

2016

Etiket Kerja Seorang Sekretaris pada Bagian Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara

Marissa

Universitas Sumatera Utara

<http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/21234>

Downloaded from Repositori Institusi USU, Universitas Sumatera Utara

TUGAS AKHIR

**ETIKET KERJA SEORANG SEKRETARIS PADA
BAGIAN SEKRETARIAT FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

OLEH:

MARISSA

132103095



**PROGRAM DIPLOMA III KESEKRETARIATAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

MEDAN

2016

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

NAMA : MARISSA

NIM : 132103095

PROGRAM STUDI : DIPLOMA III KESEKRETARIATAN
JUDUL : ETIKET KERJA SEORANG SEKRETARIS PADA BAGIAN
SEKRETARIAT PADA FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

Tanggal: 2016 **Ketua Program Studi DIII Kesekretariatan**

(Dr. Beby Karina Fawzee Sembiring, SE, MM)
NIP. 19741012200003 2 003

Tanggal: 2016 **Dekan Fakultas Ekonomi USU**

(Prof. Dr. Ramli. S.E, M.S)
NIP. 195806021988031001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini guna memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan program studi pendidikan Diploma III Kesekretariatan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.

Adapun judul Tugas Akhir ini adalah “ETIKET KERJA SEORANG SEKRETARIS PADA BAGIAN SEKRETARIAT PADA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS SUMATERA UTARA”

Dengan kemampuan yang masih terbatas, penulis menyadari bahwa sepenuhnya Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna dan sederhana sekali sebagai suatu karya ilmiah. Hal ini adalah sebagai akibat dari keterbatasan waktu, ilmu, dan pengetahuan penulis. Untuk itu saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Selanjutnya pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan dukungannya baik moril, materil, dan spiritual baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga memungkinkan penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Dengan tulus penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Runtung Sitepu. SH,Mhum. selaku Rektor Universitas Sumatera Utara.
2. Bapak Prof.Dr. Ramli Sitepu. S.E,M.S selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.
3. Ibu Dr. Beby Karina Fawzee Sembiring, SE, MM selaku Ketua Program Studi Diploma III Kesekretariatan dan selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan dorongan kepada penulis dalam Tugas Akhir ini.
4. Ibu Magdalena L.L Sibarani, SE,Msi selaku sekretaris Program Studi Diploma III Kesekretariatan
5. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh staf pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.
6. Yang teristimewa kepada Kedua Orang Tua penulis, Bapak Alm.Husni Abbas S.H dan Ibu Sa'adiyah Lubis yang telah membesarkan, mendidik, dan memberikan kasih sayang, doa, dukungan, semangat, serta kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya dengan baik.
7. Buat Kakak penulis Devida Hasanah.Amd dan kedua Abang penulis Abdul.HaritHusin S.sos dan Fachririzal. Terima Kasih atas dukungan, semangat, dan doanya.
8. Buat teman baik penulis Salman Alfarisi Harahap yang telah mendukung dan banyak membantu penulis dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini.
9. Buat teman-teman seperjuangan penulis di Program Studi Diploma III Kesekretariatan. Ainunnamira Pulungan,Adelia Putri Utami,Febri Atmagyani

10. Karina Putri, Khairunnisa Batubara, Mayra Fristanty Putri, Sri Hartika Tanjung, Thyn Octavia Siregar, Sovi Arum Pramesty dan masih banyak lagi. Akhir kata, besar harapan penulis semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi rekan-rekan pembaca sekalian.

Medan, 2016

Penulis

Marissa

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Jadwal Kegiatan	4
F. Sistematika Penulisan	5
BAB II PROFIL INSTANSI.....	6
A. Sejarah Ringkas Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.....	6
B. Struktur Organisasi	10
C. <i>Job Description</i> Bagian Sekretariat Dekan	13
D. Kinerja Sekretaris Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.....	15
F. Rencana Kegiatan	17
BAB III PEMBAHASAN	18
A. Pengertian Etiket	18
B. Pengertian Sekretaris	19
C. Kualifikasi Sekretaris.....	21
D. Macam-Macam Sekretaris.....	25
E. Tugas Sekretaris	29
F. Peranan Sekretaris	33
G. Etiket Kerja Seorang Sekretaris.....	36
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	46
A. Kesimpulan	46
B. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	49

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 1.1 :	Jadwal Kegiatan	4

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 2.1	: Struktur Organisasi.....	11

7BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam pergaulan hidup bermasyarakat, bernegara hingga pergaulan hidup tingkat internasional diperlukan suatu sistem yang mengatur bagaimana seharusnya manusia bergaul. Sistem pengaturan pergaulan tersebut menjadi saling menghormati dan dikenal dengan sebutan sopan santun, tata krama, norma dan lain-lain. Maksud pedoman pergaulan tidak lain untuk menjaga kepentingan masing-masing yang terlibat agar mereka senang, tenang, tentram, terlindung tanpa merugikan kepentingannya serta terjamin agar perbuatannya yang tengah dijalankan sesuai dengan adat kebiasaan yang berlaku dan tidak bertentangan dengan hak-hak asasi umumnya. Hal itulah yang mendasari tumbuh kembangnya etiket di masyarakat.

Istilah etiket berasal dari bahasa Perancis "*Etiquette*", yang berarti kartu undangan, yang pada awalnya biasa dipakai raja-raja Perancis bila mengadakan pesta. Dewasa ini istilah etiket lebih menitikberatkan pada cara-cara berbicara yang sopan, cara berpakaian, cara menerima tamu dirumah maupun di kantor dan sopan santun lainnya. Jadi, etiket adalah aturan sopan santun dalam pergaulan.

Dalam konteks profesional, menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan etiket yang berlaku memang merupakan suatu keharusan, bukan hanya pilihan. Sekretaris sebagai salah satu orang yang berperan penting dalam perusahaan harus memahami dasar-dasar etiket kesekretariatan, yang melandasi

profesionalisme seorang sekretaris. Konsistensi dalam mengimplementasi etiket akan menunjang kemantapan karir dan sukses berkesinambungan.

Sebuah profesi hanya dapat memperoleh kepercayaan dari orang lain apabila dalam dirinya ada kesadaran kuat untuk mengindahkan etiket kerja pada saat memberikan jasa keahlian profesi kepada orang lain atau masyarakat yang memerlukannya. Tanpa etiket kerja apa yang semula dikenal sebagai sebuah profesi yang terhormat akan segera jatuh menjadi sebuah pekerjaan yang mencari nafkah biasa yang sedikit pun tidak diwarnai dengan idealisme dan akan berakhir dengan tidak adanya lagi respek yang pantas diberikan kepada profesi tersebut.

Didalam sebuah kantor seorang sekretaris akan banyak menghadapi masalah baik dari dirinya sendiri maupun orang lain yang sering bertemu dikantor maupun diluar dengan berbagai suku, agama, daerah dan karakter yang berbeda-beda. Untuk itulah sekretaris harus mampu menentukan apa yang harus dia lakukan.

Disamping menyelesaikan tugas yang berkaitan dengan surat-menyurat, kegiatan berhubungan dengan orang lain baik itu pihak internal maupun pihak eksternal perusahaan merupakan suatu hal yang sering dilakukan oleh seorang sekretaris karena komunikasi tertulis perlu disertai dengan komunikasi secara lisan baik menggunakan alat maupun tidak. Seperti tugas menerima tamu, menelepon atau menerima telepon, serta tugas-tugas lain yang berhubungan dengan pihak lain yang membutuhkan komunikasi baik secara langsung (tatap muka) maupun melalui media elektronik. Apabila seorang sekretaris tidak bisa menangani tugasnya tersebut dengan baik, mungkin akan menyita banyak waktu pimpinan tersebut. Oleh sebab itu pimpinan perusahaan membutuhkan jasa sekretaris yang

handal dan profesional. Seorang sekretaris diharapkan mampu memperlancar tugas pimpinan dengan segala kemampuan dan keterampilan yang dia miliki. Tetapi bukan hanya itu saja, seorang sekretaris juga harus memiliki etiket dalam melaksanakan segala tugasnya.

Pentingnya etiket pada seorang penyandang profesi sekretaris bertujuan untuk mengarahkan agar tidak menyimpang dari peraturan tata tertib serta budaya yang diciptakan dalam organisasi tersebut. Suatu penyimpangan akan terjadi jika etiket tidak dilaksanakan dengan baik, sehingga mengakibatkan ketidaklancaran dalam melaksanakan tugas sebagai seorang sekretaris. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk memilih judul **“ETIKET KERJA SEORANG SEKRETARIS PADA BAGIAN SEKRETARAT FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS SUMATERA UTARA”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka perumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah “Bagaimana Etiket Kerja Seorang Sekretaris Pada Bagian Sekretariat Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara?”

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian adalah :

Untuk mengetahui etiket kerja seorang sekretaris pada bagian Sekretariat Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.

D. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis, menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai pelaksanaan etiket kerja seorang sekretaris dalam organisasi serta memperkenalkan pada lingkungan kerja atau wujud nyata dari profesi sekretaris.
2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara, memberikan bahan masukan, sumbangan pemikiran dan perbaikan apabila terdapat kesalahan dalam pelaksanaan etiket kerja sekretaris.
3. Bagi pembaca, menambah pengetahuan, wawasan, dan referensi tentang pelaksanaan etiket kerja seorang sekretaris.

E. Jadwal Kegiatan

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, dibuat jadwal penulisan yang diperlukan untuk bisa manajemen waktu dengan baik, supaya penulisan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan tepat waktu. Riset ini dilakukan oleh penulis pada bulan November di kantor Sekretariat Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara dan jadwal kegiatan dapat dilihat pada Tabel 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan

No.	Kegiatan	I	II	III	IV
1.	Persiapan				
2.	Pengumpulan Data				
3.	Penulisan Laporan				

Sumber : Penulis (2016)

F . Sistematika Penulisan

Luas pembahasan Tugas Akhir ini dibagi dalam Empat Bab yang dianggap cukup memadai untuk mengemukakan hal yang dianggap penting dan relevan dengan judul Tugas Akhir yang dimaksud, dengan tujuan agar Tugas Akhir ini dapat lebih terarah dan sistematis. Adapun uraiannya adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam Bab ini akan menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, jadwal kegiatan (survey) dan sistematika penulisan.

BAB II : PROFIL PERUSAHAAN/INSTANSI

Profil perusahaan yang akan dibahas dalam Bab ini terdiri dari: Sejarah ringkas instansi, jenis usaha/kegiatan, struktur organisasi, uraian tugas (*job-description*) di Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.

BAB III : PEMBAHASAN

Dalam Bab ini akan membahas tentang pengertian etiket, pengertian sekretaris, kualifikasi sekretaris, macam-macam sekretaris, peranan sekretaris, tugas sekretaris, etiket kerja seorang sekretaris.

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

Isi dari Bab ini merupakan kesimpulan, saran, dan penutup dari Tugas Akhir, dalam Bab ini akan memberikan saran yang dapat bermanfaat bagi perusahaan secara khusus dan pada pembaca secara umum.

BAB II

PROFIL INSTANSI

A. Sejarah Ringkas Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara

Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara di dirikan di luar kota Medan atau di luar Provinsi Sumatera Utara. Jelasnya Fakultas Ekonomi didirikan tahun 1959 di Darussalam (Universitas Syiah Kuala) Kota Kutaraja (Banda Aceh), dan sebagai Dekan pada waktu itu Dr. Teuku Iskandar. Yayasan Universitas Sumatera Utara sendiri pada waktu itu berada di kota Medan, namun Fakultas Ekonomi yang berada di Kutaraja (Banda Aceh) tetap memakai nama dibawah panji Universitas Sumatera Utara. Ini menunjukkan bahwa pada waktu itu tehknik operasional pendidikan berada di Kutaraja, sedangkan penyelesaian administrasinya tetap berada dibawah Presiden Universitas Sumatera Utara (istilah untuk nama pimpinan pada waktu itu).

Berhubung Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara yang berkedudukan di Kutaraja (sekarang Banda Aceh) memisahkan diri dari Universitas Sumatera Utara dan bergabung dengan Universitas Syiah Kuala, maka Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara didirikan di Medan dan memperoleh status Negeri dan Surat Keputusan Menteri Perguruan Tinggi dan Ilmu Pengetahuan R.I No. 64/1961 tentang Penegerian Fakultas Ekonomi yang diselenggarakan oleh Yayasan Sumatera Utara dan pemasukan kedalam lingkungan Universitas Sumatera Utara tanggal 24 November 1961 yang berlaku surat terhitung mulai 1 Oktober 1961.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I No. 0535/0/1983, tanggal 8 Desember 1983, Keputusan Dirjen. Pendidikan Tinggi No. 23/DIKTI/Kep/1987, No. 25/DIKTI/Kep/1987, Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara mengasuh dua jenjang program Pendidikan, yaitu Program Pendidikan Strata-1 , Program Pendidikan Diploma D-III.

Program Pendidikan Strata-1 meliputi 3 (tiga) Departemen, yaitu :

- a. Departemen Ekonomi Pembangunan
- b. Departemen Manajemen
- c. Departemen Akuntansi

Sedangkan Program Diploma-III terdiri dari :

- a. Program Studi Kesekretariatan
- b. Program Studi Keuangan
- c. Program Studi Akuntansi

Sementara pendidikan profesi berada dibawah Departemen Akuntansi, yakni Pendidikan Profesi Akuntansi (PPAk) yang kurikulum dan proses pendidikan diselenggarakan secara tersendiri.

Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara di Medan mulai menerima mahasiswa pada bulan Agustus 1961.

Dalam perjalanan yang panjang, pada tahun 2003 Universitas Sumatera Utara menjadi PT BHMN (Perguruan Tinggi Badan Hukum Milik Negara) berdasarkan

peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2003, tanggal 11 November 2003, dimana Fakultas Ekonomi Sumatera Utara merupakan satu dari 10 Fakultas dan Program Pascasarjana yang ada pada saat Universitas Sumatera Utara menjadi PT BHMN, dengan dibentuknya Fakultas Farmasi dan Fakultas Psikolog pada tahun 2007 Universitas Sumatera Utara telah memiliki 12 Fakultas.

Visi Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara

Visi Fakultas Ekonomi Sumatera Utara adalah menjadi salah satu Fakultas Ekonomi terkemuka yang dikenal unggul dan mampu memenuhi kebutuhan pasar persaingan global.

Misi Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara

Misi Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan lulusan yang mempunyai karakter dan kompetensi dalam bidang ilmu ekonomi, Manajemen, Akuntansi yang berorientasi pasar.
2. Meningkatkan kualitas proses belajar mengajar dengan pemberdayaan peningkatan kualifikasi dan kualitas dosen.
3. Mengembangkan dan meningkatkan pelaksanaan dharma penelitian dan pengabdian sebagai upaya meningkatkan mutu keilmuan dan sumber pendanaan fakultas dalam status PT. BHMN.
4. Sentiasa berusaha meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa selaku pelanggan (*customer*) dan *stakeholders* lainnya.

5. Meningkatkan jaringan dan kerjasama dengan institusi swasta dan pemerintah serta organisasi profesional dan lembaga lain yang bertaraf nasional dan internasional.

. Tujuan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara

Secara umum pendidikan tinggi di Indonesia diarahkan untuk menghasilkan tenaga bagi pembangunan nasional guna mengisi kebutuhan masyarakat dan tenaga yang mahir, terampil, mampu berdiri sendiri dan peka terhadap perubahan sosial, ilmu, dan teknologi.

Tujuan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara adalah :

1. Menghasilkan lulusan yang mempunyai kualifikasi sebagai berikut:
 - a. Berjiwa pancasila dan memiliki integritas kepribadian yang tinggi sebagai sarjana.
 - b. Bersifat terbuka, tanggap terhadap perubahan dan kemajuan ilmu dan teknologi maupun masalah yang dihadapi masyarakat, khusus yang berkaitan dengan bidang keahliannya dalam kegiatan produktif dan pelayanan kepada masyarakat.
 - c. Menerapkan pengetahuandan keterampilan teknologi yang dimilikinya sesuai dengan bidang keahliannya dalam kegiatan produktif dan kegiatan terhadap pelayanan kepada masyarakat.
 - d. Mennguasai dasar-dasar ilmiah serta pengetahuan dan metodologi sehingga mampu menemukan, memahami, menjelaskan, dn merumuskan cara penyelesaian masalah yang ada didalam keahliannya.

f. Mampu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan keterampilan.

