travis, D.L., Fries, A.C., Rowe, M., 1962). Menurut Kamus Merriam-Webster (Merriam-Webster Dictionary, 1828), ‘*top-notch*’ didefinisikan sebagai ‘*excellent; of the best quality*’, yang dalam Bahasa Indonesia dimengerti sebagai ‘berkualitas terbaik’. Kutipan di awal tulisan ini lalu dimaksudkan untuk menunjukkan betapa seorang sekretaris dengan kualitas terbaik akan mampu menjadikan seorang pimpinan atau atasan yang biasa-biasa saja terlihat bagus, dan sebaliknya, betapa seorang sekretaris yang kurang, bahkan tidak berkualitas bagus, akan memperburuk citra sang pimpinan atau atasan yang sebenarnya tidaklah jelek. Termaktub dalam kata ‘*top-notch*’ sebuah tuntutan, yang tidak boleh dianggap enteng, pada diri seorang sekretaris. Sekretaris dituntut untuk menunjukkan dirinya memiliki kompetensi sekretaris profesional dalam menjalankan tugas sehari-hari.

Tulisan ini merupakan riset awal (*preliminary research*) tentang kompetensi sekretaris profesional dan penerapannya di dunia kerja, khususnya sekretaris lulusan Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi dan Sekretaris Tarakanita (STARKI) Jakarta. Secara spesifik, tulisan ini membahas bekal kepribadian, pengetahuan, dalam proses pemerolehan ketrampilan dalam rangka ‘penciptaan’ sosok sekretaris yang kompeten dalam menjalankan perannya memenuhi harapan dan tuntutan dunia bisnis – membuat para atasan (umumnya memang lebih dari satu) tampak bagus dan profesional pula. Pengalaman menerapkan ketrampilan sekretaris dalam pelaksanaan Praktik Kerja Industri (PRAKERIN) atau *Internship Program* di semester 6 di dunia kerja yang sesungguhnya, sungguh memperkaya sekaligus menyadarkan diri. Kesempatan yang tersuguh menyadarkan diri akan pentingnya kerendahan hati untuk mensyukuri pengalaman yang sudah boleh dialami, dan pada saat yang sama, menyadarkan diri bahwa kemauan dan kemampuan untuk terus mengasah kompetensi diri, terbuka pada perkembangan dan perubahan, dan untuk terus belajar, pun merupakan pejawantahan salah satu unsur nilai-nilai Tarakanita, Cc5, yakni *competence*.

A. Tujuan

Tulisan ini memaparkan kompetensi sekretaris profesional dan proses pemerolehan kompetensi sekretaris di Diploma III Sekretari STARKI Jakarta sebagai bekal para lulusan menerapkan kompetensi mereka di dunia kerja. Untuk memberi gambaran lebih tentang penerapan kompetensi profesional sekretaris di dunia kerja, dipaparkan juga pengalaman magang seorang *administrative assistant* di PT Telekomunikasi Indonesia International (TELIN) Jakarta.

B. Metode

Tulisan ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif berdasarkan pengamatan dan pengalaman terlibat langsung dalam penyiapan para calon sekretaris. Data tentang penerapan kompetensi sekretaris diperoleh dari Laporan Akhir Praktik Kerja Industri 2016.

C. Kerangka Teori

1. Kompetensi Sekretaris Profesional

Seseorang dikatakan profesional ketika ia memiliki kompetensi dalam bidang yang ia tekuni, yang memampukannya melakukan tugas dan tanggungjawabnya dengan amat baik. Ini mengasumsikan kompetensi yang ia miliki dikategorikan di atas rata-rata, bukan sekedar bisa. Sekretaris profesional harus memiliki tiga pilar kompetensi, yakni pengetahuan (*knowledge*), ketrampilan (*skills*), dan sikap (*attitude*). Menurut Rumayar (2013, p. 21) seorang sekretaris yang profesional harus memiliki ‘*interpersonal relationship, knowledge, dan skills*’. Ketiga unsur profesionalisme inilah yang akan menentukan kesuksesan seorang sekretaris di tempat kerja.

Ketiga pilar kompetensi ini umumnya diperoleh melalui proses pendidikan formal (*education*), pelatihan (*enrichment*), dan pengalaman (*experience*). Pendidikan formal membentuk pondasi kuat sekretaris profesional, meskipun hal ini bukanlah suatu jaminan utama karena bagaimanapun pendidikan formal membentuk sekretaris generik atau umum, yang artinya bisa diterapkan di perusahaan. Kesempatan menerapkan dan mengaplikasikan merupakan pengalaman berharga yang mempertajam kompetensi seorang sekretaris di situasi kantor yang spesifik. Inilah alasan masa kerja seorang sekretaris biasanya juga menentukan kompetensi dan tingkat profesionalisme seorang sekretaris. Selain itu, kesempatan memperoleh pengayaan dalam bentuk pelatihan sesuai perkembangan kemajuan jaman dan teknologi juga amat memperkaya kompetensi dan meningkatkan profesionalisme sekretaris. Hal ini tentu juga meningkatkan ‘*bargaining power*’ seorang sekretaris.

