

# PERAN SEKRETARIS PROFESSIONAL DALAM ERA INFORMASI DAN TEKNOLOGI

*Oleh: Juwita Ramadani Fitria*

(Juwita-liem999@yahoo.com)

## Abstrak

*Saat ini Teknologi informasi dengan semua fasilitas memainkan peran utama dalam menciptakan perubahan dan merupakan sebuah kebutuhan dalam suatu perusahaan, terutama dalam kaitannya dengan pengumpulan, pengolahan dan penyajian data serta penyajian garis perusahaan. Kasus ini tidak terlepas dari peran sekretaris sebagai pusat informasi, yaitu peranan sekretaris di era di teknologi informasi. Oleh karena itu, mengerti teknologi sangat penting sebagai syarat utama untuk menjadi sekretaris profesional dalam menangani pekerjaan rutinitas sehari-hari mereka, seperti menangani email, fax, dan juga website. Meningkatkan keterampilan untuk memiliki melek teknologi diperlukan untuk mendukung sekretaris profesional dalam menjalankan tugas perusahaan dan menangani tugas sehari-hari. Sekretaris masa depan dituntut untuk mampu berpikir kritis dan bertindak secara profesional dan melek teknologi. Profesional dalam hal ini adalah bekerja dengan sungguh-sungguh sebagaimana yang dituntut dalam profesinya*

## PENDAHULUAN

Pada suatu organisasi atau perusahaan, umumnya pimpinan organisasi atau perusahaan dibantu oleh sekretaris. Hal ini adalah wajar mengingat kegiatan untuk mencapai tujuan perusahaan dilakukan melalui bantuan tata usaha perkantoran yang dapat meliputi kegiatan korespondensi, tata hubungan, pencatatan dan perhitungan, serta kearsipan yang dalam prosesnya dilakukan melalui kegiatan menghimpun, mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim, dan menyimpan baik untuk dokumen, data, atau informasi. Kegiatan tata usaha dalam suatu organisasi tersebut dapat dilakukan oleh seorang sekretaris. Sejalan dengan hal tersebut, dalam dunia kesekretarian faktor yang paling menjadi perhatian dan menonjol adalah faktor sikap, lalu didukung dengan keterampilan dan pengetahuan. Faktor sikap merupakan bagian dan berada melekat dengan karakter seseorang.

Peran sekretaris dalam bisnis modern tidak hanya sebatas dalam pengaturan hal-hal yang disebutkan diatas. Tidak dapat disangkal bahwa kebutuhan sekretaris sekarang ini mengikuti perkembangan era globalisasi yang datangnya lebih cepat dari dugaan semua pihak adalah karena perkembangan pesat teknologi informasi. Disamping itu dengan bertambah luas dan kompleksnya tugas pimpinan saat ini, menunjukkan kecenderungan dibutuhkannya seorang sekretaris yang cakap dan mampu melaksanakan tugasnya, serta dapat diandalkan. Seringkali terjadi, bahwa kelancaran tugas-tugas pimpinan tidak terlaksana,

atau belum dapat terlaksana karena kurang diperhatikannya hal-hal yang bersifat rinci yang sesungguhnya merupakan bagian yang tak terpisahkan dari tugas pimpinan.

Terlepas dari segala perkembangan teknologi yang ada, persyaratan dasar untuk seorang sekretaris tetaplah sangat diperlukan, untuk mencapai persyaratan dasar tersebut diperlukan waktu dan pengalaman bersumber dari jam terbangnya, yaitu dengan cara melakukan hal-hal yang baik serta menghindari hal-hal yang dipandang kurang baik. Seorang sekretaris yang baik harus mengetahui bagaimana ia harus bersikap dalam setiap suasana kantor, ia harus menunjukkan sikap yakin, percaya diri, tenang, waspada, dan selalu bersedia untuk menolong pada setiap keadaan. Ia hendaknya tahu bahwa ia bertanggung jawab terhadap tindakannya dan untuk apa ia melakukan sesuatu tindakan. Ia harus yakin bahwa ia melakukan semuanya itu secara tepat dan pada tempatnya.