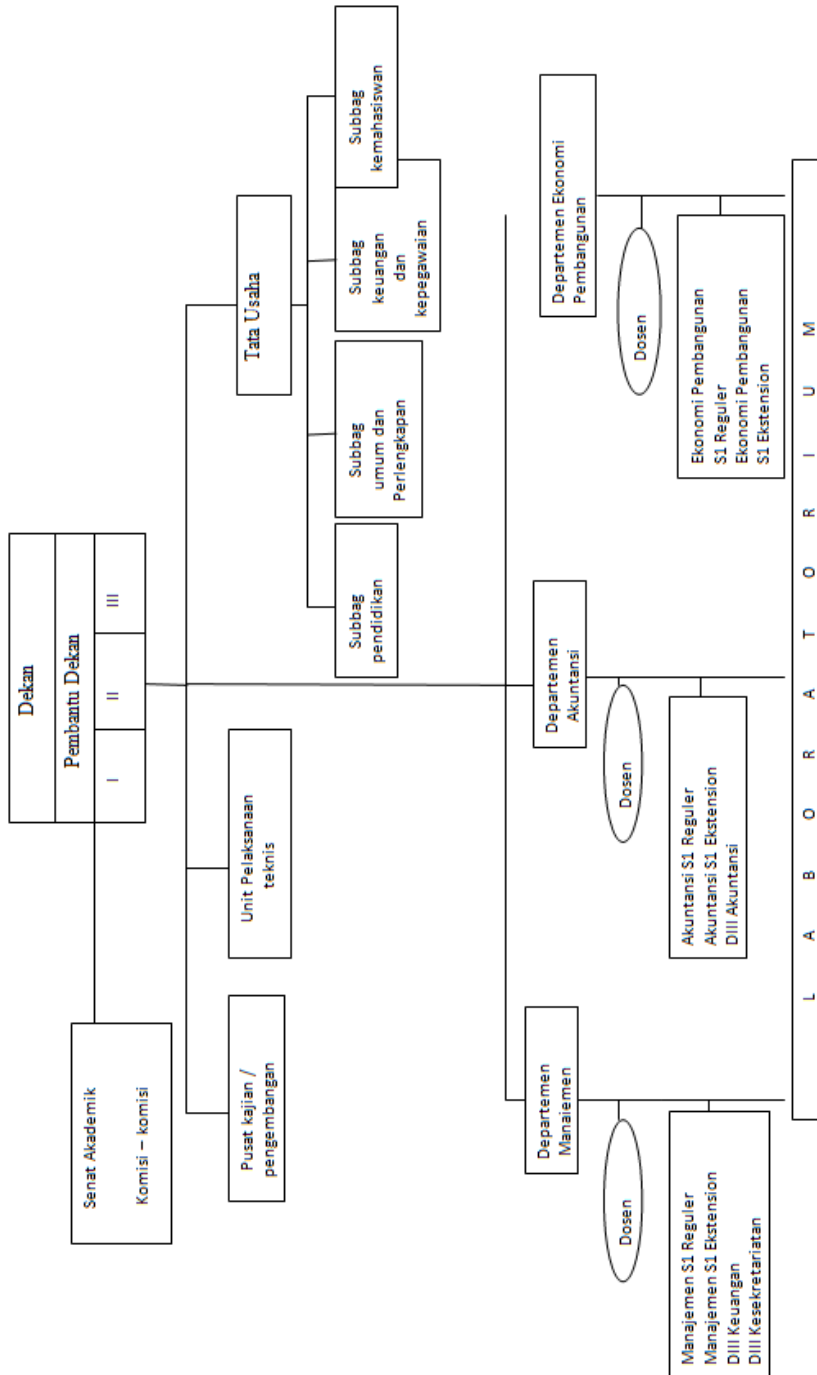
2. Menjadi lembaga yang berkemampuan melaksanakan penelitian-penelitian dan pengabdian pada masyarakat dan responsif terhadap perkembangan/perubahan.

B. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi diperlukan untuk membedakan wewenang dan tanggung jawab secara sistematis yang menunjukkan adanya keterkaitan antar bagian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Untuk mencapai tujuan organisasi, diperlukan wadah yang mengatur seluruh aktivitas organisasi yang disusun dalam suatu struktur organisasi. Melalui struktur organisasi yang baik, pengaturan pelaksanaan dapat diterapkan, sehingga efisiensi dan efektifitas kerja dapat diwujudkan melalui kerja sama dengan koordinasi yang baik sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai.

Suatu instansi terdiri dari berbagai unit kerja yang dapat dilaksanakan perseorangan, maupun kelompok kerja yang berfungsi untuk melaksanakan serangkaian kegiatan tertentu dan mencakup tata hubungan secara vertikal, melalui saluran tunggal. Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara dapat dilihat pada Gambar 2.1. berikut ini:



PIMPINAN FAKULTAS EKONOMI USU

Plt. Dekan : Prof. Dr. Ramli, SE, MS

Pembantu Dekan I : Prof. Dr. Prihatin Lumbanraja, SE, M.Si

Pembantu Dekan II : Drs. Hasan Sakti Siregar, M.Si, Ak

Pembantu Dekan III : Dr. Arlina Nurbaity Lubis, SE, MBA

Sekretaris Dekan : Yunita Indriani, SE dan Masyita, A.Md

PROGRAM STRATA-1**Ekonomi Pembangunan**

Ketua Departemen : Wahyu Ario Pratomo, SE, M.Ec

Sekretaris Departemen : Drs. Syahrir Hakim Nasution, M.Si

Ketua Program Studi : Irsyad Lubis, M.Soc, Ph.D

Sekretaris Program Studi : Paidi Hidayat SE, M.Si

Manajemen

Ketua Departemen : Dr. Isfenti Sadalia, SE, ME

Sekretaris Departemen : Dra. Mahrayanie, M.Si

Ketua Program Studi : Dr. Endang Sulistya Rini, SE, M.Si

Sekretaris Departemen : Dra. Friska Sipayung, M.Si

Akuntansi

Ketua Departemen : Dr. Syafruddin Ginting SE, M.A.F.I.S. Ak

Sekretaris Departemen : Drs. Hotmal Djafar, MM, Ak

Ketua Program Studi : Firman Syarif, M.Si, Ak

Sekretaris Program Studi : Drs. Mutia Ismail, M.Si,

PROGRAM DIPLOMA

Keuangan

Ketua : Dr. Yeni Absah, SE, M.Si

Sekretaris : Syafrizal helmi Situmorang, SE, M.Si

Akuntansi

Ketua : Drs. Rustam, M.Si, Ak

Sekretaris : Drs. Chairul Nazwa, M.Si, Ak

Kesekretariatan

Ketua : Dr. Beby Karina Fawzee Sembiring, SE, MM

Sekretaris : Magdalena L.L Sibarani, SE,MSi

C. *Job Description* Bagian Sekretariat Dekan

Job description adalah uraian pekerjaan mengenai tanggung jawab, tugas-tugas, kewajiban, dan wewenang seorang pegawai dalam menjalankan pekerjaannya (Mondy, 2007:95). Dari pengertian tersebut dapat dilihat *Job Description* Bagian Sekretariat Dekan adalah sebagai berikut:

1. DEKAN

Dekan merupakan pimpinan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.

Adapun tugas dekan adalah sebagai berikut:

- a. Memimpin penyelenggaraan pendidikan.
- b. Penelitian, pengabdian kepada masyarakat.
- c. Membina tenaga kependidikan, mahasiswa, tenaga administrasi, dan administrasi Fakultas.
- d. Mendisposisi surat-surat masuk.
- e. Menandatangani skripsi dan Tugas Akhir mahasiswa.
- f. Menandatangani surat keluar.
- g. Menghadiri acara-acara seminar yang mendukung dengan kemajuan di dunia perguruan tinggi.
- h. Bertanggung jawab kepada Rektor.

2. SEKRETARIS DEKAN

Sekretaris dekan merupakan seseorang yang bertugas membantu pekerjaan pimpinan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara (Dekan). Adapun tugas sekretaris dekan adalah sebagai berikut:

- a. Memasukkan surat masuk untuk Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara ke buku agenda.

- b. Membuat/menulis nomor surat keluar.
- c. Menjadwal kegiatan Dekan.
- d. Menstempel surat dan membuat tanggal surat keluar.
- e. Memasukan surat masuk untuk Dekan ke blotter despotition dan Sign.
- f. Menerima Skripsi dan Tugas Akhir mahasiswa yang akan ditandatangani Dekan dan diberi stempel.
- g. Mengantarkan surat masuk ke bagian lain yang sudah diproses Dekan.
- h. Mengarsip surat masuk dan surat keluar.
- i. Mengarsip tanda terima surat masuk yang telah dikirim ke bagian lain.
- j. Mengetik surat keluar.
- k. Menerima telepon.
- l. Menerima fax.
- m. Memantau kenyamanan, keserasian, dan kelengkapan ruang kerja Dekan, Sekretaris, dan Ruang Rapat Dekan.

D. Kinerja Sekretaris Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara

Kinerja merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Menurut Mangkunegara (2000:67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Jadi kinerja sekretaris adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang sekretaris dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawabnya. Untuk mengetahui apakah kinerja sekretaris tersebut baik atau tidak, perlu diadakan yang namanya penilaian kinerja. Menurut Mondy (2007 : 257) “ penilaian kinerja adalah sistem formal untuk menilai dan mengevaluasi kinerja tugas individu atau tim”. Untuk mencapai hasil kerja yang maksimal diperlukan pengetahuan dan keterampilan yang mendukung pelaksanaan tugas sehingga menghasilkan kinerja yang optimal.