Pada dasarnya pengetahuan dan ketrampilan cukup menjadi ‘modal’ minimalis menjadi seorang sekretaris. Namun, ternyata profesionalisme sekretaris menuntut lebih. Sebutan ‘sektaris profesional yang kompeten’ lebih menitik-beratkan argumen adanya sikap baik dalam melaksanakan tugas-tugas sekretaris. Begitu pentingnya sikap dalam pekerjaan seorang sekretaris mendorong Gregg et al. (1962) mewawancarai para eksekutif perusahaan besar dunia dengan menjawab pertanyaan, “Kualitas apa yang Anda inginkan ada pada sekretaris Anda?” Hasil wawancara tersebut disusun menjadi enambelas (16) kualitas pribadi sekretaris sebagai berikut:

- a. *Secretary has sense of value* (memiliki nilai hidup)
- b. *Secretary has variety of interests* (memiliki ragam minat)
- c. *Secretary can plan her work* (mampu merencanakan pekerjaan)
- d. *Secretary has mind of her own* (memiliki kemampuan berpikir dan berpendapat)
- e. *Secretary is cost conscious* (sadar biaya, tidak royal amun juga tidak pelit)
- f. *Secretary has a sense of anticipation* (mampu mengantisipasi situasi dan pekerjaan)
- g. *Secretary reflects company's purposes and policies* (memahami dan menunjukkan tujuan dan kebijakan perusahaan)
- h. *Secretary is dependable* (dapat diandalkan)
- i. *Secretary can keep secret* (mampu menjaga rahasia)
- j. *Secretary has follow-through mind* (mampu menindak-lanjuti pekerjaan)
- k. *Secretary is a genuine person* (tulus hati dan tidak berpura-pura)
- l. *Secretary looks her best* (senantiasa tampak apik dan rapih)
- m. *Secretary makes her boss look good* (mampu membuat pimpinan tampil baik dan mengesankan)
- n. *Secretary is loyal* (setia)
- o. *Secretary is tactful* (taktis dan diplomatis)
- p. *Secretary can talk well* (mampu berbicara dengan baik dan berisi)

Dari daftar di atas terlihat bahwa para eksekutif perusahaan besar menginginkan sekretaris dengan kualitas pribadi yang lengkap. Kualitas yang dengan sendirinya juga mengandung tuntutan memiliki wawasan (dan minat) yang luas dan ketrampilan. Misalnya, 'kemampuan berbicara baik dan berisi' yang mengasumsikan adanya pengetahuan yang luas, beragam, dan ketrampilan menyampaikan pengetahuan dalam bahasa yang baik, jelas, dan komunikatif. Inilah yang disebut kompetensi.

Di era perkembangan teknologi yang semakin maju – Era 4.0 – tuntutan kompetensi sekretaris profesional justru semakin tinggi: sikap dan kepribadian yang baik, pengetahuan yang luas, dan ketrampilan yang lebih baik lagi, terutama terkait dengan perkembangan teknologi peralatan kantor dan telekomunikasi. Kombinasi yang apik dan seimbang antara pengetahuan, ketrampilan, dan sikap memungkinkan seorang sekretaris menjalankan perannya di dunia kerja secara profesional dan tak tergantikan.

Widiawati & Selfiana (2018, p. 24) dalam penelitiannya menemukan bahwa seorang sekretaris harus memiliki kualifikasi minimal, di antaranya kesesuaian pendidikan dengan bidang pekerjaan yang akan digelutinya, kepribadian yang menarik, ketrampilan berkomunikasi dan penggunaan teknologi informasi perkantoran, serta memiliki kemampuan berpikir kritis (*critical thinking*), komunikasi (*communication*), berkolaborasi (*collaboration*), dan kreatif-inovatif (*creative and innovative*). Hal ini juga ditemukan oleh Mustikawati (2012, p. 10) dalam penelitiannya bahwa untuk mampu bersaing di era global, seorang sekretaris harus memahami ruang lingkup pekerjaannya dan standard kompetensi yang dibutuhkan agar mampu menjadi sekretaris profesional yang kompeten.

Rumayar (2013, p. 23) dalam penelitiannya, yang lebih menitikberatkan pada sikap profesional, merinci sikap profesional sekretaris ini sebagai sikap jujur dalam mengerjakan pekerjaan, mendahulukan kepentingan kantor daripada kepentingan pribadi, setia melaksanakan semua tugas yang diberikan, menyenangkan pekerjaan, disiplin dalam bekerja, tegas untuk memutuskan suatu keputusan, bertanggung jawab atas pekerjaan, dan berinisiatif dalam bekerja.

Terkait dengan kompetensi sekretaris profesional, Siambatan (2015, p. 35) menegaskan bahwa sekretaris profesional mesti menjunjung tinggi kode etik profesi dengan etika dan etiket yang baik. Kompetensi utama sekretaris amat penting dalam profesi ini dan akan lebih baik lagi karena dilakukan dengan 'menjiwai dan mencintai profesinya', mengingat peran sekretaris yang beragam. Hal ini senada dengan temuan penelitian Lisdianti (2017) yang menemukan bahwa peran sekretaris cukup beragam, seperti penjaga perusahaan, pengelola informasi, tangan kanan pimpinan, pemegang rahasia, penasihat untuk dimintakan pendapat, penghubung atau humas, dan sebagai perawat atau pelindung. Sekretaris yang mampu melakukan peran beragam ini tentu dapat membantu pekerjaan pimpinan yang sangat padat sehingga menjadi lebih efisien.

Efisiensi kerja seorang pimpinan pada gilirannya akan mempengaruhi kinerja perusahaan secara menyeluruh. Selaras dengan hal ini, Nafiah (2015, p. 76) menyebutkan bahwa 'seorang sekretaris tidak hanya dituntut untuk dapat berpenampilan menarik, akan tetapi juga mempunyai wawasan pengetahuan yang luas, keterampilan, dan berkepribadian yang baik sehingga dapat mencerminkan citra positif bagi perusahaan.' Jadi terlihat bahwa kompetensi sekretaris profesional akan berimbas pada citra perusahaan.

2. STARKI dan Roh Pendidikan Tarakanita

STARKI adalah salah satu karya pelayanan pendidikan Kongregasi Suster-suster Cinta Kasih Carolus Borromeus. Untuk mewujudkan spiritualitas kongregasi dalam karya pelayanan pendidikan, ditetapkanlah nilai-nilai Cc5 yang menjadi roh pendidikan karakter Tarakanita. Surani CB et al. (2008, pp. 50-51) mendeskripsikan nilai-nilai Cc5 ini yang terdiri dari *Compassion* (cinta kasih tanpa sayarat dan berbelarasa), *celebration* (ungkapan iman yang dalam), *competence* (kemampuan menghargai harkat dan martabat manusia), *conviction* (daya juang dan ketangguhan dalam menghadapi tantangan hidup), *creativity* (kemauan untuk maju dan berkembang), dan *community* (kerelaan berkorban dan melayani sesama dengan tulus hati).