Dalam melaksanakan tugasnya seorang pimpinan sering mengalami kesulitan dalam membagi waktunya. Karena begitu banyaknya tugas yang harus dikerjakan oleh pimpinan maka seorang pimpinan harus memiliki seorang yang dapat membantu tugas tersebut dan juga dapat membantu dan mengatur waktu serta kegiatannya. Pada situasi seperti inilah dibutuhkan peran sekretaris. Sekretaris dapat menjadi konfidan pertama bagi pimpinannya, tempatnya merundingkan hal-hal yang bersifat rahasia, tempatnya membicarakan rencana-rencana dan mendiskusikan serta mendelegasikan berbagai masalah bisnis. Sudah merupakan kewajiban, bahwa seorang sekretaris harus membantu pimpinan semaksimal mungkin dengan mencurahkan dedikasi yang total kepada pimpinannya, agar pimpinan dapat bekerja secara efisien dan profesional.

Pentingnya posisi sekretaris karena seorang pimpinan dituntut untuk dapat mengetahui dengan cepat dan tepat, setiap situasi dan kondisi organisasinya, mengetahui dan menggunakan waktunya dengan efektif dan efisien, serta menguasai setiap masalah yang menyangkut pelaksanaan tugas pokok organisasinya. Guna menjadi kecermatan dan kelancaran tugas-tugas pimpinan tersebut, diperlukan tenaga sekretaris yang terdidik, terampil dan mampu mengetahui dengan tepat tugas pokok organisasi dan pimpinannya, serta tugas pokok dan tanggung jawabnya sendiri.

Sekretaris masa depan dituntut untuk mampu berpikir kritis dan bertindak secara profesional dan melek teknologi. *Profesional* dalam hal ini adalah bekerja dengan sungguh-sungguh sebagaimana yang dituntut dalam profesinya. Selain itu untuk berpikir kritis diperlukan pengetahuan yang luas dalam bidangnya maupun bidang lain yang masih berkaitan bahkan

pengetahuan umum yang dimiliki, terutama di era internet seperti saat ini. Dari pengetahuannya yang sudah tersosialisasi dan mengalami proses internalisasi akhirnya akan memberikan banyak ide/gagasan untuk bisa berpikir tidak saja hafalan tetapi sampai pada tataran analisis/sintesis sebagai input untuk bisa mempunyai kreativitas dalam berpikir kritis.

## **Tugas Sekretaris Pada Perusahaan**

Seorang sekretaris mempunyai tugas khusus dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Tugas seorang sekretaris secara garis besar dapat digolongkan menjadi dua yaitu tugas sekretaris dalam arti sempit yaitu sebagai orang yang dipercaya oleh pimpinan untuk menyimpan rahasia pimpinan, sedangkan tugas sekretaris dalam arti yang luas adalah sebagai pelaksanaan tugas-tugas yang bersifat membantu manajer atau pimpinan untuk menjalankan roda organisasi, perusahaan maupun kantor.

Secara garis besar tugas - tugas sekretaris yang dijalankan adalah menerima telepon, melaksanakan korespondensi, menyimpan dokumen atau arsip yang dinilai penting, menerima tamu-tamu pimpinan, membuat jadwal pertemuan dan perjanjian-perjanjian pimpinan dengan relasi maupun kegiatan lainnya, menyiapkan bahan-bahan keterangan kepada pimpinan sesuai dengan kebutuhan pimpinan dalam rapat maupun kegiatan lainnya, bertindak sebagai perantara pimpinan dan bawahan, mengatur rapat dan seminar pimpinan dan bawahan, menemani pimpinan dalam pertemuan penting dan menyusun sambutan atau pidato untuk pimpinan. Tugas seorang sekretaris secara garis besar tentunya lebih jelas karena ada *job descriptionnya*. Tugas sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsi jabatan tentunya sudah ditetapkan berdasarkan peraturan ataupun ketentuan yang berlaku pada sebuah perusahaan.