Sekretaris Dekan merupakan pegawai yang bertugas membantu pimpinan (Dekan) dalam mengerjakan tugas-tugasnya agar dapat terlaksana secara efektif dan efisien. Agar tujuan tersebut tercapai, maka diperlukan kinerja yang baik dari seorang sekretaris Dekan. Kinerja yang baik dapat diperoleh dari kerja keras yang tinggi, disiplin, dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan pimpinan kepadanya. Kinerja Sekretaris Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara meliputi mengarsipkan dokumen-dokumen kedinasan dengan rapi dan teratur sehingga dapat dengan mudah ditemukan kembali apabila dibutuhkan, mengatur jadwal kegiatan Dekan dengan baik sehingga tidak terjadi pembentrokan jadwal (terjadi dua kegiatan yang berbeda disatu waktu yang sama), melakukan korespondensi dengan baik, melakukan hubungan yang baik dengan pihak internal maupun pihak eksternal perusahaan yang ditunjukkan melalui sikap sopan, ramah, dan bersahabat sehingga pihak-pihak tersebut merasa nyaman dan senang saat berhubungan dengan Sekretaris Dekan, menelepon dan menerima telepon dengan sikap yang sopan sehingga lawan bicara yang mungkin relasi penting bagi perusahaan merasa senang dan dihargai, mampu menjaga

kerapian dan kenyamanan lingkungan kerjanya sehingga pimpinan merasa nyaman berada di kantor tersebut, serta melakukan tugas-tugasnya yang lain dengan baik dan tanpa harus menunggu instruksi dari pimpinan (Dekan).

E. Rencana Kegiatan

Rencana kegiatan pada Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara antara lain :

1. Persiapan kuliah mahasiswa semester ganjil/genap.
2. Perkuliahan semester ganjil/genap
3. Ujian semester ganjil/genap
4. Wisuda mahasiswa

BAB III

PEMBAHASAN

A. Pengertian Etiket

Pengertian etiket sering kali dicampuradukan dengan pengertian etika, padahal kedua istilah tersebut memiliki arti yang berbeda. Istilah etika lebih berkaitan dengan moral seseorang, sedangkan etiket berkaitan dengan nilai sopan santun dan tata karma dalam pergaulan formal maupun informal. Menurut Ruslan (2001:43) istilah etiket berasal dari bahasa Perancis, yaitu "*Etiquette*" yang berarti kartu undangan, yang pada awalnya biasa dipakai oleh raja-raja Perancis bila mengadakan pertemuan resmi, pesta, dan resepsi untuk kalangan elite kerajaan atau bangsawan. Dalam pertemuan tersebut telah ditentukan atau disepakati berbagai peraturan atau tata karma yang harus dipatuhi, seperti cara berpakaian, cara duduk, cara bersalaman, cara berbicara, dan cara bertamu dengan sikap serta perilaku yang penuh sopan santun dalam pergaulan formal atau resmi. Kemudian pengertian itu berkembang menjadi semacam persetujuan bersama untuk menilai sopan atau tidaknya seseorang dalam pergaulan.

Definisi etiket, menurut para pakar (dalam buku Salam, 1996:25) ada beberapa pengertian, yaitu merupakan kumpulan tata cara dan sikap baik dalam pergaulan antar manusia yang beradab. Pendapat lain mengatakan bahwa etiket adalah tata aturan sopan santun yang disetujui oleh masyarakat tertentu dan menjadi norma serta panutan dalam bertingkah laku sebagai anggota masyarakat yang baik dan menyenangkan. Jadi, etiket adalah aturan sopan santun di dalam

pergaulan . Etiket bisa diartikan sebagai rambu-rambu yang membantu mengetahui apa yang harus dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan dalam situasi tertentu. Etiket mengajarkan kita untuk memelihara hubungan baik, bahkan memikirkan kepentingan dan keinginan orang lain. Pemahaman tentang etiket dapat dijadikan alat pengendali. Hal ini juga membuat diri kita disegani, dihormati, disenangi, percaya diri, dan mampu memelihara suasana yang baik di lingkungan. Munculnya etiket kerja sebenarnya berasal dari adanya penyimpangan perilaku dari penyandang profesi terhadap sistem nilai, norma, aturan ketentuan yang berlaku dalam profesinya. Tidak adanya komitmen pribadi dalam melaksanakan tugas, tidak jujur, tidak bertanggung jawab, tidak berdedikasi, tidak menghargai hak orang lain, tidak adil dan semacamnya.

Dasar- dasar etiket terdiri dari :

1. Bersikap sopan dan ramah kepada siapa saja
2. Memberi perhatian kepada orang lain
3. Bersikap ingin membantu
4. Memiliki rasa toleransi yang tinggi
5. Dapat menguasai diri, mengendalikan emosi dalam situasi apapun.

B. Pengertian Sekretaris

Menurut Wursanto (2004:1), istilah sekretaris ditinjau dari segi asal katanya berasal dari kata *secretum* yang dalam Bahasa Latin berarti rahasia. Kata *secretum* kemudian berubah menjadi kata *secrtaire* dalam Bahasa Perancis, *secretary*

dalam Bahasa Inggris dan akhirnya menjadi kata *secretaries* dalam Bahasa Belanda. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa menurut asal katanya, sekretaris adalah orang, pegawai, atau karyawan yang diberi tugas atau pekerjaan berhubungan dengan masalah rahasia Negara atau perusahaan. Sekretaris haruslah seorang pegawai atau karyawan yang dapat memegang rahasia dalam menjalankan tugas pekerjaannya sehari-hari, dan berperan sebagai pembantu pimpinan.

Secara defenisi kata sekretaris mempunyai beberapa defenisi menurut ahli diantaranya sebagai berikut :

1. Menurut *Braum dan Ramon C. Portugal 1954* (dalam buku Wursanto, 2004:1), mengatakan bahwa pengertian sekretaris adalah seorang pembantu dari seorang kepala atau pimpinan yang menerima pendiktean, menyiapkan surat-menyurat, menerima tamu, memeriksa atau mengingatkan kepala atau pimpinannya mengenai kewajibannya yang resmi atau perjanjiannya dan melakukan banyak kewajiban lainnya yang berhubungan guna meningkatkan efektifitas dari kepala atau pimpinannya.
2. Menurut *Stein 1961* (dalam buku Serdianingsih dan kawan-kawan, 2008:5), sekretaris adalah seseorang yang melakukan korespondensi, memelihara warkat, dan lain-lain untuk perorangan atau organisasi.
3. Menurut *Wursanto (2004:1)*, sekretaris adalah seorang pegawai yang bertugas membantu pimpinan kantor dalam menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan detail kepala atau pimpinannya.

4. Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, sekretaris adalah orang/pegawai yang disertai pekerjaan tulis menulis. Disebut juga *penulis* atau *penitra*.

5. Menurut *Gie* (dalam buku Saiman, 2002:25), sekretaris adalah seorang petugas yang pekerjaannya menyelenggarakan urusan surat-menyurat termasuk menyiapkan bagi seorang pejabat penting atau suatu organisasi.

Maka dapat disimpulkan bahwa sekretaris adalah orang yang bertugas membantu pimpinan agar pimpinan kantor atau perusahaan dapat melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien. Namun, seiring dengan perkembangan dunia bisnis, sekretaris dituntut untuk tidak hanya membantu tugas pimpinan dalam urusan korespondensi, tulis-menulis, dan menyimpan warkat namun juga membantu pimpinan dalam melakukan tugas aktifitas manajemen lainnya.

Sekretaris bekerja dilembaga, badan yang bergerak dalam bidang usaha, ilmu pengetahuan, atau pelayanan masyarakat, dengan tujuan membantu lembaga atau badan yang bersangkutan mencapai tujuannya, lembaga atau badan tersebut dapat berupa perusahaan, organisasi atau yayasan.

Pada Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara, Dekan mempunyai dua orang sekretaris. Sekretaris pertama yaitu Ibu Yunita Indriani, SE. dan Ibu Masyita, A.Md.

C. Kualifikasi Sekretaris

Pada dasarnya kualifikasi utama untuk menjadi seorang sekretaris adalah niat dan minat dari diri sekretaris itu sendiri untuk menjadi seorang sekretaris yang baik.