Tulisan ini tidak hendak berpretensi untuk menerangkan seluruh nilai-nilai Cc5, namun mengambil salah satu nilai, yakni *competence*, untuk dikaitkan dengan proses pemerolehan kompetensi sekretaris. Secara umum *competence* mewujudkan sebagai kesanggupan dan usaha terus-menerus masing-masing pribadi untuk memperoleh kecakapan dan kecerdasan sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Dalam kata ini termaktub adanya sebuah proses terus menerus (*ongoing process*) dalam diri dan dengan sendirinya termaktub makna kebersediaan diri untuk menjalani proses tersebut.

Dalam panjang jejak sejarahnya sejak 1968, STIKS Tarakanita (selanjutnya, STARKI) telah dan akan terus menanamkan hal ini dalam benak setiap mahasiswa, teristimewa mahasiswa Program Diploma III Sekretaris. Setelah proses pembekalan dan pelatihan selama 2,5 tahun dengan pengembangan kepribadian, penguasaan ketrampilan, dan pengembangan ranah pengetahuan secara umum dan juga spesifik, mahasiswa mulai merambah dunia kerja.

Menjalani proses rekrutmen mulai dari mengirim lamaran, menunggu jawaban dengan harap-harap cemas, menghadapi wawancara kerja yang biasanya tidak hanya sekali, bertemu dengan atasan langsung (*user*), dan beradaptasi dengan lingkungan kerja sungguh bukan hal mudah dilalui oleh gadis-gadis muda calon sekretaris ini. Dalam proses ini, bekal ketrampilan, kepribadian, dan pengetahuan sang calon sekretaris ini sungguh diuji. Secara khusus, sang calon sekretaris ini memperoleh kesempatan untuk menjajal seberapa dalam kompetensi yang ia miliki memampukannya masuk dan berperan dalam dunia kerja – dunia bisnis sebagai sekretaris yang ‘berbelarasa, profesional, bermoral, dan berwawasan internasional’. Sebuah target yang dirancang sesuai dengan Visi Program Diploma III Sekretari STARKI, yakni ‘Menghasilkan lulusan yang kompeten, berdaya saing, berkarakter, profesional, dan berwawasan internasional, tingkat Asia Tenggara pada tahun 2023.’ Visi ini diejawantahkan dengan *tagline*, ‘Ketika Kepercayaan Menjadi Hal Utama’.

Dunia bisnis masih menaruh kepercayaan pada sekretaris lulusan STARKI, terbukti dengan data *Tracer Study* STARKI 2018-2019 bahwa 90% lulusan STARKI diserap di dunia kerja. Mayoritas lulusan telah memiliki pekerjaan sebegitu mereka lulus, meski belum wisuda dan memiliki ijazah. Hal ini terlihat dari data Buku Wisuda tiap-tiap angkatan yang menunjukkan para wisudawan yang mencantumkan perusahaan tempat mereka bekerja. Bukan hanya itu, dari kontak personal para alumni yang bekerja di bagian *Human Resources Department*, diketahui bahwa reputasi sekretaris lulusan STARKI banyak dikenal dalam dunia bisnis, terutama di kalangan *manager*. Mereka ‘masih’ menginginkan sekretaris dari STARKI, tentu saja yang sesuai dengan kriteria yang mereka tetapkan selaras dengan kebutuhan masing-masing perusahaan.

D. Pembahasan

1. *Competence* dan Kompetensi Sekretaris

Dalam proses selama 2,5 tahun di STARKI, mahasiswa dipersiapkan dengan pembelajaran dan pelatihan yang difokuskan pada pengembangan kepribadian (*attitude*), pengetahuan (*knowledge*), dan ketrampilan (*skills*). Ketiga aspek pengembangan tersebut disebar dalam matakuliah dalam rentang waktu 5 semester.

Proses belajar tidak hanya sekedar *transfer of knowledge*, tetapi lebih pada pengembangan diri mahasiswa sehingga mereka memperoleh pengetahuan yang memadai terkait administrasi dan bisnis secara mikro dan makro, memiliki ketrampilan yang disyaratkan sekretaris profesional, dan kemampuan melakukan semua pekerjaan sekretaris di kantor dengan tepat dan cepat. Seorang sekretaris profesional dituntut untuk tidak hanya memiliki ketrampilan yang terlihat seperti misalnya menerima telepon, mengelola dokumen, mengoperasikan komputer,

tetapi juga seorang sekretaris harus memiliki kemampuan melakukan ketrampilan-ketrampilan kesekretarian dengan dilandasi sikap yang baik. Sebagai contoh, menerima telepon dengan tatakrama dan etiket yang berterima (*telephone manners*), mengelola dokumen dengan teliti dan hati-hati, menggunakan komputer dan peralatan kantor lainnya dengan benar dan hati-hati, dalam artian menjaga peralatan agar berfungsi baik karena menyadari bahwa peralatan kantor merupakan barang berharga lagi kantor (*cost-consciousness*). Hal ini selaras dengan rincian kualitas pribadi yang disebutkan oleh Gregg et al. (1962), Rumayar (2013), dan Nafiah (2015).