## **Konsep Dasar Sekretaris Profesional**

Sebelum membahas tentang konsep dasar sekretaris profesional, alangkah baiknya kita memaknai Profesionalisme, secara ilmiah profesionalisme adalah suatu ide atau pemikiran modern yang berkembang sejalan dengan perkembangan masyarakat modern yang makin lama semakin kompleks. Dalam dunia usaha atau bisnis modern tentunya membutuhkan tenaga kerja terpercaya, berkualitas, dan memahami bahkan menguasai bidang kerjanya secara profesional.

Profesional berasal dari kata profession, dalam The Advanced Learner's Dictionary of Current English dinyatakan bahwa :

*Professional as an adjective of a profession. Doing or practising something as a fulltime occupation or for payment or to make a living.* (Profesional merupakan kata sifat dari profesi. Melakukan dan mempraktekan sesuatu hal sebagai suatu pekerjaan dari seluruh waktunya untuk mendapat bayaran/upah atau untuk mendapat penghasilan)

*Professional as a noun is a person who does something for payment that others do for pleasure.* (Profesional sebagai kata benda dapat diartikan sebagai seseorang yang melakukan sesuatu (pekerjaan) untuk dibayar, sedangkan orang lain mendapatkan kesenangan).

Hal tersebut di kaitkan dengan adanya konsekuensi bahwa seorang profesional mendapatkan bayaran dari pekerjaan yang dilakukannya, Hornby *et.al* menyatakan bahwa "*Profession is occupation especially one requiring advanced education and special training.* (Profesi adalah pekerjaan yang membutuhkan pendidikan tinggi dan pelatihan khusus). Akhirnya dikatakan pula bahwa *Professionalism is mark or qualities of a profession.* (Profesionalisme merupakan indikator atau kualitas dari suatu profesi).

Sikap Profesional Sekretaris di era digital di tuntut untuk memilkikeahlian dalam beberapa bidang diantaranya manajemen perkantoran. Menurut Mac Donald dalam buku: Office Management diterangkan bahwa fungsi manajemen perkantoran meliputi :

1. Kepegawaian perkantoran (office personnel)
2. Metode perkantoran (office methode)
3. Perlengkapan perkantoran (office equipment)
4. Faktor-faktor fisik dalam kantor (physical factors)
5. Biaya perkantoran (office cost)
6. Haluan perkantoran (office policys)

Peran, tugas dan tanggung jawab professional sekretaris dalam perusahaan multinasional yaitu sekretaris sebagai kantor kabinet, sekretaris sebagai penasehat peran dan sekretaris sebagai sekretariat layanan. Sekretaris sebagai kantor kabinet Maksudnya sekretaris melakukan suatu tugas dan kewenangan manajemen kabinet yang diberikan oleh Presiden. Sekretaris kabinet adalah pembantu terdekat dalam menjalankan kekuasaan Bisnis. Sekretaris kabinet dapat melakukan fungsi pengelolaan kabinet. Sekretaris sebagai penasehat peran maksudntya Sekretaris sebagai penasehat peran yaitu sekretaris bertugas untuk memastikan kelancaran komunikasi dan menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh kebutuhan nya, sekretaris bertanggung jawab kepada direksi dan laporan pelaksanaan tugasnya juga disampaikan kepada Dewan Komisaris.