Namun Ada beberapa kualifikasi lain yang harus dimiliki seorang sekretaris suatu organisasi, yayasan, perusahaan, atau lembaga lainnya, agar dalam pelaksanaan tugas dan fungsi kesekretariannya dapat terlaksana dengan baik. Beberapa kualifikasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kepribadian

Kepribadian merupakan sifat-sifat yang dimiliki oleh seseorang. Kepribadian sekretaris adalah sifat dan segala perilaku yang sebaiknya dimiliki oleh seorang sekretaris sehingga dapat tampil sesuai dengan peran dan mampu mendukung pelaksanaan tugas pekerjaan secara optimal. Kepribadian yang harus dimiliki oleh seorang sekretaris meliputi:

- a. Loyalitas dan dedikasi yang tinggi
- b. Memiliki kepribadian yang menarik dan baik
- c. Kejujuran, keterbukaan, kesabaran, dapat dipercaya
- d. Ketekunan, ketelitian, kerapian
- e. Ramah, pandai bergaul, simpatik
- f. Bijaksana dan bertanggung jawab

2. Pengetahuan

Pengetahuan perlu dimiliki oleh seorang sekretaris untuk mendukung pelaksanaan kerjanya. Dengan pengetahuan, wawasan menjadi luas, pandangan jauh, dan pemikiran mendalam. Pengetahuan yang harus dimiliki seorang sekretaris meliputi:

- a. Pengetahuan mengenai seluk-beluk organisasi, misi, fungsi, dan tugas pokok organisasi
- b. Pengetahuan tentang tata naskah, kearsipan, dan peralatan perkantoran
- c. Pengetahuan tentang fenomena didunia internasional, regional, nasional, dan lokal
- d. Pengetahuan dibidang tertentu sesuai dengan kegiatan pokok lembaga dimana ia bekerja
- e. Pengetahuan tentang perkembangan yang berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan kegiatan kesekretariatan seperti dibidang social kemasyarakatan, ekonomi, politik, dan hukum secara umum dalam rangka untuk kelancaran pelaksanaan tugasnya
- f. Pengetahuan yang baik tentang bahasa indonesia dan bahasa asing

3. Keterampilan

Keterampilan sekretaris merupakan kemampuan seorang sekretaris yang langsung berhubungan dengan tugas kesekretariatan dan praktek melaksanakan tugas tersebut. Keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang sekretaris meliputi:

- a. Mampu menyusun laporan
- b. Mampu berkorespondensi
- c. Mampu menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa asing dengan baik
- d. Mampu berstenografi dan mencatat diktean dengan cepat dan cermat
- e. Mampu menangani tentang kearsipan
- f. Mampu mengatur jadwal pimpinan, membuat agenda pertemuan, menerima tamu dan bertelepon dengan baik
- g. Mampu menggunakan teknologi perkantoran seperti mengetik, internet, dan sebagainya.

Apabila seorang sekretaris sudah memenuhi ketiga kualifikasi di atas, maka sekretaris tersebut sudah dapat dikatakan sebagai sekretaris yang profesional.

D. Macam-Macam Sekretaris

Sekretaris dapat dibedakan berdasarkan tiga segi (Ratnawati dan Sunarto, 2006:3) yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan Luas Lingkup dan Tanggung Jawabnya

Berdasarkan luas lingkup dan tanggung jawabnya, sekretaris dapat dibedakan menjadi 3 yaitu sebagai berikut:

a. Sekretaris Organisasi

Ada beberapa pandangan tentang pengertian sekretaris organisasi. Sekretaris organisasi disebut juga sekretaris instansi, sekretaris perusahaan, *business secretary*, *executive secretary*. Sekretaris organisasi adalah orang yang memimpin suatu sekretariat. Seorang sekretaris organisasi disamping menjalankan tugas atas perintah pimpinan, juga memiliki kedudukan sebagai manajer yang mengelola suatu unit kerja dalam bidang kesekretariatan. Oleh karena itu, seorang sekretaris organisasi memiliki peran dan fungsi manajerial, meliputi membuat perencanaan, melakukan perngorganisasian, membimbing dan mengarahkan, mengontrol serta mengambil keputusan atas berbagai masalah yang dihadapi demi tercapainya tujuan organisasi secara keseluruhan. Contoh sekretaris organisasi adalah Sekretaris Jenderal, Sekretaris Perusahaan, Sekretaris Universitas, dan lain sebagainya.

b. Sekretaris Pribadi

Sekretaris pribadi adalah seseorang yang dipekerjakan dan digaji untuk membantu menangani pekerjaan dan urusan pribadi orang yang mempekerjakannya (Ratnawati dan Sunarto, 2006:4). Tempat kerjanya dapat dikantor yang terpisah dari rumah tinggal orang yang mempekerjakannya, tetapi juga dapat di salah satu ruangan di rumah tinggalnya. Sekretaris pribadi bukan karyawan atau staf perusahaan atau yayasan, tetapi tenaga orang yang mempekerjakan dan menggajinya. Contoh sekretaris pribadi adalah Sekretaris Pengarang Novel, Sekretaris Tokoh Masyarakat, dan lain-lain.

c. Sekretaris Pimpinan

Sekretaris pimpinan adalah orang yang diperkerjakan dan digaji oleh suatu perusahaan, organisasi, atau yayasan untuk membantu seorang pimpinan melaksanakan tugas dalam hal-hal yang bersifat kedinasan. Seorang sekretaris pimpinan tidak berkedudukan sebagai seorang manajer sehingga ia tidak menjalankan fungsi-fungsi manajerial. Sekretaris pimpinan dalam kedudukannya merupakan seorang pembantu pimpinan yang bertugas memperingan, mempermudah, dan memperlancar tugas pekerjaan dan tanggung jawab pimpinan. Pekerjaan seorang sekretaris pimpinan menyangkut tugas yang berhubungan dengan pekerjaan ketatausahaan atau kesekretariatan. Dengan demikian hal-hal yang menyangkut kepentingan pribadi diluar kedinasan bukan merupakan tugas dan tanggung jawab sekretaris pimpinan. Contoh

sekretaris pimpinan adalah Sekretaris Presiden, Sekretaris Direktur, Sekretaris Dekan, Sekretaris Bupati, dan lain-lain.

2. Berdasarkan Kemampuan dan Pengalaman Kerja

a. Sekretaris Senior

Kata senior dari bahasa latin yaitu *senex* yang berarti tua. Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kata senior memiliki arti lebih tua, dapat pula berarti lebih tinggi dalam pangkat, kedudukan, atau tingkat. Sekretaris senior adalah sekretaris yang dianggap memiliki masa, pengalaman, dan kemampuan kerja sebagai sekretaris yang mandiri, dan tidak bergantung pada perintah pimpinan. Seorang sekretaris senior tidak semata-mata diukur dari usia yang lebih tua dibandingkan pegawai atau staf yang lain tetapi atas prestasi kerja yang telah dicapai sekretaris itu secara nyata. Sekretaris senior tidak hanya mampu mengerjakan tugas yang diberikan oleh pimpinan, tetapi juga mampu mengatasi masalah yang dihadapi sehingga mampu menunjukkan diri sebagai seorang sekretaris yang professional. Tugas sekretaris senior mencakup segala pekerjaan yang dituntut beserta segala urusannya.

b. Sekretaris Junior

Dalam Kamus Bahasa Indonesia, kata junior berarti lebih muda, dapat juga berarti berpangkat atau berkedudukan lebih rendah. Sekretaris junior adalah sekretaris yang masih berpangkat atau berkedudukan rendah, muda dalam pengalaman, belum memiliki banyak pengalaman, atau baru saja diangkat sebagai pegawai dengan jabatan sebagai sekretaris. Sekretaris junior dianggap belum mempunyai banyak pengalaman dan pengetahuan tentang seluk beluk kesekretarian. Karena itu, sekretaris junior dalam melakukan pekerjaannya masih diberi bimbingan dan disertai tugas yang terbatas. Tugas yang diberikan pada sekretaris junior biasanya tugas khusus dalam bidang kesekretariat, misalnya korespondensi, mengetik, steno, menerima dikte, mengageda surat masuk dan surat keluar,

3. Berdasarkan Bidang Kerja

Sekretaris bidang adalah sekretaris yang membantu pimpinan dan mendapat bidang tugas tertentu, misalnya bidang hukum, medis, teknik, administrasi pemerintahan umum, dan lain-lain. Sekretaris bidang mendapat lingkup perhatian atau pemikiran atas pekerjaan tertentu. Untuk menangani, mengurus, mengelola bidang yang diserahkan, seorang sekretaris bidang perlu memiliki pengetahuan dan kecakapan kerja sebagai sekretaris pada umumnya.

Apabila ditinjau dari segi luas lingkup dan tanggung jawabnya, maka Sekretaris Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara dapat digolongkan kedalam

sekretaris pimpinan, karena sekretaris tersebut bekerja sebagai pegawai atau staf untuk membantu tugas-tugas Dekan dalam pengelolaan informasi yang berguna bagi kelancaran aktivitas Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.

Sedangkan apabila ditinjau dari segi kemampuan dan pengalaman kerja, maka Sekretaris Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara tidak ada istilah sekretaris senior dan sekretaris junior. Walaupun Ibu Yunita Indriani, SE. terlebih dahulu menjadi sekretaris Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara daripada Ibu Masyita Rambe, A.Md., namun keduanya tidak ada membedakan antara sekretaris senior dan sekretaris junior. Yang ada hanyalah pembagian tugas menjadi sekretaris 1 dan sekretaris 2. Sekretaris 1 diduduki oleh Ibu Masyita Rambe, A.Md., sedangkan sekretaris 2 diduduki oleh Ibu Yunita Indriani, SE. Namun kedua sekretaris tersebut dapat melaksanakan tugas-tugas mereka sebagai sekretaris Dekan dengan baik dan tanpa menunggu intruksi dari pimpinan. Kedua sekretaris ini mampu menjalin kerja sama yang baik dalam bekerja dan mampu membantu meringankan pekerjaan satu sama lain.