Hampir semua proses pemerolehan pengetahuan, pengembangan kepribadian, dan pemerolehan ketrampilan di kampus dilakukan dengan mengkombinasikan ketiganya dalam setiap aktivitas kelas. Sebagai contoh, dalam mata kuliah Business Conversation 1. Matakuliah ini melatih mahasiswa menggunakan bahasa Inggris sebagai media komunikasi tingkat dasar. Salah satu materinya adalah menerima tamu dan menangani telepon dalam bahasa Inggris. Mahasiswa diperkenalkan dengan *background knowledge* berupa pemahaman tentang situasi kantor dan peran sekretaris. Setelah hal ini dimengerti, lalu mereka diperkenalkan dengan tatacara menerima tamu dan menangani tamu dalam bahasa Inggris, lengkap dengan contoh audio atau video dan peragaan. Setelah mereka paham dan tahu apa yang harus dilakukan, mereka berlatih berpasangan. Dalam tahap ini, sikap profesional diperkenalkan. Mahasiswa diminta untuk setulus hati dalam menerima tamu, menunjukkan sikap mau membantu, sopan dan ramah, namun tidak berlebihan. Pada saat menerima telepon, mahasiswa dilatih untuk mampu menarapkan tatacara bertelpon (*telephone manners*) seperti misalnya, tidak membiarkan penelpon menunggu lama, siap sedia dengan alat tulis, mengatur suara dan sikap tubuh, dan tersenyum. Hal ini dilakukan selaras dengan apa yang dikatakan Stroman et al. (2012).

Contoh lain, matakuliah *Integrated Work Learning* yang menggabungkan Korespondensi Bahasa Indonesia, *Business Correspondence*, Komputer, dan Kesekretarian. Matakuliah yang diberikan di semester 5 ini amat menantang karena merangkum seluruh matakuliah inti. Mahasiswa dilatih untuk bekerja cerdas dan cepat menyelesaikan berbagai tugas dari matakuliah ini. Pengetahuan, ketrampilan, dan sikap benar-benar diuji dan diujikan di akhir semester. Inilah salah satu pengejawantahan nilai-nilai *competence* dalam Cc5 menurut Surani CB et al. (2008).

Seorang alumni, sebut saja Wanda, menyebut *training* di kampus dengan berbagai tugas dari banyak dosen membuatnya terbiasa melakukan pekerjaan dengan cepat, tepat, dan penuh ketelitian. Tidak ada kesempatan untuk berleha-leha dengan urusan *deadline* tugas yang harus diserahkan ke para dosen. Kedisiplinan yang dibangun dengan tipisnya toleransi keterlambatan membuat alumni ini terbiasa disiplin dalam hidupnya. Tak heran, sikap inipun nampak dalam keseharian di tempat kerja dan anehnya, ia tidak merasa hal ini cukup penting untuk dipertanyakan. "Sudah lumrah. Bukankah memang harus begitu?" ucapnya. Sepertinya penanaman nilai dan praktik hidup keseharian di kampus dengan tugas dan pekerjaan berjibun telah berbuah manis pada diri alumni satu ini. Wanda-wanda lain pasti punya cerita tersendiri dan unik bagaimana menghidupi kehidupan kampus membentuk kompetensi diri mereka.

2. Penerapan Kompetensi Sekretaris

Pada bagian ini dibahas penerapan kompetensi sekretaris dalam melakukan tugas-tugas kesekretarian seorang *administrative assistant* di Subdirektorat *Corporate Secretary* di PT Telekomunikasi Indonesia International (TELIN) selama menjalani Praktik Kerja Industri (PRAKERIN) selama tiga bulan.

Ternyata meski hanya melaksanakan PRAKERIN dalam kurun waktu tiga bulan, cukup banyak yang dilakukan seorang *administrative assistant*. Mari kita lihat gambaran umum tugas-tugas tersebut: mengelola arsip, mengatur persiapan rapat, membantu pimpinan dalam urusan administratif, mengatur jadwal pimpinan, dan melakukan korespondensi. Dalam masing-masing tugas tersebut ada banyak hal yang harus dilakukan dengan teliti, penuh tanggungjawab, dan dengan handal.

a. Pengelolaan arsip

Kegiatan mengelola arsip adalah hal yang sering dilakukan di kantor. Bukan hanya surat masuk, tetapi juga banyak dokumen lain yang harus diarsip. Sistem pengarsipan yang diterapkan adalah menggunakan sistem arsip tanggal. Sistem ini untuk mempermudah dalam melakukan pencarian terhadap dokumen yang dibutuhkan di lemari arsip. Proses pengelolaan arsip di PT TELIN dipermudah karena perusahaan memiliki aplikasi Asana untuk mengelola arsip.

Pengelolaan arsip surat masuk, dokumen keuangan, dan daftar hadir rapat dilakukan dengan sistem tanggal. Arsip-arsip tersebut mesti ditata rapi dalam folder-folder di dalam *filing cabinet* agar mudah ditemukan kembali. Hal ini sesuai dengan Stroman et al. (2012, p. 108) yang menyebutkan bahwa seorang sekretaris harus yakin dan tentunya tahu persis letak dokumen sehingga dengan cepat mengambilnya saat diminta atasan, bahkan saat yang meminta masih bicara di telepon. Hanya sekretaris yang memiliki kompetensi baik yang bisa melakukan hal ini. Lebih lanjut Stroman et al. (2012, p. 108) menuliskan secara detil sebagai berikut:

Keeping accurate records and maintaining an up-to-date filing system are important responsibilities for most administrative assistants. Every filing system ever conceived requires the person maintaining it to approach the duty with a sense of pride. He or she must be confident that any file can be retrieved quickly, perhaps even as the employer is still requesting it on the telephone.

Terlihat dalam kutipan di atas, seorang *administrative assistant* musti memiliki kemampuan mengerjakan tugas terkait kearsipan ini dengan rasa bangga dan kepercayaan diri. Hal ini tidak hanya menuntut adanya pengetahuan, namun juga sikap diri yang baik sehingga mampu menata dan mengelola arsip dengan baik. Dengan demikian nantinya akan dengan mudah dan cepat menemukannya kembali dalam waktu 30 detik.

b. Membantu pimpinan menyiapkan rapat

Ada paling tidak dua rapat yang harus dihadiri oleh pimpinan, yakni Rapat *Weekly Report* pada setiap hari Senin dan Rapat Direktur setiap hari Selasa. Keduanya dilaksanakan pada awal minggu dan sudah pasti peran seorang sekretaris amat dibutuhkan dari mulai persiapan, pelaksanaan, dan setelah rapat.

