

**OPTIMALISASI KECERDASAN EMOSIONAL (EQ) UNTUK  
MENINGKATKAN PROFESIONALISME SEKRETARIS**

TUGAS AKHIR

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan guna Memperoleh  
Gelar Profesi Ahli Madya



Disusun oleh:

LIA APRILIANI

15811134010

**PROGRAM STUDI SEKRETARI DIPLOMA III**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

**2018**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Lia Apriliani  
NIM : 15811134010  
Program Studi : Sekretari DIII  
Judul Tugas Akhir : Optimalisasi Kecerdasan Emosional (EQ) Untuk  
Meningkatkan Profesionalisme Sekretaris

Menyatakan bahwa karya ilmiah ini merupakan hasil kerja sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang dipublikasikan atau dipergunakan sebagai persyaratan penyelesaian studi di perguruan tinggi oleh orang lain kecuali pada bagian-bagian yang saya ambil sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 07 Juni 2018

Yang Menyatakan,



(Lia Apriliani)

**OPTIMALISASI KECERDASAN EMOSIONAL (EQ) UNTUK  
MENINGKATKAN PROFESIONALISME SEKRETARIS**

**TUGAS AKHIR**

Telah disetujui dan disahkan

Pada tanggal ...07...Juni..... 2018

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Sekretari DIII Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing,

Sekretari Diploma III



Rosidah, M.Si.

Dr. Sutirman, S.Pd., M.Pd.

NIP. 19620422 198903 2 001

NIP. 19722010 3200501 1 001

Disahkan Oleh

Ketua Pengelola

Universitas Negeri Yogyakarta

Kampus Wates



Bambang Saptono, M.Si.

NIP. 19610723 198803 1 001

**TUGAS AKHIR**

**OPTIMALISASI Kecerdasan Emosional (EQ) Untuk  
Meningkatkan Profesionalisme Sekretaris**

Disusun oleh:

Lia Apriliani

15811134010

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi

Sekretari DIII

Fakultas Ekonomi - Universitas Negeri Yogyakarta

Pada tanggal 02 Juli 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat guna  
memperoleh gelar Ahli Madya

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Tanda Tangan

Ketua merangkap anggota

Rosidah, M.Si.

Sekretaris merangkap anggota

Dr. Sutirman, S.Pd., M.Pd.

Yogyakarta, 12 Juli 2018

Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta

Universitas Negeri Yogyakarta

Kampus Wates

Dekan,

Ketua Pengelola,

Dr. Sugiharsono, M.Si.

Bambang Saptono, M.Si.

NIP. 195503028 198303 1 002

NIP. 19610723 198803 1 001

## MOTTO

- ❖ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap (QS. Al-Insyirah: 6-8)
- ❖ Dan orang-orang yang menahan amarahnya dan memaafkan (kesalahan) orang. Allah menyukai orang-orang yang berbuat kebajikan (QS. Ali-Imraan: 134)

## PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk:

- ❖ Bapak Cipto Wiyono, Ibu Painah, dan Mbak Lestari tercinta
- ❖ Ibu Tri Suyatmi, Eka Winning, dan 99 *Squad* yang selalu mendukung, memberi motivasi, serta membimbingku
- ❖ Almamaterku

## ABSTRAK

### OPTIMALISASI KECERDASAN EMOSIONAL (EQ) UNTUK MENINGKATKAN PROFESIONALISME SEKRETARIS

Oleh :

Lia Apriliani  
15811134010

Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui: (1) cara mengelola kecerdasan emosional; (2) pentingnya kecerdasan emosional bagi sekretaris; (3) cara mengoptimalkan kecerdasan emosional untuk meningkatkan profesionalisme sekretaris.

Metode pengkajian yang digunakan untuk penyusunan tugas akhir ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan deduktif, yaitu yaitu dengan cara menulis topik-topik pembahasan yang digambarkan secara umum kemudian ditarik kesimpulan secara khusus.

Hasil dari pembahasan Optimalisasi Kecerdasan Emosional (EQ) Untuk Meningkatkan Profesionalisme Sekretaris adalah: (1) cara mengelola kecerdasan emosional, yaitu: belajar mengenali emosi diri, belajar mengelola dan mengekspresikan emosi, belajar memotivasi diri, mengenali emosi orang lain, membuka pikiran, introspeksi, belajar berhubungan dengan orang lain, belajar membuat keputusan, terus berlatih; (2) *urgensi* kecerdasan emosi bagi sekretaris adalah untuk pendelegasian tugas, aktivitas kerja yang berkaitan dengan kerjasama tim, aktivitas kerja yang berkaitan dengan pelayanan; (3) cara mengoptimalkan kecerdasan emosi agar profesionalisme sekretaris meningkat, yaitu: mempunyai motivasi yang kuat untuk menjalankan profesinya yang berarti sekretaris harus membangkitkan semangat pada diri setiap kali bekerja, melakukan refleksi diri dengan cara merenung dan memikirkan apa yang telah dilakukan oleh diri sekretaris dan mengambil pelajaran atas apa yang telah dilakukan serta mengkoreksi diri, tidak mengikuti suasana hati yang tidak baik, melakukan pendekatan kepada Tuhan dengan cara beribadah dan berdoa setiap kali sekretaris melakukan pekerjaan, memiliki rasa percaya diri yang kuat, mampu menerima kekurangan dan kelebihan.

Kata kunci: Kecerdasan Emosional, Profesionalisme, Sekretaris

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Penyelesaian penulisan Tugas Akhir ini tentu tidak lepas dari bantuan baik berupa pengarahan, dorongan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis meyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Sutrisna Wibawa, M.Pd. selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin dalam penyelesaian studi
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si. Dekan selaku Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta;
3. Bapak Bambang Saptono, M.Si. selaku Ketua Pengelola Universitas Negeri Yogyakarta Kampus Wates;
4. Ibu Rosidah, M.Si. selaku Ketua Program Studi Sekretari Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta;
5. Bapak Joko Kumoro, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik Program Studi Sekretari Diploma III;
6. Bapak Dr. Sutirman, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan saran di sela-sela kesibukannya dengan penuh kesabaran kepada penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.

