

BAB III

PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI KASUS

Dalam perkembangan komunikasi yang semakin global, secara bertahap dapat mengubah tata cara manusia dalam melakukan komunikasinya. Pengaruh global seringkali dijadikan sebagai pacuan dalam diri seseorang untuk menjadi manusia modern dalam melakukan hubungan bermasyarakat. Namun, dalam pengaruhnya dapat membawa dampak yang positif maupun negatif.

Sehingga dalam menjalankan kehidupan bersosialisasi, dibutuhkan sebuah etika didalamnya. Etika merupakan hal yang penting yang erat kaitannya dengan tata krama serta kesopanan. Etika inilah yang membuat sebuah komunikasi dapat memiliki dampak serta pengaruh yang positif.

Dalam dunia kerja, seorang sekretaris memiliki kaitan yang erat dengan komunikasi dalam pelaksanaan tugasnya. Sekretaris merupakan sebuah jembatan komunikasi antara pimpinan kepada bawahan serta pimpinan kepada pihak luar perusahaan. Sehingga seorang sekretaris harus memiliki etika berkomunikasi yang baik. Karena dengan tidak adanya etika berkomunikasi pada diri sekretaris dapat memunculkan sebuah kesalahpahaman,

perselisihan, dan pertengkaran yang dapat terjadi antara perusahaan dengan pihak luar maupun dalam.

Dari hal tersebut, dapat dipelajari dan dapat dijadikan pertimbangan bahwa pentingnya etika dalam berkomunikasi dapat mengurangi kesalahpahaman serta dapat menjalin hubungan yang lebih baik dengan berbagai pihak perusahaan.

Pada Kementerian Perindustrian, terdapat Peraturan Menteri Perindustrian No. 34 tahun 2010 mengenai kode etik pelayanan publik dan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai acuan dalam melakukan tindakan serta perilaku yang sesuai dengan etika komunikasi serta untuk meningkatkan hubungan baik antara Kementerian Perindustrian dengan berbagai pihak luar agar tujuan perusahaan dapat terlaksana dengan baik. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang hadir, yaitu :

1. Kurangnya Pengetahuan Sekretaris Mengenai Etika Berkomunikasi Dalam Pelaksanaan Tugas Sekretaris

Kurangnya pengetahuan seorang sekretaris mengenai etika dalam berkomunikasi menjadi pemicu terjadinya kesalahpahaman, kesenggangan serta ketidakpuasan dalam pelayanan. Sehingga perusahaan seringkali mendapatkan citra yang kurang profesional dari perusahaan lain.

Hal tersebut dikarenakan seringkali sekretaris kurang memperhatikan harus berapa kali maksimal dering telepon berbunyi dalam mengangkat telepon, sehingga penelpon menunggu hingga beberapa lama terlebih dahulu.

Kemudian, sekretaris seringkali tidak duduk pada tempatnya melainkan berada diruang belakang bersama dengan pegawai-pegawai lainnya. Sehingga ketika tamu datang seringkali sekretaris hanya menengok dengan seluruh badannya dari bilik dan mempersilahkan tamu masuk dan menunggu disofa terlebih dahulu tanpa berbicara dengan menghampiri tamu. Sehingga tamu akan merasa kurang sambutan ramah oleh sekretaris.

2. Ketidakmampuan Sekretaris Dalam Mencegah Sifat Negatifnya

Ketidakmampuan sekretaris dalam mencegah sifat negatifnya yaitu seringkali sekretaris tidak bersikap profesional. Sehingga dalam melayani tamu pimpinan terkadang sesuai dengan suasana hatinya. Disaat suasana hatinya baik, komunikasi yang dijalin pun baik. Namun, ketika suasana hatinya sedang buruk terkadang sekretaris

berkomunikasi sedikit cuek dan terkesan tidak memperhatikan.

Dalam menjalankan tugas-tugas sekretaris, seringkali sekretaris sedang dalam kondisi yang sangat sibuk. Hal ini mungkin menjadi penyebab seorang sekretaris menjadi kurang fokus ketika terdapat tamu pimpinan yang menanyakan keberadaan pimpinan, sehingga sekretaris seringkali berbicara pada tamu pimpinan dengan tergesa-gesa dan memutus pembicaraan tanpa bertanya apakah ada hal yang dapat dibantu kembali.

B. ANALISIS KASUS

1. Kurangnya Pengetahuan Sekretaris Mengenai Etika Berkomunikasi Dalam Pelaksanaan Tugas Sekretaris

Kurangnya pengetahuan sekretaris mengenai etika berkomunikasi dalam pelaksanaan tugas sekretaris menjadi penyebab utama seorang sekretaris melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam berkomunikasi. Pengetahuan dan kepribadian baik seorang sekretaris merupakan salah satu aspek yang penting bagi seorang sekretaris dalam melaksanakan tugasnya.