Sebelum rapat, hal pertama yang disiapkan adalah ruang rapat. Ketersediaan ruang rapat relatif lebih terjamin mengingat Rapat *Weekly Report* dan Rapat Direktur adalah rapat rutin. Sekretaris hanya perlu memastikan kesiapan peralatan yang akan digunakan, seperti misalnya laptop, LCD projector, pointer. Hal yang tidak boleh dianggap enteng adalah ketersediaan *refreshment* dan kelengkapannya. Sekretaris yang handal biasanya sudah memiliki relasi khusus dengan jasa penyedia *refreshment* yang memenuhi syarat. Dalam tahap persiapan ini, sekretaris dituntut untuk menunjukkan diri sebagai pribadi yang bisa diandalkan dan memiliki kesadaran atas penggunaan uang (*cost-consciousness*).

Sebagai tangan kanan pimpinan, seorang sekretaris biasanya juga bertanggung jawab menyiapkan materi/*slides* presentasi PowerPoint untuk mendukung kelancaran berjalannya rapat. Sekretaris bertanggungjawab untuk meng-*update* PowerPoint *Weekly Report* yang berisi kegiatan *Board of Directors* selama seminggu, baik yang sudah selesai maupun yang masih dalam proses. Selain itu, sekretaris perlu meng-*update* posisi anggaran setiap hari Jumat sebagai bahan laporan. PowerPoint agenda Rapat Direktur pun perlu di-*update* agar rapat berlangsung dengan lancar dan semua agenda dibicarakan dalam kecukupan waktu.

Memang materi rapat adalah tanggungjawab sang atasan, tetapi pengemasan dan penampilannya biasanya diserahkan kepada para sekretaris. Bukan pekerjaan yang mudah, namun bisa dikerjakan dengan baik. Semasa kuliah di STARKI para calon sekretaris digembleng dengan pengembangan kompetensi komputer yang tidak main-main: 5 semester – mulai dari pengenalan komputer dan jaringan (termasuk *troubleshooting*), semua program Microsoft Office terbaru (Word, Excel, PowerPoint, Access), pengolahan *database*, sampai aplikasi teknologi dalam desain dan *photoediting*. Maka bilamana tampilan slides PowerPoint para atasan tampak ciamik dan canggih, pujianpun berhamburan.

Setelah rapat, tugas seorang sekretaris berikutnya adalah penyusunan notulen rapat untuk dokumen dan alat cek progres kegiatan tindak lanjut rapat. PT TELIN memiliki website resmi bernama Comando untuk menginput data risalah rapat dari setiap subdirektorat yang ada di *Corporate Secretary*. Selain sebagai *repository* risalah rapat, Comando juga berfungsi untuk memberikan perintah kepada setiap orang yang bertanggung jawab dalam setiap keputusan sesuai keputusan rapat, misalnya terkait *deadline* pengerjaan. Jadi melalui Comando progres pengerjaan dapat dipantau.

Untuk mampu membantu pimpinan mempersiapkan rapat, seorang sekretaris harus memiliki kompetensi yang cukup untuk melakukan tugas ini. Sekretaris perlu untuk selalu mengkondisikan diri memperoleh informasi yang cukup tentang rapat yang akan diselenggarakan, termasuk agenda rapat dan daftar peserta rapat. Ketelitian, ketrampilan untuk mendengar dan menindaklanjuti sebuah perintah, ketrampilan mengetik di atas kategori baik, kemampuan berpikir logis dan runtut, merupakan beberapa kompetensi yang mesti dimiliki oleh seorang sekretaris dalam membantu persiapan rapat, di awal, tengah, dan akhir rapat. Inilah tanggungjawab utama para sekretaris. Ini dikonfirmasi oleh Stroman et al. (2012, p. 91) yang menyebutkan bahwa rapat-rapat merupakan bagian

kehidupan bisnis yang paling menguras waktu karena rapat perlu persiapan, koordinasi dan pendokumentasian. Peran sekretaris dalam hal ini amat penting.

c. Membantu pimpinan dalam hal-hal administratif

Salah satu tugas sekretaris adalah menangani rupa-rupa kegiatan administratif, seperti:

- 1) mengelola *petty cash*, antara lain menghitung *petty cash*, memeriksa ulang dokumen-dokumen untuk kelengkapan *petty cash* (struk pembelian untuk makan siang direksi, pembelian materai, pembelian makan malam direksi, dan pembelian snack untuk rapat), dan mengelompokkan beban yang dikeluarkan sesuai dengan jenisnya, seperti misalnya beban rapat, beban media massa, beban *customer education*, dan beban perjalanan dinas dalam negeri;
- 2) membuat form verifikasi pembayaran pada invoice yang dikirimkan oleh *vendor*, *sponsorship*, invoice tiket pesawat dan hotel;
- 3) membuat *scan* dan *fotocopy* dokumen menggunakan peralatan kantor - laptop dan printer untuk pengetikan dan pencetakan surat, *scanner* untuk memasukkan/menyimpan dokumen dalam bentuk *softcopy*, dan mesin fotokopi untuk menduplikasi dokumen;
- 4) membantu *Board of Director Secretary* dalam mendistribusikan dokumen yang sudah ditandatangani pimpinan atau menyampaikan dokumen ke Bagian Keuangan, dan Subdirektorat lain, para manager dan sekretaris masing-masing *Board of Directors*, serta sekretaris CEO (Chief Executive Officer).