7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sekretari DIII Fakultas Ekonomi yang telah memberikan bekal pengetahuan kepada penulis.
8. Bapak dan Ibu tercinta, Mbak Lestari, Ibu Tri Suyatmi, dan Eka Winning atas motivasi, doa, dan bantuan baik moral maupun material kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Sahabatku 99 *Squad*, terimakasih atas bantuan, dukungan dan kebersamaannya selama ini.
10. Teman-teman Sekretari 2015, atas semangat dan persahabatan yang telah diberikan kepada penulis selama ini.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang ikut membantu penyusunan Tugas Akhir ini.

Disadari sepenuhnya bahwa penyusunan Tugas Akhir ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun selalu diharapkan. Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 07 Juni 2018

Penulis,



Lia Apriliani

NIM. 15811134010

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Pembatasan Masalah .....	7
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Tugas Akhir .....	8
F. Manfaat Tugas Akhir.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A. Pengertian Sekretaris .....	10
B. Tugas Sekretaris .....	13
C. Pengertian Profesionalisme .....	15
D. Profesionalisme Pegawai.....	18
E. Sekretaris Profesional.....	20
F. Etika Sekretaris di Kantor.....	21
G. Pengertian Kecerdasan Emosional .....	26
H. Aspek-aspek Kecerdasan Emosional .....	28
I. Kecerdasan Emosional di Tempat Kerja .....	33
J. Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional .....	34
<b>BAB III METODE PENGKAJIAN .....</b>	<b>37</b>
A. Metode Penulisan .....	37
B. Metode Pemecahan Masalah .....	38
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
A. Cara Mengelola Kecerdasan Emosional.....	39

B. <i>Urgensi</i> Kecerdasan Emosi Bagi Sekretaris .....	43
C. Cara Mengoptimalkan Kecerdasan Emosional Untuk Meningkatkan Profesionalisme Sekretaris.....	47
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>53</b>
A. Kesimpulan .....	53
B. Saran.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>56</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Profesi sekretaris merupakan suatu pekerjaan yang sering mendapatkan banyak prasangka negatif dalam lingkungan masyarakat. Terlebih lagi jika seorang sekretaris dicirikan sebagai seorang yang berdandan menor dan berpakaian seksi, hal tersebut akan menambah citra sekretaris menjadi semakin buruk dan dianggap sebelah mata. Sebagai contohnya adalah para sekretaris pribadi anggota DPR. Wanita-wanita itu berada di Gedung Nusantara I, Dewan Perwakilan Rakyat, Jakarta Pusat dengan berdandan menor seperti lipstik yang merona, bulu mata yang lentik, dan memakai rok di atas paha dan terkadang berstoking hitam. Yang paling terlihat mencolok ialah rambutnya yang diwarnai dengan warna coklat kemerahan. Sempat ramai juga kasus pelecehan seksual oleh anggota dewan terhadap sekretaris. Namun biasanya setiap Fraksi sudah menyediakan tiga orang tenaga ahli dan dua orang staf administrasi untuk membantu pekerjaan para anggota dewan. (*m.merdeka.com/*: Selasa, 03 Juli 2018)

Seiring perkembangan teknologi dan wawasan masyarakat, pernyataan tentang sisi negatif sekretaris semakin lama dapat ditepis. Sekretaris merupakan jabatan yang sangat penting dalam suatu organisasi. Pimpinan tidak akan bisa menyelesaikan tugas sehari-harinya

tanpa bantuan sekretaris. Para pelaku bisnis pun menganggap bahwa profesi sekretaris sangat membantu pekerjaan yang dilakukan. Sekretaris juga dianggap sebagai seseorang yang dapat memperlancar setiap kegiatan pimpinan. Untuk menjadi sekretaris pun sekarang tidak hanya sekedar berwajah cantik, tetapi diutamakan cerdas, karena sekretaris akan mengerjakan banyak tugas dari pimpinan dan akan menghadapi berbagai macam urusan.

Tugas sekretaris terbagi menjadi tiga, yaitu: tugas rutin, khusus, dan kreatif. Tugas rutin adalah tugas yang tidak memerlukan perintah, perhatian, dan pengawasan khusus. Tugas khusus adalah tugas yang memerlukan perintah dan terkadang pimpinan menginginkan sekretaris menggunakan pertimbangan dan pengalamannya menyelesaikan masalah dan mengambil keputusan. Sedangkan tugas kreatif adalah tugas yang berasal dari diri sekretaris sendiri.

Tugas sekretaris menjadi semakin kompleks, tidak hanya sebagai penerima telepon, penerima tamu, membuat surat, atau menyiapkan apa yang diperlukan pimpinan, tetapi sering kali sekretaris dituntut untuk berpendapat dan mengambil keputusan atas permasalahan yang ada di kantor. Dengan berkembangnya tugas-tugas sekretaris tersebut, maka diperlukan ketrampilan, wawasan, dan interkasi yang lebih baik untuk mendukung dalam mengerjakan pekerjaan, lebih tepatnya sekretaris harus menjadi seseorang yang profesional agar dapat melakukan tugas-tugasnya secara maksimal. Seorang sekretaris yang profesional juga harus bisa

memaknai tugas dan tanggung jawabnya secara menyeluruh, karena sekretaris dianggap sebagai pengganti atau tangan kanan pimpinan ketika tidak berada di lingkungan kerja.