# Peran Sekretaris Di Era Teknologi Informasi

Dahulu kala sekretaris berkuat dengan mesin ketik dan filing, pencarian data manual dalam cabinet-kabinet dan rak-rak, namun seiring perkembangan jaman sekretaris identik dengan laptop yang simple mampu di bawa bekerja di manapun atau di depan personal computer di bawah pendingin udara di ruangan kantor, sekretaris masa kini lebih di tuntut dalam penguasaan aplikasi-aplikasi dasar office di computer untuk menyelesaikan pekerjaannya. Agar mampu bertahan dalam posisinya atau untuk meraih posisi sekretaris itu sendiri dibutuhkan sekretaris yang mampu eksis di era teknologi informasi internet, kemampuan-kemampuan tersebut dapat dikategorikan sebagai:

- a. Mampu menjalin Relasi dengan Pelanggan lewat Internet
- b. Mampu menggunakan berbagai aplikasi terkait dengan internet dan komputer
- c. Mampu positif memanfaatkan internet
- d. Mampu memasuki era kantor elektronik
- e. Bekerja dalam lingkungan jaringan
- f. Mampu memasuki era e-Secretary
- g. Mampu menghindari faktor negatif internet

**K**emajuan teknologi digital yang dipadu dengan telekomunikasi telah membawa komputer memasuki masa-masa “revolusi”-nya, pemakaian komputer di kalangan perusahaan semakin marak, terutama didukung dengan alam kompetisi yang telah berubah dari monopoli menjadi pasar bebas. Secara tidak langsung, perusahaan yang telah memanfaatkan teknologi komputer sangat efisien dan efektif dibandingkan perusahaan yang sebagian prosesnya masih dikelola secara manual. Pada era inilah sekretaris memasuki babak barunya, yaitu mampu menggunakan fasilitas yang dapat memberikan keuntungan kompetitif bagi perusahaan, terutama yang bergerak di bidang pelayanan atau jasa.

Bagi seorang sekretaris, selain kepribadian yang menarik adalah sangat menentukan, penguasaan teknologi juga sangat mempengaruhi kualitas sekretaris tersebut, tentu saja apabila sekretaris tersebut, tentu saja sekretaris yang mampu berkomunikasi hanya dengan handphone dan melalui aplikasi-aplikasi dalam handphone, atau yang mampu menjalin komunikasi via internet akan memiliki nilai lebih dari sekretaris kuno yang menjalin komunikasi secara konvensional. Seorang pimpinan yang mana mencari seorang sekretaris yang dapat dipercaya, yang penuh pertimbangan, yang inisiatif dan dapat bekerja dengan

cepat tetapi penuh ketelitian. Terlebih dari itu kepribadian yang sesuai dengan tugas-tugas sekretaris. Kepribadian yang dibutuhkan yang harus dimiliki oleh seorang sekretaris ini tidak mungkin seketika dapat diperoleh pada saat seorang sekretaris mulai melangkah kaki ketempat pekerjaannya.

Bila seorang sekretaris menguasai pekerjaan sampai kepada hal yang sekecil-kecilnya, serta mempelajarinya dalam hubungan dengan tanggung jawab pimpinan, maka hal tersebut dapat meningkatkan pendayagunaan tidak hanya terhadap pelaksanaan tugas sekretaris, tetapi juga terhadap ugas dan keberhasilan pimpinannya.

## **Kebutuhan Skill Sekretaris**

Pada zaman era globalisasi, sekretaris harus mengembangkan diri mengikuti perkembangan Ilmu pengetahuan dan teknologi. Untuk menjadi sekretaris yang profesional harus dapat mengikuti perkembangan zaman sehingga mampu dapat mengatasi perubahan dan dapat bekerja semaksimal mungkin untuk menghadapi dunia kerja seorang sekretaris dengan daya saing yang semakin maju.