Menurut Tony Waworuntu (Lisdiantini, 2017), terdapat beberapa syarat yang harus dimiliki oleh seorang sekretaris, yaitu sebagai berikut :

- a. Syarat Kepribadian, dalam hal ini seorang sekretaris harus memiliki kepribadian yang baik yaitu memiliki sikap yang ramah, mawas diri, simpatik, dapat menjaga penampilan diri, memiliki sikap yang bijaksana, pandai bergaul, dapat memegang suatu rahasia, serta memiliki perhatian yang penuh pada pekerjaan.
- b. Syarat Pengetahuan, dalam hal ini seorang sekretaris dituntut untuk dapat memiliki pengetahuan kebudayaan serta kemasyarakatan

sehingga dapat mengangkat derajat suatu perusahaan. Selain itu, seorang sekretaris juga harus memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai pelayanan prima seorang sekretaris.

Dari teori yang telah dijelaskan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa hal yang dapat dilakukan dalam menghadapi kendala tersebut dengan melakukan peningkatan pengetahuan serta kepribadian sekretaris dengan mengadakan program pelatihan pengembangan sekretaris profesional.

Menurut sunyoto, pelatihan tenaga kerja merupakan suatu usaha dalam memperbaiki performa kerja dalam menanggapi suatu pekerjaan yang merupakan tanggung jawabnya atau suatu pekerjaan yang berkaitan dengan pekerjaan (Sumarlin, Roberto, Meiliyani, & Asprina, 2016). Adapun menurut Notoatmodjo, pelatihan merupakan segala proses yang dapat menghasilkan perubahan pada perilaku pegawai maupun karyawan (Sumarlin, Roberto, Meiliyani, & Asprina, 2016).

Dengan melaksanakan pelatihan sekretaris guna meningkatkan dan mengembangkan pengetahuan serta kepribadian sekretaris. Seorang sekretaris akan lebih

memiliki sikap yang profesional dalam melaksanakan tugas-tugas seorang sekretaris.

2. Ketidakmampuan Sekretaris Dalam Mencegah Sifat Negatifnya

Ketidakmampuan sekretaris dalam mencegah sifat negatifnya menjadi penyebab utama seorang sekretaris melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan etika berkomunikasi seorang sekretaris dalam melaksanakan tugas sekretaris. Kecerdasan emosi serta sikap profesionalisme seorang sekretaris merupakan aspek penting bagi seorang sekretaris dalam melaksanakan tugasnya dengan baik.

Menurut Patricia Patton, kecerdasan emosi merupakan landasan utama dalam membangun sebuah hubungan yang dapat memperkuat diri sendiri dan oranglain untuk dapat menghadapi tantangan berupa menjaga keseimbangan antara pikiran serta perasaan (Utaminingsih, 2015).

Dengan memiliki kecerdasan emosi seorang sekretaris dapat melaksanakan tugasnya dengan baik tanpa menyangkut pautkan antara pekerjaan dengan suasana hatinya yang sedang merasa gembira, sedih, ataupun marah.

Hal tersebut sangat perlu dimiliki seorang sekretaris untuk menjaga citra yang baik bagi dirinya serta bagi perusahaan.

Selain kecerdasan emosi, seorang sekretaris harus memiliki sikap yang profesional dalam menjalankan tugas sekretaris agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Adapun hal-hal yang harus dimiliki oleh seorang sekretaris profesional menurut Neni Yulianita dalam jurnal Pentingnya Kecerdasan Emosi Dalam Peningkatan Profesionalisme Sekretaris oleh Utaminingsih (2015:7), yaitu :

- a. Mempunyai rasa percaya diri yang tinggi
- b. Mempunyai sikap terbuka terhadap oranglain
- c. Mampu menerima kekurangannya serta memperbaikinya
- d. Memiliki keyakinan untuk mengatasi segala masalah
- e. Memiliki pengetahuan mengenai peran, fungsi, serta tanggung jawabnya sebagai sekretaris
- f. Mengimplementasikan etika profesi seorang sekretaris dengan konsekuen serta bertanggung jawab
- g. Memiliki keahlian serta pendidikan sesuai dengan profesi

- h. Memiliki motivasi yang kuat dalam melaksanakan pekerjaan

Dari teori yang telah dijelaskan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa hal yang dapat dilakukan dalam menghadapi kendala tersebut adalah dengan meningkatkan motivasi kepada diri seorang sekretaris untuk dapat meningkatkan kecerdasan emosinya.

Motivasi tersebut dapat dilakukan dengan memberikan motivasi negatif yaitu pemberian sanksi-sanksi tertentu apabila tidak bersikap profesionalisme dan tidak melaksanakan etika yang baik ketika berkomunikasi dengan tamu. Sanksi tersebut dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu sanksi ringan, sedang dan berat. Sanksi ringan dapat berupa teguran lisan maupun tertulis, sanksi sedang dapat berupa penundaan kenaikan jabatan maupun penurunan gaji dan sanksi berat dapat berupa penurunan jabatan maupun pemberhentian.

Hal tersebut dapat meningkatkan rasa motivasi pada diri sekretaris untuk tidak melakukan sifat negatifnya. Dan berusaha untuk bersikap lebih profesional dalam melaksanakan tugas sekretaris.