Sekretaris harus bisa memilah-milah informasi atau masalah-masalah yang dapat disebarluaskan kepada pihak lain dan informasi atau masalah-masalah yang tidak boleh disebarluaskan. Dengan kata lain, sekretaris harus bisa mengendalikan diri dan jangan sampai menurunkan citra perusahaan. Sekretaris harus dapat mengendalikan diri dan *fleksibel*. Dengan bersikap *fleksibel* sekretaris akan mudah beradaptasi dengan lingkungan apapun dan siapapun. Peningkatan kinerja juga diperlukan oleh sekretaris agar menjadi profesional, tentunya diperlukan pelatihan dan pembimbingan mengenai keterampilan. Namun, seringkali ditemukan bahwa ternyata bukan kurangnya keterampilan yang membuat kinerja menurun namun kurangnya keterampilan memahami emosi. Kecerdasan emosi dapat digunakan untuk mengukur keterampilan *soft skill* yang dimiliki dan digunakan. Jadi, kecerdasan emosi mutlak diperlukan dan dapat mempengaruhi profesionalisme sekretaris.

Sebagai manusia, sekretaris memiliki tiga kecerdasan utama yaitu kecerdasan intelektual, kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual. Ketiga kecerdasan tersebut merupakan suatu sistem yang bekerja dalam satu kesatuan dan saling terkait dalam diri. Kecerdasan intelektual digunakan untuk mempertimbangkan setiap rencana keputusan yang hendak diambil dengan menemukan fakta yang akurat. Kecerdasan emosional dibutuhkan

karena dalam menghadapi kehidupan terutama sebagai sekretaris di perusahaan, dibutuhkan interaksi sosial, dan memahami perasaan orang lain yang menjadi faktor penting dalam mengambil keputusan. Kecerdasan spiritual juga dibutuhkan sekretaris untuk memenejemen jiwa agar selalu memberikan makna positif pada setiap permasalahan yang datang pada diri sekretaris.

Kecerdasan emosional turut andil dalam membentuk dan mengembangkan pribadi sekretaris sehingga akan menjadi sekretaris yang profesional. Dengan kecerdasan emosional yang baik maka sekretaris akan mudah untuk membangun *interpersonal relationship*, menangani konflik-konflik yang ada di perusahaan, dan dapat mencapai efektivitas kerja jika emosinya dapat dikelola dengan baik. Seorang sekretaris merupakan ujung tombak dan gambaran citra perusahaan, secara otomatis masyarakat dapat menilai perusahaan melalui seorang sekretaris, oleh karena itu sekretaris harus mengontrol dan mengelola emosinya terlebih ketika menghadapi masyarakat agar tercipta kesan yang positif bagi diri sekretaris maupun perusahaan.

Dalam kenyataanya masih terdapat sekretaris yang kurang mampu mengelola kecerdasan emosional, sehingga banyak dugaan negatif seperti sekretaris pemarah, dan tidak sabar dalam mengadapi masalah dalam organisasi. Sebagai contoh adalah sekretaris Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman (DPKP) Sukoharjo, Toni Supriyadi yang mengamuk di kantor Kelurahan Mandan, Kecamatan Sukoharjo sehingga membuat lurah

dan para pegawai kantor ketakutan. Sekretaris tersebut marah karena anak dari sekretaris meminta surat keterangan penghasilan orang tua namun surat keterangan tersebut bertuliskan data yang tidak benar, yaitu penghasilan istri sekretaris tersebut diturunkan, dan lurah Mandan Kecamatan Sukoharjo Kota tidak bersedia memberikan tandatangan. Sekretaris tersebut merasa tidak terima kemudian mendatangi kantor kecamatan dan marah-marah di ruang lurah. Anak sekretaris tersebut menjelaskan bahwa sang ayah sedang lelah dan dilampiaskan di kelurahan. (*krjogja.com/*: Senin, 03 Juli 2018). Dari kasus tersebut, terlihat bahwa sekretaris tidak dapat mengendalikan emosinya. Pekerjaan sekretaris memang sangat banyak dan kompleks. Tidak jarang sekretaris mendapat tekanan dari lingkungan kerja sehingga muncul stres pada diri sekretaris dan masih terdapat sekretaris yang mengikuti suasana hati dan menyalurkan stres yang dialami dengan cara marah-marah dengan rekan kerja, semena-mena, bahkan meratap menangis yang berlebihan karena tidak bisa mengendalikan diri.

Contoh kasus lain tentang sekretaris adalah pemecatan Wiwin Suwandi, sekretaris Ketua KPK Abraham Samad karena membocorkan sprindik atau surat perintah penyelidikan Anas Urbaningrum. Dalam sidang 1 Maret 2013 bersama majelis lainnya, direkomendasikan pemecatan Wiwin kepada pimpinan KPK. Wiwin terbukti membocorkan foto draf sprindik Anas kepada dua wartawan, yakni Tri Suharman dan Rudy Polycarpus. Dia mengenal dekat para wartawan karena sama-sama

berasal dari Makassar. Tidak hanya itu, Wiwin juga pernah membocorkan informasi terkait dengan kasus lain seperti suap Buol, kasus impor daging sapi, dan kasus Korlantas atau korps lalu lintas. ([m.detik.com/](http://m.detik.com/); Senin, 11 Desember 2017). Dalam cuplikan berita tersebut jelas terlihat bahwa sekretaris tidak profesional karena tidak dapat menjaga rahasia dari instansi yang bersangkutan. Sebagai sekretaris seharusnya dapat memilah-milah informasi atau masalah-masalah yang dapat disebarluaskan. Dengan kata lain, seorang sekretaris harus dapat mengendalikan diri, karena apabila sekretaris terbawa emosi, kemungkinan rahasia dalam perusahaan dapat tersebar luas. Untuk sekretaris yang sudah berpengalaman pun terkadang masih banyak yang terpancing emosinya ketika menghadapi masalah dalam perusahaan dan banyak yang tidak dapat mengendalikan diri sendiri sehingga muncul tindakan-tindakan yang dapat merugikan diri sekretaris maupun perusahaan. Oleh karena itu diperlukan pemahaman tentang Optimalisasi Kecerdasan Emosional (EQ) Untuk Meningkatkan Profesionalisme Sekretaris.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, maka dapat dikemukakan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Banyak pandangan negatif tentang diri sekretaris.
2. Banyak anggapan bahwa sekretaris harus berdandan menor dan berpakaian seksi.