Kegiatan administratif pimpinan tampaknya bisa dibikin dalam daftar, namun jangan salah, masing-masing kegiatan tersebut di atas terkait satu dengan yang lain dan memiliki 'buntut' yang cukup panjang. Pengelolaan *petty cash*, misalnya, membutuhkan pengetahuan dasar akuntansi, membutuhkan ketrampilan penggunaan software Excel, dan sikap diri yang baik: jujur, teliti, sadar biaya (*cost-consciousness*), sekaligus paham bagaimana menjaga kehormatan perusahaan dan pimpinan dalam menjamu tamu, misalnya. Demikian juga pendistribusian dokumen dan penggunaan alat-alat kantor. Perlu pengetahuan dasar dan ketrampilan melakukan tugas, serta sikap diri yang baik: teliti, bisa dipercaya, mampu menjaga rahasia, dan handal.

d. Membantu pimpinan mempersiapkan perjalanan dinas

Ketika pimpinan akan melakukan perjalanan dinas ke luar kota, biasanya ada beberapa persiapan yang harus dilakukan agar dapat membantu kelancaran perjalanan pimpinan. Sekretaris mempersiapkan perjalanan dinas pimpinan dengan

- 1) menghubungi *travel agent* langganan untuk memesan tiket, memesan kamar hotel dan transportasi selama perjalanan dinas;
- 2) membantu dalam mencetak *itinerary* dari pihak *travel agent* dan kemudian menyusun kegiatan personil yang melakukan perjalanan dinas (biasanya untuk VP Corporate Affairs dan 1 yang menemani CEO) sesuai dengan kegiatan CEO selama melakukan perjalanan dinas.

Stroman et al (2012, p. 56) menuliskan bahwa peran seorang sekretaris adalah selalu terinformasi terkait dengan perkembangan teknologi dan bisnis sehingga mampu dengan amat baik menangani perjalanan dinas pimpinan ke belahan bumi manapun dengan efektif dan efisien. Lekat dalam tugas ini, pengetahuan sekretaris yang luas tentang perkembangan teknologi dan bisnis, misalnya kemudahan penggunaan aplikasi pemesanan tiket pesawat, pemesanan hotel, kendaraan selama dinas, reservasi restoran, penggunaan *cashless transaction*. Namun pada saat yang sama dibutuhkan ketelitian dan kebijaksanaan (*prudence*) sehingga pimpinan bisa melakukan perjalanan bisnis dengan nyaman dan hasilnya bermanfaat bagi perusahaan. Terlihat, bahwa tidak cukup sekedar tahu, namun harus benar-benar meyakinkan.

e. Mengelola surat menyurat dalam Bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.

Semua *layout* surat biasanya sudah diatur sesuai dengan kertas surat berlogo PT TELIN. Surat dalam bahasa Inggris biasanya dibuat saat akan mengajukan pembuatan *visa* dan *invitation letter*. Surat dalam Bahasa Indonesia biasanya dibuat saat harus melampirkan *guarantee letter* dalam reservasi hotel/restoran dan pengajuan pembuatan kartu kredit. Surat menyurat ini lebih terkait persiapan perjalanan dinas pimpinan.

Pemahaman bisnis dan bahasa bisnis seorang sekretaris amat menentukan kemampuan mengelola surat menyurat dalam Bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Selain itu juga dibutuhkan pemahaman penggunaan ekspresi dan pilihan kata yang sopan, tidak bertele-tele, namun tetap menjaga maksud dan tujuan bersurat. Isi surat yang lengkap, pilihan kata yang tepat, dan gaya bahasa yang informatif akan memudahkan penerima memahami isi surat dan tidak akan menimbulkan tafsiran yang menyimpang dari maksud pengirimnya (Tulusharyono, F.X. & Setyawati, R.K, 1997, p. 4). Dalam nafas yang sama, Taylor (2012) menekankan penting prinsip penulisan surat *ABC* (*Accurate, Brief, Clear*) dan *KISS* (*Keep It Short and Simple*), serta sikap santun penuh pertimbangan dalam menyusun surat dalam bahasa Inggris. Ini bukan proses sehari dua, kemampuan menulis surat ini mesti diasah terus menerus.

Selama kuliah di STARKI, para calon sekretaris digembleng untuk mampu menulis surat dalam Bahasa Indonesia dan bahasa Inggris dengan baik. Korespondensi Bahasa Indonesia yang diberikan selama dua semester tidak hanya mengajarkan teknik menulis, tetapi juga mendorong mahasiswa untuk berpikir logis dalam berbahasa dan mengembangkan sikap diri yang baik dalam penulisan surat, antara lain teliti, santun, disiplin. Korespondensi Bahasa Inggris (*Business Correspondence*) yang diberikan dalam lima semester juga benar-benar melatih mahasiswa untuk mampu menulis surat, memo, dan laporan dalam bahasa Inggris dengan baik. Taylor (2012, pp. 35-43) membuat *10 Steps to Good Business Writing* sebagai berikut:

1. *Remember your ABC* (Ingat ABC)
2. *Be courteous and considerate* (Bersikaplah santun dan penuh pertimbangan)
3. *Use appropriate tone* (Gunakan nada tulisan yang sesuai)
4. *Write naturally and sincerely* (Menulis dengan wajar dan tulus)
5. *Remember the KISS (Keep It Short and Simple) principles* (Ingat prinsip KISS – Singkat dan Sederhana)
6. *Use modern terminology* (Gunakan istilah modern)
7. *Include essential details* (Masukkan detil yang penting)
8. *Be consistent* (Konsisten)
9. *Use active not passive voice* (Gunakan kalimat aktif, bukan pasif)
10. *Compose CLEAR (Clear, Logical, Empathetic, Accurate, Right) communication* (Tulis komunikasi dengan prinsip Jelas, Logis, Empati, Akurat, dan Tepat)

Kesepuluh langkah ini mesti diterapkan saat menyusun sebuah surat, membuat draft memo, maupun laporan dalam bahasa Inggris. Kompetensi ini juga mensyaratkan pemahaman bahasa Inggris yang baik (*proficiency*), yang pada prakteknya tidak hanya terlihat dalam korespondensi, namun juga dalam penggunaan bahasa Inggris sebagai alat komunikasi di dunia kerja. Sebagai contoh, ketika menerima telpon dari penelpon atau tamu yang tidak bisa berbahasa Indonesia.

f. Menerima dan mengendalikan tamu-tamu pimpinan

Kegiatan sekretaris lainnya yaitu menerima dan mengendalikan tamu-tamu pimpinan. Pimpinan selalu memiliki janji temu dengan seseorang, biasanya dari luar perusahaan. Oleh karena itu, seorang sekretaris memiliki tugas untuk mengendalikan tamu-tamu pimpinan tersebut. Tamu biasanya datang ke resepsionis, lalu sekretaris menerima telepon dari resepsionis untuk menjemput tamu. Sekretaris harus memberikan informasi mengenai kedatangan tamu kepada pimpinan terlebih dahulu, dan mengarahkan tamu tersebut apabila pimpinan sudah siap.

