

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sumber daya manusia dapat disebut sebagai salah satu faktor pendukung keberhasilan sebuah perusahaan. Dalam sebuah perusahaan sangat membutuhkan seorang sekretaris, karena sekretaris merupakan salah satu tokoh yang memiliki tanggung jawab dan menjadi sumber informasi para pimpinan perusahaan.

Seiring dengan perkembangannya zaman, peran sekretaris sangatlah penting bagi berjalannya sebuah perusahaan, karena seorang sekretaris bertugas untuk membantu pimpinan dalam menyelesaikan setiap pekerjaannya. Dalam perusahaan, seorang pemimpin harus memiliki sekretaris yang profesional dan berpendidikan.

Selain itu, seorang sekretaris harus menerapkan etika dalam bekerja dengan sebaik mungkin karena, banyak orang yang menilai sebuah kepribadian dari kesan pertama saat mereka bertemu. Seorang sekretaris hendaknya berperilaku sesuai dengan norma dan etika sekretaris, selalu berhati-hati dalam bertindak dan menjaga kepribadiannya agar tidak dinilai bahwa sekretaris itu memiliki citra diri yang kurang baik.

Sekretaris merupakan penghubung antara pimpinan dengan bawahan atau *client* serta sekretaris harus mampu berkomunikasi dengan baik kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan organisasi. Sebuah perusahaan sudah pasti selalu berhubungan dengan pihak luar perusahaan yang disebut dengan tamu. Tamu merupakan seseorang atau kelompok yang ingin mengunjungi perusahaan tempat kita bekerja dengan kepentingan dinas maupun pribadi.

Oleh karena itu, sekretaris pastinya banyak menerima tamu dari luar perusahaan, Setiap tamu membawa arti tersendiri, karena itu cara dalam menerima tamu harus sesuai dengan aturan sopan santun yang berlaku dan diterapkan dengan sebaik mungkin agar dapat memberikan kesan yang profesional, memuaskan, dan menyenangkan. Pada akhirnya akan memberikan suatu keuntungan bagi perusahaan yang bersangkutan.

Etika itu sendiri adalah suatu moral yang melandasi perilaku seseorang, jadi setiap diri dari kita masing-masing diharapkan mampu untuk menerapkan etika itu sendiri sesuai dengan norma-norma yang berlaku di masyarakat.

Sekretaris pada Divisi Corporate Support and Services PT Perusahaan Gas Negara, Tbk dalam menerapkan etika dalam menerima tamu masih tidak sesuai dengan etika menerima tamu yang telah ditetapkan, sebab sekretaris sering kali tidak berada di tempat kerjanya sehingga saat tamu datang, sekretaris tidak mengetahuinya. Hal itu membuat Sekretaris menjadi tergesa-gesa saat menerima tamu, sehingga sekretaris langsung menanyakan keperluan tamu tersebut tanpa menanyakan identitas dari tamu terlebih dahulu,

lalu sekretaris menggunakan bahasa informal seperti “mau ketemu siapa”, lupa memberikan sapaan selamat pagi/siang/sore. Sekretaris seringkali tidak mengantarkan tamu tersebut ke seseorang yang ingin ia temui, hingga sekretaris saat tamu telah selesai bertamu sekretaris tidak mengantarkan tamu tersebut ke depan pintu.

Sedangkan, yang kita ketahui seorang sekretaris wajib memiliki etika yang baik dalam bekerja, etika yang seharusnya menjadi sebuah pedoman dalam berperilaku sesuai dengan kode etik yang sudah berlaku. Berdasarkan uraian tersebut, penulis menyadari pentingnya penerapan etika sekretaris dalam melakukan pekerjaannya sehingga penulis tertarik untuk mengambil judul ini “Analisis Penerapan Etika Sekretaris Pada Divisi *Corporate Support and Services* PT Perusahaan Gas Negara Tbk”.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, seorang sekretaris seharusnya memiliki etika yang baik. Namun pada hasil observasi yang bertepatan dengan Praktik Kerja Lapangan selama 6 (enam) bulan di Divisi *Corporate Support and Services*, penulis menemukan perilaku sekretaris dalam menjalankan tugas yang tidak sesuai dengan etika sekretaris seperti halnya dalam menerima tamu. Oleh karena itu, pokok permasalahan yang akan diteliti oleh penulis dalam penulisan karya ilmiah ini adalah “**Bagaimana Penerapan Etika Sekretaris di Divisi *Corporate Support and Services* PT Perusahaan Gas Negara, Tbk?**”

### C. Tujuan dan Manfaat Tulisan

#### 1) Tujuan Penulisan

Penulis memiliki tujuan yaitu untuk menggambarkan bagaimana penerapan etika sekretaris pada Divisi *Corporate Support and Services*, agar dapat mengetahui betapa pentingnya suatu etika bagi seorang sekretaris dalam melaksanakan tugasnya.

#### 2) Manfaat Penulisan

Penyusunan Karya Ilmiah ini dapat memberikan manfaat ke berbagai pihak, sehingga dapat digunakan dengan sebaik-baiknya. Berikut manfaat dari Karya Ilmiah ini yaitu:

##### 1) Manfaat Teoritik

Dapat mengembangkan atau menambah ilmu pengetahuan tentang etika sekretaris terutama dalam etika menerima tamu.

##### 2) Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan referensi pengembangan ilmu dalam menerapkan etika sekretaris dan dapat menjadikan salah satu sumber inspirasi dan bahan bacaan untuk para peneliti atau para pembaca.
- b. Dapat menambah pengetahuan tentang sekretaris, sehingga dapat dijadikan sebagai bekal dalam mempersiapkan diri untuk dapat terjun ke dunia kerja.