3. Terdapat sekretaris yang kurang mampu mengelola emosi dengan baik.
4. Sekretaris membocorkan rahasia perusahaan sehingga sekretaris tersebut dipecat.
5. Banyak persepsi tentang sekretaris pemarah, dan tidak sabar ketika menghadapi masalah.
6. Sekretaris kurang mampu mengendalikan diri sendiri ketika menghadapi masalah.
7. Sekretaris kurang mampu dalam mengoptimalkan kecerdasan emosional untuk meningkatkan profesionalisme kerja.

### **C. Pembatasan Masalah**

Dalam sebuah karya tulis dibutuhkan pembatasan masalah supaya lebih jelas dalam mengkaji permasalahan. Pokok permasalahan yang akan dikaji dalam tugas akhir ini yaitu tentang sekretaris kurang mampu dalam mengoptimalkan kecerdasan emosional untuk meningkatkan profesionalisme kerja.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah yang diambil, maka permasalahan tersebut dapat dirumuskan menjadi sebagai berikut:

1. Bagaimana cara mengelola kecerdasan emosional?
2. Bagaimana *urgensi* kecerdasan emosional bagi sekretaris?

3. Bagaimana cara mengoptimalkan kecerdasan emosional untuk meningkatkan profesionalisme sekretaris?

#### **E. Tujuan Tugas Akhir**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui cara mengelola kecerdasan emosional.
2. Mengetahui *urgensi* kecerdasan emosional bagi sekretaris.
3. Mengetahui cara mengoptimalkan kecerdasan emosional untuk meningkatkan profesionalisme sekretaris.

#### **F. Manfaat Tugas Akhir**

Manfaat dari tugas akhir ini terbagi menjadi dua, yaitu manfaat teoritis dan praktis. Manfaat yang dapat diambil dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam bidang kesekretariatan khususnya mengenai pengoptimalan kecerdasan emosional untuk meningkatkan profesionalisme sekretaris. Selain itu juga dapat memberikan sumbangan ilmu dalam rangka pengembangan teori dunia kesekretariatan

2. Manfaat praktis

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi karyawan khususnya sekretaris untuk dapat mengoptimalkan

kecerdasan emosional untuk meningkatkan profesionalisme di tempat kerja serta membantu memecahkan masalah mengenai kecerdasan emosional.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Pengertian Sekretaris**

Dewasa ini peran seorang sekretaris bukan hanya sebagai salah satu karyawan dalam perusahaan. Namun lebih jauh sebagai faktor penting yang mendukung kelancaran tugas-tugas pimpinan karena sebagian tugas sekretaris adalah berkaitan erat dengan pimpinan.

Sekretaris adalah kata yang berasal dari bahasa Latin, yaitu *secretum* yang berarti “rahasia”. Dalam bahasa Perancis disebut *secrtaire*. Dalam bahasa Belanda disebut *secretares*. Sementara itu, dalam bahasa Inggris disebut dengan *secretary*, berasal dari kata *secret* yang berarti rahasia. Sesuai dengan asal katanya, sekretaris adalah orang yang harus bias menyimpan rahasia. Dalam hal ini rahasia pimpinan atau perusahaan yang tidak perlu diketahui oleh orang atau pegawai lain.

Menurut Saiman (2002:24) sekretaris adalah:

Seorang pembantu dari seorang kepala atau pimpinan yang menerima pendiktean, menyiapkan korespondensi, menerima tamu, memeriksa atau mengingatkan kepalanya mengenai kewajibannya yang resmi atau perjanjiannya dan melakukan banyak kewajiban-kewajiban lainnya yang berhubungan dengan meningkatkan efektivitas pimpinannya.

Sementara itu *Professional Secretaries International* (Ernawati, 2003:2) menyatakan bahwa:

*A Secretary shall be defined as an axecutive who prossesed a mastery of office skills, demonstrates the ability to assume responsibility without direction or supervision, exercises initiative*

*and judgment, and makes decisions within the scope of assigned authority* (seorang sekretaris adalah asisten pimpinan yang memiliki keahlian mengurus kantor, menampilkan kemampuan, menerima tanggung jawab tanpa diarahkan atau diawasi, berinisiatif dengan penuh pertimbangan serta mengambil keputusan sesuai dengan lingkup wewenang tugasnya).

Seorang sekretaris merupakan asisten atau seseorang yang membantu pimpinan. Sekretaris harus memiliki keahlian mengurus kantor, menampilkan kemampuan pada saat menerima tanggung jawab, kemudian sekretaris harus bisa melaksanakan tugasnya tanpa harus diarahkan dan diawasi oleh pimpinan. Seorang sekretaris juga perlu memiliki inisiatif dalam melaksanakan pekerjaannya namun harus dipertimbangkan dengan baik. Selain hal-hal yang tersebut, sekretaris juga harus memiliki kemampuan untuk mengambil keputusan dengan baik sesuai dengan ruang lingkup wewenang tugasnya. Apabila sekretaris dihadapkan dalam sebuah pilihan maka sekretaris tersebut bisa menyikapinya dengan mengambil keputusan yang terbaik.

Pengertian sekretaris menurut Louis C. Nanassy dan William Selden (Eko Setyawan, 2017: 2) adalah:

*Secretary is an office employee who has a more responsible position than a stenographer and whose duties usually include taking and transcribing dictation; dealing with the public by answering the telephone, meeting callers, and making appointment ; and maintaining or filing records, letters, etc, A secretary frequently acts as an administrative assistant or Junior executive.*

Atau “seorang pegawai kantor yang memiliki kedudukan yang lebih bertanggung jawab daripada seorang stenographer dan tugas-tugasnya biasanya meliputi pengambilan dan penyalinan di kantor berurusan dengan publik untuk menjawab telepon, mengundang pertemuan, membuat perjanjian dan memelihara atau mengarsip

warkat-warkat, surat-surat, dan lain-lain. Seorang sekretaris sering bertindak sebagai seorang pembantu administrasi atau pimpinan muda.”