Hal ini selaras dengan yang dikatakan Eckersley-Johnson (1983) bahwa semua tamu yang datang ke kantor mesti diterima dan diperlakukan dengan penuh sopan santun, ramah, dan kesungguhan. Banyak macam orang yang mungkin menjadi tamu pimpinan, akan sangat baik dan mengesankan bila sekretaris mampu menyapa dengan tulus, mengingat nama, bahkan paham tamu yang mana yang mesti diprioritaskan. Tentu saja sekretaris harus mengenal atasannya sendiri dan bagaimana kebijakan sang atasan ini terkait tamu-tamu. Eckersley-Johnson (1983) juga menekankan pentingnya menjaga kenyamanan tamu pada saat ada di perusahaan. Ini terkait erat dengan *image* yang hendak dibangun oleh perusahaan. Namun bukan berarti lalu menurut pada tamu yang agresif, mengancam, kasar. Sekretaris tetap perlu mengedepankan keramahan, namun keamanan dan keselamatan tidak boleh diabaikan.

g. Menangani telepon untuk pimpinan

Setiap hari telepon digunakan sebagai alat komunikasi untuk melakukan pekerjaan kantor. Berbagai kegiatan kantor bisa dilakukan secara lebih efisien dengan menggunakan telepon. Misalnya, reservasi, pemesanan makanan, konfirmasi kehadiran rapat, dan masih banyak lagi. PT TELIN menggunakan *Fixed telephone line* untuk komunikasi internal dan eksternal.

Untuk melakukan tugas ini, seorang sekretaris harus memiliki pengetahuan dan pengenalan alat komunikasi yang digunakan – tombol yang mana untuk keperluan apa, misalnya, dan sistem telepon yang digunakan di kantor. Namun tidak cukup hanya itu. Stroman et al. (2012, p. 25) menuliskan pentingnya sikap dalam menerima telepon: siap sedia dengan alat tulis, tersenyum kala berbicara, ramah, sopan, tulus, dan bijaksana, lengkap dengan suara yang diatur baik sehingga terdengar jelas dan nyaman di telinga penerima. Secara lengkap Stroman et al. (2012, p. 25) menuliskan sebagai berikut:

... developing a habit of picking up a pen and reaching for a pad to write on as the phone rings. Simultaneously, you should put that smile into your voice which will make just the right impression on the caller. An alert, pleasant, well-modulated, cordial, cheerful voice is a necessity. Tact, courtesy, and a genuine attempt to help the caller are basic to good telephone usage.

h. Membuat jadwal kegiatan pimpinan

Setiap hari Jumat, agenda pimpinan harus segera diperbaharui di Google Calendar yang dapat diakses oleh para sekretaris dan juga pimpinannya, dengan tujuan untuk mendapat pemberitahuan di *gadget* masing-masing pada saat ada agenda yang akan berlangsung. Setelah di-*update*, agenda CEO dalam seminggu hari kerja harus dibuat dalam Microsoft Excel dan diberikan kepada para pimpinan di hari Minggu. Jadwal pimpinan ini berisi aktivitas yang akan dilakukan dan waktu pelaksanaan, termasuk lokasi kegiatan dan *dresscode*.

Mengatur jadwal pimpinan bukanlah hal yang mudah dilakukan. Teristimewa bagi pimpinan dengan seabrek kegiatan sehari-harinya. Bukan hanya kegiatan di dalam perusahaan yang pastinya juga akan memakan waktu, namun juga kegiatan di luar kantor. Belum lagi bila lokasi kegiatan terpecah di beberapa tempat dan terkendala kemacetan lalu lintas kota yang mencekik. Seorang sekretaris mesti memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, dengan sang pimpinan dan juga dengan klien atau orang yang akan ditemui pimpinan. Ini penting karena sekretaris *manage* waktu kerja pimpinan yang tentu saja juga perlu memperhitungkan waktu untuk istirahat dan waktu untuk diri sendiri.

Shneider (2020) mengedepankan hal mendasar dalam pengelolaan jadwal pimpinan: Semua jadwal harus melalui sekretaris. Tidak perlu banyak tangan terlibat agar tidak menimbulkan kekacauan. Maklum saking banyaknya hal yang harus diurus, seorang pimpinan bisa benar-benar lupa dengan jadwal yang sudah disepakati. Maka sekretaris juga perlu selalu mengingatkan pimpinan dengan *reminder*, bisa menggunakan kertas atau yang canggih, dengan menggunakan gadget dan aplikasi, misalnya Google Calendar, Ultimate State Planner. Secara lengkap, Shneider (2020) menuliskan

You are the gate-keeper to your boss' calendar, so all appointments, phone calls, meetings or other calendared items must be scheduled by you, his or her assistant. The more people and hands with access to calendaring an executive, the more of a nightmare it can become. And yes, this even includes your boss! It's very easy for an executive to not recall what was discussed at a previous meeting about other priorities and calendar items that need to be arranged and then, just as you are away from your desk or in the process of arranging an important meeting.