Adapun pengetahuan dan wawasan yang harus diketahui oleh seorang sekretaris adalah sebagai berikut :

- Pengetahuan akan bidang usaha tempat kita bekerja
- Pengetahuan akan produk dari perusahaan
- Pengetahuan akan Rekanan bisnis pimpinan
- Pengetahuan akan pesaing dari perusahaan



**S**ekretaris bertugas mencari dan menyajikan informasi kepada pimpinannya. Untuk itu ia harus pandai menggali informasi dari berbagai sumber, lalu menginterpretasikan sehingga dapat memilih informasi yang di nilai bermanfaat untuk disajikan kepada pemimpin. Sekretaris profesional harus mampu berpikir untuk mengidentifikasi sebab dan akibat setiap kali menghadapi masalah dan dapat mencari solusinya dengan tepat. Sehingga pimpinan tidak perlu terus menerus menuntun dan membimbing sekretaris, namun cukup mendelegasikan setiap penugasan kepada sekretaris dan sekretaris yang bersangkutan mampu menyelesaikan tugasnya secara baik. Pimpinan cukup memberi instruksi kepada sekretaris secara garis besar dan memberi delegasi secukupnya, selanjutnya menjadi tanggung jawab sekretaris untuk menindak lanjuti, termasuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam setiap menyelesaikan tugasnya.

## **Seorang sekretaris harus mempunyai kemampuan dalam mengembangkan skill Human Relations**

Penjabarannya adalah sebagai berikut :

1. *Team Work* : mampu bekerja sama dalam team Tidak boleh menganggap diri lebih hebat, meremehkan orang lain, menutup mata pada keberhasilan dan kelebihan orang lain.
2. *Positif Thinking*, Komponen yang positif pada first impression :
  - a. Sebut nama lawan bicara Anda
  - b. Sambut tamu di pintu ruang Anda
  - c. Tersenyum ketika berjumpa dengan tamu
  - d. Salam dan mengulurkan tangan
  - e. Jangan bicara terlalu pelan / keras
  - f. Tunjukkan keramahan kepada setiap orang
  - g. *Good reminder*, Dalam hal ini lebih tertuju kepada Schedule pimpinan, hari ulang tahun pimpinan, karyawan, dan juga rekan bisnis.
  - h. *Discrete*, Tidak mudah membicarakan masalah seseorang / perihal yang diketahui kepada orang lain yang tidak berkepentingan
3. *Tactful*, Bijaksana dan berhati-hati dalam memilih kata atau berkomentar saat berhubungan dengan pimpinan ataupun orang lain.

## **Kualifikasi Jabatan Sekretaris Professional Di Era Informasi dan Teknologi**

**S**ekretaris masa depan dituntut untuk mampu berpikir kritis dan bertindak secara professional. Profesional dalam hal ini adalah bekerja dengan sungguh-sungguh sebagaimana yang dituntut dalam profesinya. Selain itu untuk berpikir kritis diperlukan pengetahuan yang luas dalam bidangnya maupun bidang lain yang masih berkaitan bahkan pengetahuan umum yang dimiliki, terutama di era internet seperti saat ini. Dari pengetahuannya yang sudah tersosialisasi dan mengalami proses internalisasi akhirnya akan memberikan banyak ide/gagasan untuk bisa berpikir tidak saja hafalan tetapi sampai pada tataran analisis/sintesis sebagai input untuk bisa mempunyai kreativitas dalam berpikir kritis.

Dunia kesekretariatan sebagai suatu profesi telah jauh berkembang sedemikian rupa sehingga berkembang pula menjadi suatu profesi yang sangat penting dan selalu diperlukan

oleh setiap perusahaan dan orang modern, baik dalam ruang lingkup yang masih sederhana sampai kepada industri besar. Sekretaris memiliki peranan penting dalam perusahaan. Sekretaris harus mampu menangani pekerjaan yang dilimpahkan kepadanya secara baik sekaligus bertanggung jawab terhadap pekerjaan itu. Sekretaris sebagai elemen dari sebuah perusahaan, bahkan sebagai tangan kanan atasannya merupakan orang yang dipercaya untuk memegang rahasia dan membantu menyelesaikan tugas atasannya tersebut. Untuk itu sekretaris harus memiliki ketrampilan atau keahlian kerja (skill), mempunyai kepribadian yang menarik dan menguasai pengetahuan yang ada kaitanya dalam fungsinya sebagai sekretaris