Dann M Braum and Ramond C (Rosidah, 2005: 12) menyatakan bahwa:

Sekretaris adalah seorang pembantu dari seorang kepala atau pimpinan yang menerima pendiktean, menyiapkan korespondensi, menerima tamu, memeriksa atau mengingatkan kepala mengenai kewajibannya yang resmi atau perjanjiannya dan melakukan banyak kewajiban-kewajiban lainnya yang berhubungan dengan meningkatkan efektivitas pimpinannya.

Sekretaris merupakan profesi administratif yang bersifat asisten atau mendukung. Gelar ini merujuk kepada sebuah pekerja kantor yang tugasnya ialah melaksanakan perkerjaan rutin, tugas-tugas administratif, atau tugas-tugas pribadi dari atasannya. Seiring perkembangan zaman eksistensi dan fungsi sekretaris tidaklah sekedar asisten atau penggembira pimpinan. Sekretaris bukan lagi obyek, tetapi subyek penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Tugas dari seorang sekretaris juga sangat kompleks dan beragam. Sekretaris mempunyai peran dan tanggung jawab besar terhadap perusahaan atau organisasi. Secara umum, syarat untuk menjadi seorang sekretaris harus mempunyai minat untuk melaksanakan tugas kesekretarisan dan keahlian (*skill*) di bidang kesekretarisan sesuai dengan pengertian atau definisi tentang sekretaris.

Dari beberapa pendapat para ahli di atas yang menjelaskan pengertian sekretaris, maka dapat disimpulkan bahwa sekretaris adalah seorang asisten atau seseorang yang bertugas membantu pimpinan dalam

menjalankan tugas-tugasnya, yang meliputi kegiatan administratif seperti mencatat, surat menyurat, arsip dan penyusunan informasi seseorang serta melakukan banyak kewajiban-kewajiban lainnya yang berhubungan dengan peningkatan efektivitas dalam bekerja. Sekretaris harus bertanggung jawab atas tugas yang diberikan oleh pimpinan. Tidak hanya membantu menjalankan tugas pimpinan, namun sekretaris juga sebagai pengingat bagi pimpinan atas pekerjaannya. Sekretaris juga harus bisa untuk mengambil keputusan apabila memang dibutuhkan.

## **B. Tugas Sekretaris**

Tugas sekretaris pada arti sempit adalah sebagai seorang petugas yang diberi kepercayaan untuk menyimpan rahasia. Sedangkan tugas sekretaris dalam arti luas adalah seorang petugas yang menyelenggarakan tugas-tugas yang bersifat membantu pimpinan. Seorang sekretaris pada pokoknya adalah asisten yang membantu dalam segala hal agar pimpinan dapat menjalankan tugas manajemennya secara efektif.

Menurut Hartiti Hendarto dan Tulusharyono (2003:7) tugas sekretaris digolongkan berdasarkan:

1. Menurut wewenangnya
  - a. Tugas rutin, yaitu tugas-tugas yang hampir setiap hari dihadapi dan harus dikerjakan tanpa menunggu perintah atau instruksi khusus dari pemimpin.
  - b. Tugas instruksi, yaitu tugas-tugas yang tidak setiap hari dihadapi dan hanya dikerjakan bila ada perintah dari pimpinan.
  - c. Tugas kreatif, merupakan tugas yang dikerjakan oleh sekretaris atas dasar inisiatif

2. Menurut jenis tugasnya
  - a. Tugas administrasi/perkantoran, yaitu tugas yang berhubungan dengan tulis-menulis, dokumentasi dan pengetikan.
  - b. Tugas resepsionis, yaitu tugas yang berhubungan dengan tugas komunikasi.
  - c. Tugas keuangan, yaitu menangani keuangan pimpinan atau perusahaan.
  - d. Tugas sosial.

Saiman (2002: 41) juga mengungkapkan tentang tugas-tugas sekretaris yaitu meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Menerima dikte dari pimpinan;
2. Melaksanakan korespondensi (menerima dan mengirim surat-surat, termasuk telepon dan telegram bagi sekretaris pribadi);
3. Menyimpan arsip-arsip yang dinilai penting;
4. Menerima tamu-tamu pimpinan;
5. Membuat jadwal pertemuan dan perjanjian-perjanjian pimpinan dengan teman relasi maupun kegiatan lainnya;
6. Menyiapkan bahan-bahan keterangan kepada pimpinan sesuai dengan kebutuhan pimpinan dalam rapat maupun kegiatan lainnya;
7. Bertindak sebagai perantara antara pimpinan dan bawahan;
8. Mengatur rapat-rapat dan seminar pimpinan dengan bawahan;
9. Menemani pimpinan dalam pertemuan penting;
10. Menyusun pidato-pidato untuk pimpinan.

Tugas sekretaris sangat kompleks dan beragam. Bahkan persoalan kecil yang menyangkut pimpinan pun dikerjakan oleh sekretaris. Namun sekretaris mempunyai tugas yang pokok. Tugas pokok sekretaris yaitu “membantu pimpinan, menyiapkan agenda rapat, menyusun/ pembukuan perusahaan, mengatur daftar kegiatan perusahaan/ organisasi, dan lain sebagainya”. (Eko Setyawan, 2017: 8).

Dari beberapa pendapat mengenai tugas seorang sekretaris, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tugas sekretaris dibagi menjadi tiga yaitu

(1) pekerjaan yang bersifat rutin, yaitu tugas-tugas yang hampir setiap hari dikerjakan tanpa menunggu perintah dari atasan; (2) pekerjaan yang bersifat khusus, yaitu tugas yang memerlukan perintah dari pimpinan; (3) pekerjaan kreatif, yaitu tugas yang dikerjakan oleh sekretaris atas dasar inisiatif sendiri namun sering kali harus tetap berpegang pada perintah pimpinan. Pada intinya tugas dari seorang sekretaris adalah membantu pimpinan.