E. Tugas Sekretaris

Didalam suatu organisasi, seorang sekretaris memiliki berbagai macam tugas untuk membantu pelaksanaan pekerjaan pimpinan. Pada dasarnya, Tugas Sekretaris dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok, yaitu sebagai berikut:

1. Tugas Rutin/Operasional

Tugas rutin/operasional adalah tugas umum yang hampir setiap hari dihadapi, dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang sudah ada dan tanpa menunggu intruksi atau perintah dari pimpinan. Tugas rutin biasanya sudah ditentukan dalam uraian pekerjaan (*job description*) sesuai dengan program dan prosedur yang telah ditetapkan. Tugas rutin seorang pimpinan meliputi:

- a. Menangani surat masuk dan surat keluar
- b. Menerima tamu yang hendak menemui pimpinan
- c. Menerima telepon dan menelepon
- d. Menyusun, menempatkan, dan menemukan kembali arsip yang bersifat kedinasan
- e. Mengatur jadwal kegiatan/agenda pimpinan agar selalu tepat
- f. Mengirim telegram dan faksimile
- g. Menjaga kerapian dan kenyamanan lingkungan kerja
- h. Menerima dikte
- i. Menyiapkan pembuatan laporan
- j. Mengelola kas kecil (*petty cash*)

2. Tugas Insidental

Tugas insidental adalah tugas yang dilaksanakan apabila ada instruksi khusus dari pimpinan. Pemberian tugas khusus ini berdasarkan unsur kepercayaan pimpinan kepada sekretaris, karena dapat dianggap mampu dan bisa diandalkan untuk menyelesaikan suatu tugas tertentu. Tugas insidental ini meliputi:

- a. Mempersiapkan rapat
- b. Mengatur perjamuan makan dengan relasi perusahaan
- c. Menyusun makalah atau pidato
- d. Mengurus dokumen bank, asuransi, pajak, dan lain-lain
- e. Mengurus perjalanan bisnis pimpinan
- f. Menyusun surat-surat yang bersifat rahasia
- g. Mengikuti seminar, rapat, pertemuan yang terkait dengan perusahaan
- h. Tugas khusus lain sesuai dengan intruksi dan kewenangan dari atasan

3. Tugas Kreatif

Tugas kreatif merupakan tugas yang tidak termasuk rutin, tetapi atas inisiatif sekretaris sendiri tanpa diminta atau instruksi pimpinan, tetapi wajib dilaksanakan dengan baik. Pada prinsipnya menguntungkan perusahaan secara umum dan pimpinan secara khusus, asalkan tidak menyimpang dengan tugas pimpinan dan wewenang yang diberikan pimpinan. Pada dasarnya tugas yang bersifat kreatif meliputi:

- a. Membuat perencanaan kerja
- b. Mempelajari pengetahuan bank
- c. Mempelajari pengetahuan tentang buku kas kecil
- d. Efisiensi kerja
- e. Pemantapan dan pengembangan diri sekretaris
- f. Mempersiapkan perabot kantor, perlengkapan, dan alat-alat penting bagi sekretaris
- g. Memahami peraturan/keadaan organisasi tempat bekerja dan lain-lain

Beberapa contoh tugas kreatif adalah sebagai berikut:

- a. Mengirim bunga atau surat ucapan untuk pihak eksternal atau internal perusahaan
- b. Membuat kliping berita atau artikel yang dibutuhkan perusahaan
- c. Membuat perencanaan kerjanya sendiri
- d. Mengembangkan diri dengan mengikuti berbagai macam pelatihan, seminar, lokakarya, maupun pendidikan yang menunjang pekerjaannya
- e. Dan lain-lain

F. Peranan Sekretaris

Definisi peran menurut Ratnawat dan Sunarto (2006:7) adalah pola kerja, perbuatan, penilaian, sikap dan gaya hidup yang diharapkan dari seseorang sesuai dengan kedudukan, tugas dan tanggung jawabnya. Menurut Poerwardarminta (dalam buku Saiman, 2002:37), peranan adalah sesuatu yang menjadi bagian atau yang memegang pimpinan utama, yaitu sesuatu yang dapat menentukan terjadinya suatu peristiwa atau kegiatan selanjutnya.

Sekretaris memegang peranan yang penting dan dapat menentukan atau mempengaruhi berhasil tidaknya tujuan kantor atau perusahaan. Pentingnya peranan seorang sekretaris ini tentunya sesuai dengan jabatan sekretaris pada masing-masing organisasi, lembaga, atau perusahaan.

Sebagai pusat informasi, sekretaris harus mampu menjalankan peran dan tanggung jawab “strategi-teknis-pendukung”, yaitu sebagai berikut:

1. Peran strategi, yaitu peran yang diharapkan dapat memberikan pengaruh positif pada status dan performa organisasi melalui kelancaran arus informasi baik kedalam maupun keluar.
2. Peran teknis, yaitu peran yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja pimpinan. Aktivitas sekretaris yang meyalurkan informasi kepada pimpinan secara jelas dan akurat akan sangat membantu dan memfasilitasi pimpinan untuk menjalankan fungsinya dengan baik. Dengan demikian, semakin berat beban kerja pimpinan maka tugas sekretaris akan semakin insentif.

3. Peran pendukung, yaitu peran yang diharapkan dapat memberikan pengaruh positif kepada anggota organisasi lainnya, yang dapat dicapai dengan pendistribusian informasi (*incoming* dan *outgoing*).

Menurut Saiman (2002:37), peranan sekretaris dapat diketahui sebagai berikut:

1. Peranan Sekretaris Terhadap Atasan

Peranan sekretaris terhadap atasan tampak sebagai berikut:

- a. Sebagai perantara atau saluran komunikasi dan pembinaan hubungan yang baik bagi orang yang ingin berhubungan dengan pimpinan.
- b. Sebagai sumber informasi yang diperlukan pimpinan dalam memenuhi fungsi, tugas, dan tanggung jawab.
- c. Sebagai pelanjut keinginan pimpinan kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas.
- d. Alternatif pemikiran dari pimpinan dalam ide-ide
- e. Sebagai faktor penunjang dalam keberhasilan pekerjaan dan cerminan pimpinan bagi bawahan.

2. Peranan Sekretaris Terhadap Bawahan

Peranan sekretaris terhadap bawahan tampak dalam:

- a. Penentuan kebijakan yang berlaku bagi pegawai bawahan secara adil yaitu mengenai pengaturan penempatan pegawai yang sesuai dengan kecakapan dan kemampuan (rule of the place).
- b. Memberikan motivasi kerja kepada pegawai bawahan sehingga pekerjaan dapat berjalan lancar dan berhasil baik.
- c. Memberikan rasa bangga dan puas kepada pegawai bawahan dalam menjalankan pekerjaan.
- d. Menerima pendapat dan usul bawahan dalam berbagai masalah.
- e. Mengadakan pendekatan kepada pegawai bawahan untuk lebih mengerahkan dan mengetahui kelemahan dan kehendak pegawai bawahan.

Begitu pula pada Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara, Sekretaris memegang peranan penting. Peranan penting sekretaris itu dikerjakan oleh dua orang sekretaris yang masing-masing memiliki tugas yang berbeda. Sekretaris 1 bertugas membantu menangani tugas Dekan berkaitan dengan *public relation* atau menyangkut hubungan Dekan ke pihak internal dan eksternal, yaitu mengadakan komunikasi baik secara lisan, tertulis, maupun melalui pesawat telepon, telegram, faximile, dan e-mail. Sedangkan Sekretaris 2 berkaitan dengan tugas perkantoran atau menyangkut hubungan Dekan dengan pihak internal Fakultas dan Universitas. Dan kedua sekretaris tersebut mampu melaksanakan tugas-tugas rutin tanpa harus menunggu intruksi dari pimpinan, dan dilaksanakan dengan baik sesuai dengan kebutuhan dan harapan.

G. Etiket Kerja Seorang Sekretaris

Sekretaris merupakan jembatan antara pimpinan dengan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pimpinan. Sekretaris bisa juga dibilang sebagai cerminan dari suatu perusahaan, lembaga, atau yayasan dimana sekretaris tersebut bekerja, maka dari itu diperlukan etiket sekretaris. Etiket sekretaris adalah cara berbicara, berpakaian, berbuat, dan bertindak yang diterima baik di kalangan sekretaris di lingkungan kerja mereka. Jadi etiket kerja seorang sekretaris adalah cara bagaimana sekretaris tersebut berpakaian, berbicara, bertindak dan berperilaku yang sesuai dengan lingkungan kerja sehingga tidak melanggar aturan yang berlaku. Etiket itu meliputi:

1. Cara menyapa dan menghormati orang
2. Cara memperkenalkan diri dan orang lain
3. Cara berpakaian
4. Cara duduk
5. Cara mempersilahkan berjalan, makan, dan lain-lain
6. Cara berdiri
7. Cara menghubungi orang lain secara lisan atau via telepon

Etiket sangat diperlukan dalam lingkungan sekretaris khususnya dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang berhubungan/berkomunikasi dengan pihak-pihak lain, baik pihak internal maupun pihak eksternal. Tugas-tugas tersebut

seperti menerima tamu, menerima telepon atau betelepon, dan hal-hal lain yang membutuhkan komunikasi dengan pihak lain.