Berikut ini jenis-jenis sekretaris menurut Ursula Ernawati (2004:4) adalah sebagai berikut:

### **1. Sekretaris Organisasi**

Sekretaris organisasi adalah seorang office manager yang memimpin suatu sekretaris dari suatu perusahaan atau instansi pemerintah tertentu. Sekretaris organisasi juga disebut Executive Secretary. Ia bekerja tidak hanya atas perintah atasannya, tetapi juga memiliki wewenang untuk merencanakan sendiri rencana organisasinya, menyusun struktur dan data kerja organisasi, membuat keputusan, koordinasi, pengendalian. Jadi sebenarnya sekretaris menjalankan fungsi manajemen yang terdiri: planning, organisasi, actuating dan controlling. Dengan demikian wewenang sekretaris organisasi jauh lebih luas dibandingkan dengan sekretaris pimpinan (private secretary).

### **2. Sekretaris Pimpinan (Private Secretary)**

Sekretaris pimpinan adalah tangan kanan pimpinan yang bertugas melaksanakan pekerjaan kantor untuk pimpinanya. Sekretaris pimpinan adalah pegawai staff dari suatu organisasi atau perusahaan, karena ia diangkat dan digaji oleh organisasi atau perusahaan. Sekretaris pimpinan bekerja tidak hany untuk kepentingan pribadi pimpinan, namun bersifat kedinasan.

### **3. Sekretaris Pribadi (Personal Secretary)**

Sekretaris pribadi adalah seseorang yang melaksanakan aktivitas kantor untuk membantu kepentingan seseorang tertentu dan bersifat pribadi. Jadi ia bukanlah pegawai atau staf dari organisasi atau perusahaan, tetapi ia angkat dan digaji secara perorangan.

## **KESIMPULAN:**

Peran sekretaris dalam aktivitas kantor meliputi tugas-tugas atas ruang lingkup dari manajemen kantor. Peranan sekretaris ini juga tentunya berbedabeda sesuai dengan jabatan sekretaris pada masing-masing organisasi, lembaga, ataupun kantor. Untuk itu sekretaris harus belajar secara bertahap apa yang menjadi ruang lingkup pemikirannya terhadap aktivitas manajemen perkantoran dalam rangka meningkatkan kinerja pribadi dan mengembangkan perusahaan tempat sekretaris bekerja, khususnya era teknologi dan informasi saat ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- \_\_\_\_\_. 1999. Kecerdasan Emosional Keterampilan Kepemimpinan. Jakarta: Mitra Media.
- Sedarmayanti. 1997. Tugas dan Pengembangan Sekretaris. Bandung: Mandar Maju.
- Susanto, A.B. 2001. Secretary & Beyond, Metamorphosis of Secretary Profession. Jakarta: The Jakarta Consulting Group.
- Jurnal Ilmiah Sekretaris dan Manajemen Administrasi "X'PRESS!" Nomor 1 Tahun I. Bandung: ASM Ariyanti
- armadi Bambang Z., Drs., MM dan Budi Sutedjo Dharma Oetomo., SKom., MM, 2003, Mampu Sukses Sekretaris di Era Internet, Yogyakarta: Graha Ilmu Gie The Liang. 1992. Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta: Liberty
- Sedarmayanti, Dra. 1990. Tugas dan Pengembangan Sekretaris, Bandung: Ilham Jaya
- Sulistiyani Ambar Teguh dan Rosidah., 2005. Menjadi Sekretaris Profesional dan Kantor yang Efektif, Yogyakarta: Gava Media.
- Waworuntu Tony, 1993., Manajemen untuk Sekretaris, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Wursanto, IG., Drs. 2006., Kompetensi Sekretaris Profesional, Yogyakarta: Andi Offset