### **C. Pengertian Profesionalisme**

Sebelum membahas profesionalisme, ada baiknya diketahui terlebih dahulu makna profesional dan profesionalisme. Profesional artinya ahli dalam bidangnya. Jika seorang manajer mengaku sebagai seorang yang profesional maka ia harus mampu menunjukkan bahwa dia ahli dalam bidangnya. Harus mampu menunjukkan kualitas yang tinggi dalam pekerjaannya. Berbicara mengenai profesionalisme mencerminkan sikap seseorang terhadap profesinya. Secara sederhana, profesionalisme yang diartikan perilaku, cara, dan kualitas yang menjadi ciri suatu profesi. Seseorang dikatakan profesional apabila pekerjaannya memiliki ciri standar teknis atau etika suatu profesi (Oerip dan Uetomo, 2000 : 264-265).

Istilah profesional itu berlaku untuk semua pegawai mulai dari tingkat atas sampai tingkat bawah. Profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme

menyangkut kecocokan antara kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dengan kebutuhan tugas, terpenuhi kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya pegawai yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan pegawai dalam merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi (Kurniawan, 2005:74 ).

Profesional adalah orang yang terampil, handal, integritas dan tanggungjawab dalam menjalankan profesinya. Menurut Koswara (2009: 10) seorang professional harus dapat:

1. Memberi makna dan menempatkan IPTEK itu dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi dirinya sendiri maupun organisasi atau perusahaan dimana ia bekerja serta meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
2. Mencerminkan sikap dan jati diri terhadap profesinya dengan kesungguhan untuk mendalami, menguasai, menerapkan dan bertanggungjawab atas profesinya.
3. Memiliki sifat intelektual serta mencari dan mempertahankan kebenaran.
4. Mengutamakan dan mendahulukan pelayanan yang maksimal di atas imbalan jasa, tetapi tidak berarti bahwa jasanya diberikan tanpa imbalan.

Manusia profesional dianggap sebagai orang yang berkualitas, memiliki keahlian serta kemampuan mengekspresikan keahliannya itu bagi kepuasan orang lain atau masyarakat dengan memperoleh pujian. Ekspresi keahlian tersebut tampak dalam perilaku analis dan keputusan-keputusannya. Hasil kerja profesional akan dapat memuaskan orang lain dan mempunyai nilai tambah yang tinggi.

Pengertian profesionalisme menurut Evans Linda (2008: 4) adalah *“Professionalism is about the quality of practice, and adds, and the public*

*status of the job*”. Atau profesionalisme adalah tentang kualitas praktik, dan menambahkan, dan status publik dari pekerjaan”.

Pendapat lain tentang profesionalisme oleh Boyt, Lusch dan Naylor’s (2001: 322) *“Professionalism consists of the attitudes and behavior one possesses toward one’s profession. It is an attitudinal and behavioral orientation that individuals possess towards their occupations.”* Atau “Profesionalisme terdiri dari sikap dan perilaku seseorang memiliki ke arah profesi seseorang. Ini adalah orientasi sikap dan perilaku yang dimiliki individu terhadap pekerjaan mereka.”

Pengertian profesionalisme menurut Ernawati (2004: 50) adalah “Kemampuan seseorang untuk mencapai hasil yang sebaik-baiknya dengan menggunakan keahlian yang dimilikinya. Jadi pengertian profesionalisme mencakup unsur hasil yang efektif dan mendalami tugas yang dilakukannya”.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa profesionalisme merupakan sikap dan perilaku dari seseorang profesional. Dan profesionalisme merupakan kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan untuk mendapatkan hasil yang terbaik dengan menggunakan keahlian yang dimilikinya. Profesionalisme selalu dikaitkan dengan efisiensi dan keberhasilan, apabila seseorang mampu mencapai hasil yang maksimal dari pekerjaannya dan memuaskan orang lain maka hal tersebut menjadi nilai tambah yang tinggi.

#### **D. Profesionalisme Pegawai**

Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin melalui prilakunya sehari-hari dalam organisasi. Tingkat kemampuan pegawai yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya. Apabila tingkat kemampuan pegawai rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapai akan lambat bahkan menyimpang dari rencana semula.

Hamalik (2001: 7-8) mengemukakan bahwa profesionalisme tenaga kerja pada hakikatnya mencakup aspek-aspek sebagai berikut:

1. Aspek Potensial, bahwa setiap tenaga kerja memiliki potensi-potensi yang bersifat dinamis, yang terus berkembang dan dapat dikembangkan. Potensi-potensi itu antara lain: daya mengingat, daya berpikir, daya berkehendak, daya perasaan, bakat, minat, motivasi, dan potensi-potensi lainnya.
2. Aspek Profesionalisme dan vokasional, bahwa setiap tenaga kerja memiliki kemampuan dan keterampilan kerja atau kejujuran dalam bidang tertentu, dengan kemampuan dan keterampilan itu, dia dapat mengabdikan dirinya dalam lapangan kerja tertentu dan menciptakan hasil yang baik secara optimal.
3. Aspek Fungsional, bahwa setiap tenaga kerja melaksanakan pekerjaannya secara tepat guna, artinya dia bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam bidang yang sesuai pula, misalnya seorang tenaga kerja yang memiliki keterampilan dalam bidang elektronik.
4. Aspek Operasional, bahwa setiap tenaga kerja dapat mendayagunakan kemampuan dan keterampilannya dalam proses dan prosedur pelaksanaan kegiatan kerja yang sedang ditekuninya.
5. Aspek Personal, bahwa setiap kerja harus memiliki sifat-sifat keibadian yang menunjang pekerjaannya, misalnya: sikap mandiri dan tangguh, bertanggung jawab, tekun dan rajin.
6. Aspek Produktivitas, bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki motif berprestasi, berupaya agar berhasil dan memberikan hasil dari pekarjaannya, baik kuantitas maupun kualitas.