Menurut Ratnawati dan Sunarto (2006:31), ada beberapa etika atau sikap yang diperlukan dalam berkomunikasi dengan pihak-pihak internal lembaga, yayasan, atau perusahaan, yaitu:

1. Bersikap terbuka, bijaksana, bersedia member pujian wajar juga memberi koreksi secara pribadi dan hati-hati.
2. Bersedia mendengarkan orang lain dan menanggapi secara jujur, tidak berbuat-buat.
3. Bersedia menerima kritik tanpa memandangnya sebagai serangan pribadi.
4. Menghindari gossip, desas-desus, isu-isu, atau membicarakan orang dibelakang.

Selain itu berkomunikasi dengan pihak internal perusahaan, ada beberapa etika atau sikap yang juga diperlukan dalam berkomunikasi dengan pihak eksternal, yaitu:

1. Ramah dan bersahabat: menyapa dan menerima orang dengan tangan terbuka, menaruh hormat dan baik kepada mereka.
2. Awas dan wasapada: berusaha menangkap dan mengetahui watak atau kepribadian orang yang datang serta menduga-duga maksud dan tujuan kedatangannya. Dari pemahaman itu sekretaris melayani sesuai dengan keadaan,

yakni awas dan waspada serta pembedaan tinggi, mana orang yang perlu cukup dilayani seperlunya dan mana yang sebaiknya ditolak dengan halus.

3. Taktis: menanggapi orang dengan tepat sesuai dengan kebutuhannya.
4. Jernih: menerima dan melayani siapa aja dengan baik tanpa membedakan pangkat, suku, asal-usul, pendidikan, dan lain-lain.
5. Setia: tidak merugikan atau mencelakakan orang, siap menjaga kebaikan dan kesejahteraannya.

Seperti yang sudah diutarakan penulis sebelumnya, etiket kerja seorang sekretaris sangat diperlukan terutama dalam melaksanakan tugas-tugas rutin sekretaris yang berhubungan dengan pihak lain, seperti menerima tamu dan menerima telepon dan menelepon, serta tugas-tugas lainnya. Maka dari itu perlu diketahui etiket dalam menerima tamu, etiket dalam bertelepon dan menerima telepon.

1. Etiket dalam Menerima Tamu

Setiap tamu yang datang untuk menemui pimpinan baik itu tamu dari internal perusahaan ataupun tamu dari pihak eksternal perusahaan, harus dilayani sebaik-baiknya. Tamu yang datang ke lembaga, perusahaan, atau yayasan tempat sekretaris bekerja, dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok yaitu:

- a. Dari segi urusan : tamu pribadi dan tamu dinas
- b. Dari segi janji : tamu yang sudah ada perjanjian dan tamu yang belum ada perjanjian
- c. Dari segi frekuensi : tamu rutin dan tamu tidak rutin
- d. Dari segi jumlah : tamu perorangan dan tamu kelompok

Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dan dilaksanakan dalam melayani tamu, yaitu:

- a. Memberi salam dan menegur tamu dengan ramah, sopan, dan menanyakan keperluan tamu serta mempersilahkan tamu mengisi kartu atau buku tamu.
- b. Sebagai penerima tamu harus dapat menjaga pembicaraan dan mengerti tentang apa yang boleh dan tidak boleh untuk dibicarakan dengan tamu.
- c. Dapat mengarahkan tamu, memberi informasi yang dibutuhkan dan membantu pimpinan dalam melayani dan membuat perjanjian dengan tamu.
- d. Apabila pimpinan tidak dapat menerima tamu, berikan penjelasan dengan baik dan jangan sampai menyinggung perasaan tamu.
- e. Usahakan agar tamu merasa senang apabila tamu terpaksa harus menunggu, dan sediakan bahan bacaan (Koran, majalah, dan lain-lain) di ruang tamu.
- f. Berikan perhatian kepada setiap tamu, dan segera ambil keputusan bila tamu ternyata harus atau dapat disalurkan lain pejabat atau bagian lain.

2. Etiket dalam Menangani Telepon

Telepon adalah alat komunikasi jarak jauh dimana para pembicara (komunikator dan komunikan) tidak berhadapan langsung, tidak bertatap muka atau *face to face*. Masing-masing pihak tidak mengetahui keadaan dari lawan bicaranya, hanya suara yang terdengar. Oleh karena itu, suara memegang peranan penting dalam bertelepon. Suara akan menentukan kesan tentang keadaan diri lawan bicara, organisasi, atau perusahaan. Maka dalam menangani telepon kita tidak boleh meninggalkan etiket bertelepon.

a. Etiket dalam menerima telepon

Saat menerima telepon, seorang sekretaris sebaiknya memperhatikan hal-hal berikut:

1) Sesecepat mungkin mengangkat gagang telepon setelah mendengar telepon berdering. Jangan mengangkat telepon pada deringan

pertama, karena sering kali terputus yang disebabkan oleh sambungan yang belum sempurna. Tetapi juga jangan sampai melebihi tiga kali deringan, karena hal ini dapat membuat penelepon menjadi jengkel karena terlalu lama menunggu..

2) Sapaalah penelepon dengan cara yang profesional dan menyenangkan serta gunakan bahasa yang baik dan benar. Usahakan berbicara dengan suara yang pas, tidak terlalu keras namun tidak terlalu pelan.

3) Ucapkan salam, sebutkan nama lembaga tempat kerja, dan tunjukkan sikap ingin membantu. Setelah itu pastikan tahu siapa yang menjadi lawan bicara.

4) Setelah itu tanyakan maksud dan tujuan penelepon. Dengarkan baik-baik apa yang dibicarakan penelepon, apabila ada yang kurang jelas mintalah diulang kembali dengan cara yang halus dan jangan lupa memohon maaf.

5) Catatlah pesan-pesan yang disampaikan penelepon dengan cermat, jika perlu ulangi pesan tersebut untuk memastikan pesan yang diterima benar.

6) Citrakan kesan sabar, tenang, dan tulus serta penuh perhatian dalam berbicara di telepon.

7) Jika pembicaraan sudah selesai, jangan lupa mengucapkan terima kasih dan ucapkan salam. Biarkan penelepon yang menutup atau

meletakkan teleponnya terlebih dahulu setelah itu baru penerima telepon yang menutup teleponnya dengan pelan dan hati-hati.

b. Etiket dalam menelepon

Saat menelepon keluar, seorang sekretaris hendaknya memperhatikan hal-hal berikut:

1) Siapkan dengan teratur pesan atau pembicaraan yang akan disampaikan saat bertelepon.

2) Siapkan nomor telepon yang akan dituju, serta siapkan alat tulis dan kertas untuk mencatat apabila ada pesan yang perlu dicatat.

- 3) Apabila terdengar nada sambung dan terdengar jawaban dari penerima telepon, ucapkan salam dan sebutkan nama lembaga dan nomor telepon yang dituju untuk memastikan bahwa tidak salah sambung. Setelah sudah pasti bahwa tidak salah sambung, sebutkan nama lembaga dan ingin berbicara dengan siapa.
- 4) Sampaikan pembicaraan seperti yang telah direncanakan sebelumnya, dan lakukan pembicaraan dengan ramah dan sopan.
- 5) Setelah selesai dan tidak ada yang perlu dibicarakan lagi, akhiri pembicaraan dengan mengucapkan terima kasih dan salam.
- 6) Letakkan telepon dengan hati-hati agar tidak menimbulkan kesan yang buruk.

Menurut pengamatan penulis, Sekretaris Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara telah menunjukkan etiket yang baik saat menjalankan tugas-tugasnya, terutama tugas-tugas yang berhubungan/memerlukan komunikasi dengan pihak lain, karena sudah sesuai dengan prinsip kerja sekretaris.

Sekretaris Dekan Fakultas Ekonomi telah menunjukkan etiket kerjanya saat menerima/melayani tamu yang ingin menemui Dekan. Setiap tamu yang ingin menemui Dekan diterima terlebih dahulu oleh Sekretaris Dekan yaitu Ibu Yunita Indriani, SE atau Ibu Masyita, A.Md., dengan ramah, sopan, dan taktis. Kedua sekretaris tersebut tidak membedakan tamu dalam hal pelayanan, semua diperlakukan sama. Namun sekretaris Dekan tetap waspada dan hati-hati dalam menerima tamu yang ingin menemui Dekan, dengan menanyakan terlebih dahulu maksud dan tujuan dari tamu tersebut. Apabila Dekan tidak bisa menemui tamu

atau sedang tidak berada di tempat, Sekretaris Dekan akan menjelaskan kepada tamu tersebut dengan sopan, ramah, dan tidak mengurangi rasa hormat. Tetapi apabila Dekan berkenan untuk menemui tamu tersebut, maka tamu akan dipersilahkan masuk dan diantar keruangan Dekan. Setelah pertemuan selesai, Sekretaris Dekan akan mengantar tamu tersebut sampai kedepan pintu dan mengucapkan terima kasih.