Jadi menguasai ketrampilan penggunaan gadget juga amat penting. Namun lebih dari itu, sikap diri yang baik amat menentukan keberhasilan penuntasan tugas ini. Teliti, cermat, bertenggang-raja, bisa diandalkan adalah beberapa kualitas diri yang perlu dimiliki seorang sekretaris dalam mengatur jadwal pimpinan.

E. Kesimpulan

Tak dapat dipungkiri, meski ada rumor bahwa mungkin peran sekretaris akan tergantikan oleh *Artificial Intelligent* (AI), peran seorang sekretaris bagi pimpinan dan perusahaan tidak akan hilang. Lebih efisien mungkin, tetapi pekerjaan sebagai seorang sekretaris tidak akan hilang. Sekretaris dituntut lebih untuk mampu menjalankan peran ini: *To humanize and personalize relationship*. Sekretaris mesti memiliki tiga pilar kompetensi: ketrampilan, pengetahuan dan sikap. Seorang sekretaris harus memiliki ketrampilan kesekretarian dan administrasi, ketrampilan penggunaan komputer dan penguasaan bahasa, ketrampilan penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar, serta bahasa Inggris lisan dan tulisan, dan minimal satu bahasa asing. Namun itu tidak cukup. Seorang sekretaris juga dituntut berpengetahuan luas, berwawasan terbuka, dan mengikuti

perkembangan dunia bisnis. Dan itu semua harus dilandasi dengan sikap baik. Terlalu panjang daftar sikap baik itu jika harus dituliskan di sini. Secara umum, seorang pimpinan menghendaki sekretarisnya berkepribadian baik, jujur, ramah, cekatan, bisa diandalkan, bisa dipercaya, dan seabrek sifat baik lainnya. Akhir-akhir ini ada tuntutan lebih yang dideskripsikan sebagai kemampuan memecahkan masalah, kemampuan mendengarkan, dan kemampuan berpikir kritis. Ternyata tidak mudah menjadi seorang sekretaris yang kompeten. Dan para lulusan STARKI telah membuktikan bahwa mereka mampu menjadi sekretaris yang kompeten di dunia kerja.

Ucapan Terimakasih

Tulisan ini bisa terwujud berkat bantuan alumni STARKI Angkatan 2016. Banyak terimakasih dan berkat melimpah untuk anda semua.

DAFTAR PUSTAKA

- Caharadeafani. (2017). *Pengelolaan pencatatan transaksi dokumen berbasis digital*. Tugas Akhir: Tidak dipublikasikan.
- Eckersley-Johnson, A. (1983). *Webster's Secretarial Handbook*. Massachusett: Merriam-Webster Inc.
- Gregg, J.B., Travis, D.L., Fries, A.C., Rowe, M. (1962). *Applied secretarial practice*. New York: Gregg Pub. Division, McGraw-Hill.
- Lisdianti, N. (2017). Sekretaris dan efisiensi kerja pimpinan. *Epicheirisi*, 1(2), 17-22. Retrieved from journal.pnm.ac.id/index.php/epicheirisi/article/download/126/62
- Merriam-Webster Dictionary*. (1828). Retrieved from Merriam-Webster Dictionary: <https://www.merriam-webster.com>
- Mustikawati, F. (2012). Analisi standard kompetensi sekretaris di PT United Tractors Surabaya. *GEMA EKONOMI Jurnal Fakultas Ekonomi*, 1(1), 1-10. Retrieved from <http://journal.aakdelimahusadagresik.ac.id/index.php/GemaEkonomi/article/viewFile/258/176>
- Nafiah, D. (2015). Optimalisasi peran sekretaris di era global melalui upaya pengembangan diri. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 8(1), 70-83. Retrieved from <https://journal.uny.ac.id/index.php/efisiensi/article/viewFile/7859/6729>
- Risnawati, V. (2013). Pengembangan profesi sekretaris. *JURNAL STIE SEMARANG*, 5(1), 15-25. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/131708-ID-pengembangan-profesi-sekretaris.pdf>
- Rumayar, E. (2013). Kepribadian sekretaris dalam kantor. *Jurnal Ilmiah UnKlab (JIU)*, 13(1), 10-23. Retrieved from ejournal.unklab.ac.id/index.php/jiu/article/download/267/303
- Shneider, K. (2020, February 1). *Effectively managing your boss' busy schedule*. Retrieved from ULTIMATE Estate Planner: <https://ultimateestateplanner.com/2020/02/01/effectively-managing-boss-busy-calendar/>
- Siambatan, E. (2015). Etika dan etiket profesi sekretaris profesional. *Epigram*, 12(1), 35-44. Retrieved from jurnal.pnj.ac.id/index.php/epigram/article/download/694/416
- Stroman, J., Wilson, K., & Wausan, J. (2012). *The Administrative Assistant's and Secretary's Handbook*. New York: AMACOM.

- Surani CB, Lisbeth CB, Yustiana CB, Luisa CB, Imelda CB, Elsa CB, Yesina CB, Mari Yose CB, Rosiana CB. (2008). *Pedoman pelaksanaan Spiritualitas CB untuk pelayana pendidikan*. Yogyakarta: CB Media.
- Taylor, S. (2012). *Model Business Lettres, E-mails, & Other Business Documents*. Harlow, UK: Pearson Education Ltd.
- Tulusharyono, F.X. & Setyawati, R.K. (1997). *Korepondensi Niaga Bahasa Indonesia I*. Jakarta: CV Cakra Media.
- Widiawati, K. & Selfiana. (2018). Kompetensi sekretaris dan kebutuhan sekretaris dan administrasi profesional terkini di sepuluh perusahaan Indonesia. *IKRAITH-HUMANIORA*, 2(2), 24-30. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/226401-kompetensi-dan-kebutuhan-sekretaris-dan-2937eafb.pdf>
- Yatimah, D. (2009). *Kesekretarisan Modern dan Administrasi Perkantoran*. Bandung: Pustaka Setia.