Profesionalisme sangat dibutuhkan dalam organisasi. Diperlukan sumber daya manusia yang profesional, akan menciptakan kemampuan yang baik dan komitmen dari orang-orang bekerja dalam organisasi tersebut. Dengan adanya profesionalisme dapat membuat citra organisasi menjadi lebih baik.

Ciri-ciri dari profesionalisme diungkapkan oleh Maister (Koswara, 2009) adalah sebagai berikut:

- a. Bangga dengan pekerjaan mereka, dan menunjukkan komitmen pribadi pada kualitas.
- b. Berusaha meraih tanggung jawab.
- c. Mengantisipasi, dan tidak menunggu perintah, mereka menunjukkan inisiatif.
- d. Mengerjakan apa yang perlu dikerjakan untuk merampungkan tugas.
- e. Melibatkan diri secara aktif dan tidak sekedar bertahan pada peran yang telah ditetapkan untuk mereka.
- f. Selalu mencari cara untuk membuat berbagai hal menjadi lebih mudah bagi orang yang mereka layani.
- g. Ingin belajar sebanyak mungkin mengenai bisnis orang-orang yang mereka layani.
- h. Benar-benar mendengarkan kebutuhan orang-orang yang dilayani.
- i. Belajar memahami dan berfikir seperti orang-orang yang mereka layani sehingga bisa mewakili mereka ketika orang-orang itu tidak ada di tempat.
- j. Adalah pemain tim.
- k. Bisa dipercaya memegang rahasia.
- l. Jujur, bisa dipercaya dan setia.
- m. Terbuka pada kritik-kritik yang membangun mengenai cara meningkatkan diri.

Profesionalisme seseorang dapat diperlihatkan melalui rasa bangga dan komitmen terhadap suatu pekerjaan. Orang yang memiliki sikap profesionalisme selalu berusaha untuk mengembangkan potensi yang dimiliki dan selalu berusaha menjadi lebih baik. Sikap jujur, bertanggung

jawab, terbuka, terbuka terhadap kritikan dari orang lain, penuh inisiatif, memahami orang lain dan selalu mencari cara untuk membuat pekerjaan menjadi lebih mudah.

#### **E. Sekretaris Profesional**

Sekretaris perlu mengembangkan diri melalui peningkatan kompetensinya sehingga benar-benar mampu dan berkualitas tinggi pada saat bekerja. Sebaiknya sekretaris melengkapi diri dengan berbagai pengetahuan dan keterampilan. Menurut Yani Restanti Widjaja (2015: 324) pengetahuan dan keterampilan sekretaris yang harus dikembangkan untuk menunjang profesionalisme yaitu :

1. Keterampilan komunikasi
2. Kemampuan mencari, mengimplementasikan dan memanfaatkan informasi
3. Mampu berfikir, mengidentifikasi masalah dan mencari solusi
4. Mampu bekerja sama dalam kelompok
5. Memiliki *Human Relation skills*
6. Mempunyai komitmen pada tugas
7. Senantiasa semangat mengembangkan diri.

Peran sekretaris profesional bisa menjadi kunci fungsi yang efisien bagi perusahaan. Dengan sekretaris yang profesional perusahaan akan mudah untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan bekal keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki sekretaris akan mempermudah sekretaris untuk bekerja dan memenuhi kewajibannya.

Eko Setyawan (2017: 17) menyebutkan beberapa syarat menjadi sekretaris yang profesional, yaitu:

1. *Personality*  
Diantaranya sabar, tekun, disiplin, tidak cepat menyerah, berpenampilan baik, jujur, loyal, pandai berbicara, sopan dan bisa menjaga *image* perusahaan.
2. *General Knowledge*  
Memiliki kemampuan memadai terhadap segala sesuatu perubahan dan perkembangan yang terjadi, terutama yang berkaitan dengan aktivitas organisasi.
3. *Special knowledge*  
Memiliki pengetahuan yang berkaitan khusus dengan posisinya sebagai seorang sekretaris.
4. *Skill and technic*  
Diantaranya memiliki kemampuan mengetik, korespondensi, stenografi (sekarang bukan syarat mutlak) dan kearsipan.
5. *Practice*  
Kemampuan melaksanakan tugas sehari-hari seperti menerima telepon, menerima tamu, menyiapkan rapat, membuat agenda pimpinan, dan sebagainya.

Selama ini, orang cenderung mendiskripsikan seorang sekretaris sebagai sosok wanita berpenampilan cantik dan menarik. Anggapan tersebut jelas salah, karena seorang sekretaris tidak harus seorang wanita. Dan syarat menjadi sekretaris yang profesional tidak hanya cantik saja. Syarat seorang sekretaris yang baik adalah memiliki kepribadian yang baik, pengetahuan umum, pengetahuan khusus, *skill* dan teknik, serta memiliki kemampuan praktik.

#### **F. Etika Sekretaris di Kantor**

Etika sekretaris pada hakikatnya adalah kebaikan yang perlu dilaksanakan dan dihayati oleh sekretaris. Etika menurut Rosidah (2005: 169) adalah “Ilmu pengetahuan tentang akhlak dan moral”. Pembelajaran

tentang etika memiliki sasaran agar orang dapat membedakan yang baik dan buruk. Etika sekretaris meliputi: jujur, setia, tanggung jawab, dan dedikasi. Etika akan memberikan arah dan petunjuk untuk membentuk kepribadian seseorang sesuai dengan bidang profesinya.