Sama halnya saat menangani telepon, Sekretaris Dekan juga menunjukkan etiket yang baik saat menerima telepon atau menelepon keluar. Sekretaris Dekan selalu memberikan citra yang positif, tenang, sabar, tulus, dan penuh perhatian saat menerima telepon ataupun menelepon keluar. Sekretaris Dekan juga tidak lupa mencatat dengan cermat dan teliti saat pesan-pesan yang disampaikan pada waktu bertelepon. Apabila pihak yang menelepon ingin berbicara dengan Dekan dan Dekan sedang tidak bisa menerima telepon atau sedang tidak ada ditempat, Sekretaris Dekan dapat menjelaskan dengan tenang, sopan, dan berusaha agar tidak ada perasaan kecewa dari penelepon. Sekretaris Dekan selalu berusaha membuat lawan bicaranya di telepon merasa nyaman dan senang karena dihargai. Begitu juga dengan tugas-tugasnya yang lain yang berhubungan dengan pihak lain. Sekretaris Dekan selalu berusaha memberikan kesan positif dan bersahabat sehingga pihak yang berhubungan dengannya merasa nyaman dan senang. Etiket kerja yang baik yang terdapat pada Sekretaris Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara tentu akan berdampak positif juga bagi Fakultas dan Universitas, karena seorang sekretaris merupakan cerminan dari lembaga, yayasan, atau perusahaan tempat bekerja. Apabila sekretarisnya memiliki etika

dan etiket kerja yang baik, maka bisa dibilang etiket kerja dari perusahaan itu secara keseluruhan juga baik.

Semua ini bisa terjadi karena didukung oleh kepribadian, pengetahuan, dan keterampilan. Apabila dilihat dari ketiga kualifikasi seorang sekretaris, maka Sekretaris Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara sudah memenuhi kualifikasi atau syarat untuk menjadi sekretaris yang baik. Sekretaris Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara memiliki kepribadian yang baik, sopan, ramah, dan bijaksana. Selain itu Sekretaris Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara juga memiliki pengetahuan yang luas dan keterampilan sehingga dalam mengerjakan tugas-tugasnya tidak mengalami kesulitan dan tidak membutuhkan banyak bimbingan dari pimpinan. Disamping itu, perilaku Sekretaris Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara dalam menjalankan tugas-tugasnya sudah sesuai dengan kode etik seorang sekretaris.

Kode etik sekretaris terdiri dari:

1. Menjunjung tinggi kehormatan, kemuliaan, dan nama baik profesi sekretaris.
2. Bertindak jujur dan sopan dalam setiap tingkah lakunya, baik dalam melaksanakan tugasnya maupun melayani lingkungannya dan masyarakat.
3. Menjaga kerahasiaan segala informasi yang didapatnya dalam melaksanakan tugas dan tidak mempergunakan kerahasiaan informasi itu demi kepentingan pribadi.

4. Meningkatkan mutu profesi melalui pendidikan atau melalui kerja sama dengan rekan-reka seprofesi baik pada tingkat nasional maupun internasional.
5. Menghormati dan menghargai reputasi rekan seprofesi baik didalam negeri maupun luar negeri.

Etiket sekretaris dalam konteks kedinasan hendaknya mempunyai prinsip loyalitas yang tinggi termasuk rasa tanggung jawab yang besar. Oleh karena itu, nilai loyalitas dan tanggung jawab besar manfaatnya demi terselesaikannya tugas yang dihadapi sekretaris. Budi bahasa yang baik, saling menghormati, akan terjaga keselarasan kerjasama, meningkatkan efisiensi dan suasana yang menyenangkan ditempat kerja.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis maka dapat diambil kesimpulan yang berkaitan dengan judul Tugas Akhir: “Etiket Kerja Seorang Sekretaris Pada Bagian Sekretariat Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara” yaitu sebagai berikut:

1. Terdapat dua orang sekretaris yang membantu Dekan menangani tugas-tugasnya, dan kedua sekretaris tersebut telah memenuhi kualifikasi untuk menjadi seorang sekretaris yang baik. Serta kedua sekretaris tersebut telah menerapkan kode etik sekretaris dan bertanggung jawab langsung kepada Dekan.
2. Sekretaris Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara mampu menunjukkan etiket kerja yang baik sebagai sekretaris dalam mengerjakan semua tugas-tugasnya. Hal tersebut dapat dilihat dari penampilan Sekretaris Dekan yang selalu menggunakan busana yang sopan, rapi, tidak mencolok sehingga sesuai untuk digunakan dilingkungan kerja (kantor).
3. Sekretaris Dekan juga menunjukkan etiket kerja yang baik melalui sikap sopan dan santun, taktis namun tetap awas dan waspada saat Sekretaris menerima tamu yang akan menemui pimpinan (Dekan), atau pada saat Sekretaris menerima telepon atau menelepon untuk kepentingan dinas.

4. Etiket kerja yang baik dari Sekretaris Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara juga ditunjukkan dari sikap Sekretaris yang dapat menyimpan rahasia perusahaan (pimpinan) dan tidak memberitahukannya kepada pihak lain.
5. Sekretaris Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara memiliki kepribadian yang baik dan menarik. Hal tersebut ditunjukkan melalui sikap sopan dan santun saat berhubungan dengan pihak internal maupun pihak eksternal, ramah dan bersahabat kepada siapa saja namun tetap menjaga kewibawaannya sebagai seorang sekretaris, bijaksana dalam pengambilan keputusan, serta mampu menjaga penampilan fisik dan perilaku sehingga mencerminkan diri sebagai sekretaris yang profesional.
6. Sekretaris Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara memiliki keterampilan dan pengetahuan yang luas, mampu berbahasa Inggris dengan baik, menguasai teknologi informasi dan mampu melaksanakan tugas-tugas kesekretariatan yang tidak hanya berhubungan dengan pihak internal tetapi juga pihak eksternal.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dan melihat kenyataan yang terjadi pada Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara, maka penulis mencoba memberikan beberapa saran yang mungkin dapat berguna bagi beberapa pihak, yaitu:

1. Mempertahankan dan meningkatkan kinerja sekretaris dengan cara selalu melakukan evaluasi terhadap hasil kerja yang diperoleh agar dapat terus membantu tugas-tugas Dekan.

2. Sekretaris Dekan harus selalu menjaga penampilannya agar terlihat menarik. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara menggunakan busana yang modis namun tetap sopan dan tidak terlalu berlebihan, menjaga kesehatan jasmani agar tidak mudah letih ketika melaksanakan tugas-tugasnya, serta memoles wajah dengan make-up sewajarnya agar wajah terlihat lebih segar dan berseri.
3. Bidang-bidang sekretaris yang ada di Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara seperti Sekretaris Dekan dan Sekretaris Departemen harus mampu menampilkan kinerja sekretaris professional yaitu sekretaris yang memiliki kepribadian yang baik, memiliki pengetahuan yang luas, memiliki keterampilan dalam menjalankan tugas-tugasnya, mampu bekerja secara individu ataupun kelompok (tim), bertanggung jawab atas semua pekerjaan yang diberikan pimpinan kepadanya, mampu menjaga penampilan agar indah dipandang, mampu menjaga rahasi perusahaan, serta memiliki sikap sopan dan santun dalam menghadapi semua orang . Hal ini sejalan dengan adanya program Diploma III Kesekretariatan di Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.
4. Sekretaris dapat meningkatkan perannya menjadi penghubung Dekan dan bawahannya dengan cara menyampaikan surat dan informasi ke setiap bagian dengan cepat dan tepat waktu.
5. Meningkatkan mutu dan kualitas Sekretaris Dekan melalui kegiatan-kegiatan seperti seminar dan pelatihan mengenai kesekretariatan.
6. Sekretaris Dekan senantiasa mengembangkan wawasan dan pengetahuannya terhadap kecanggihan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Mankunegara, Anwar Prabu. 2000. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Mondy, R. Wayne. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Ratnawati, Eti dan Sunarto. 2006. *Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: Amus.
- Ruslan, R. 2001. *Etika Kehumasan Konsepsi & Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Saiman. 2002. *Manajemen Sekretaris*. Malang: Ghalia Indonesia.
- Salam, H. Burhanuddin. 1996. *Etika Sosial*. Bandung: Rineka Cipta.
- Wursanto, Ignatius. 2004. *Kompetensi Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: Andi.