Menurut Rosidah (2005: 177-178) ciri-ciri pribadi sekretaris sesuai dengan etika profesi yang perlu memiliki sikap:

1. Mau menyelami perasaan orang lain.
2. Mau berbagi perasaan dan tenggang rasa.
3. Selalu mengoreksi diri pribadi atas penilaian atau kritikan dari orang lain.
4. Mau menerima penilaian-penilaian orang lain tentang diri pribadinya dan penilaian itu diambil segi positifnya.
5. Mau memaafkan kesalahan orang lain dan mengakui kesalahan yang dibuatnya.
6. Menghindarkan diri atas perbuatan tercela, misalnya: senang mengumpat, senang mencaci maki, senang mengobrol, gosip, dan mengeluh.
7. Sanggup dan mampu menahan diri apabila dihadapkan pada hal-hal yang menyebabkan marah.
8. Sabar dan bijaksana dalam menghadapi segala persoalan dan mampu mengatasi persoalan tanpa merugikan orang lain.
9. Dapat menyesuaikan diri dengan segala situasi serta menempatkan diri sehingga orang lain menaruh hormat.
10. Selalu memberikan saran yang positif dan selalu memperhatikan kepentingan orang lain.
11. Mampu menciptakan suasana yang menggembirakan dalam pergaulan serta tidak memberi cela dalam bentuk apapun.
12. Merasa senang atas keberhasilan dan keberuntungan orang lain dengan memberisalam dan menyampaikan ucapan "*proficiat*" atau "selamat..."
13. Mengetahui aturan sopan santun dan selalu menghormati pendapat dan kepentingan orang lain.
14. Berpikir sehat dan selalu menunjukkan kesungguhan.

Sedangkan menurut Ernawati (2004: 36) etika profesi sekretaris mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Selalu berdisiplin dalam tindakannya.
2. Solider dan tenggang rasa.

3. Berempati pada orang lain.
4. Bersedia memaafkan orang lain.
5. Sabar dan mampu menahan diri.
6. Memahami dan menjalankan aturan dan tata karma.

Dari dua pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa etika mencari ukuran baik dan buruk individu dengan tujuan agar orang tahu norma, tata nilai, dan tata susila yang berlaku. Etika dalam kantor memberikan petunjuk bagi sekretaris agar dapat memperhatikan segala perilaku yang dapat mempengaruhi pendapat terhadap dirinya sendiri maupun kantor.

Etika sekretaris harus terwujud dalam tingkah laku sehari-harinya diantaranya adalah berkelakuan baik, rajin, setia, sopan, taat, bertanggung jawab, serta menjaga dan mempertahankan rahasia pimpinan. Sekretaris harus mempunyai watak yang terguh, pengetahuan profesional, dan keterampilan yang terlatih.

Sebagai sekretaris yang profesional, harus diperhatikan pula etika berpakaian. Bagi orang profesional yang aktif bekerja di kantor, seperti halnya sekretaris profesional, gaya busana merupakan bagian yang sangat penting. Busana yang dipakai oleh sekretaris disamping mencerminkan status pribadi sekretaris, dapat mencerminkan profesionalisme sekretaris.

Risnawati (2012: 10) menyebutkan bahwa penampilan profesional dapat dilihat dari segi tata cara berbusana dengan resep B-C-A-B, yaitu:

1. *B-Basic*. Sekretaris harus memiliki sejumlah busana dasar yang terdiri dari blus, rok, celana panjang, blazer, dan jas. Selain untuk kegiatan sehari-hari, busana dasar juga dapat dipakai kapan saja dan bersifat klasik.

2. *C-Color*. Busana sebaiknya terdiri dari tiga warna dasar, yaitu hitam, putih, dan kelompok warna natural. Tujuannya adalah agar dapat dipakai untuk gaya mix and match serta digabung dengan banyak warna.
3. *A-Accessories*. Aksesoris tidak kalah pentingnya. Aksesoris termasuk anting, kalung, gelang, sepatu, tas, ikat pinggang, jam tangan, dan lainlain. Aksesoris standar dengan desain yang bagus dan sederhana lebih mudah dicocokkan dengan banyak busana.
4. *B-Behaviour*. Tingkah laku adalah unsur yang tidak kalah penting dari unsur-unsur yang lain karena tingkah laku meningkatkan citra.

Busana menjadi satu bagian pendukung yang penting bagi penampilan seorang sekretaris. Ernawati (2004: 38) mengemukakan bahwa pakaian seorang sekretaris yang baik, bersih, pantas, dan tepat akan menambah rasa percaya diri sekaligus kepercayaan orang kepadanya. Seorang sekretaris yang ingin berpenampilan yang baik dan menarik perlu mengetahui bagaimana memilih pakaian atau busana untuk bekerja di kantor, yaitu:

1. *Setelan*. Setelan pakaian dibuat dari bahan yang baik dan dijahit dengan bagus dengan pilihan model yang menarik supaya bisa menyesuaikan dengan model yang ada sehingga tidak ketinggalan model serta diusahakan pada bagian dada tidak kelihatan.
2. *Rok*. Rok dipilih dengan warna-warna netral agar mudah dicocokkan. Panjang rok pada saat berdiri paling pendek adalah 3 cm di atas lutut. Rok juga sebaiknya tidak terlalu lebar.
3. *Blus*. Blus dapat dicocokkan dengan setelan atau dengan rok di bagian bawahnya. Blus dipilih dari bahan yang sejuk dan nyaman seperti katun, sutra, dan nylon.

4. Gaun. Mereka yang memiliki tubuh yang langsing atau ideal dapat memakai gaun yang dibuat dengan bagus dan bisa menambahkan aksesoris seperti bros, ikat pinggang atau pita, maupun syal.
5. Sepatu. Sepatu yang dikenakan seorang sekretaris dapat mengungkapkan kepribadian dan individualisme. Untuk itu, seseorang harus memperhatikan kebersihan sepatu. Sebaiknya sepatu diperiksa dahulu sebelum digunakan. Tinggi tumit adalah minimal 5 cm, terbuat dari bahan kulit, dan bermodel tertutup. Warna sepatu yang paling fleksibel adalah warna hitam atau coklat. Perlu diketahui bahwa sepatu hak tinggi menyatakan unsur feminim dengan menarik perhatian ke bagian kaki yang halus. Hak tinggi juga mengalihkan keseimbangan perempuan ke depan sehingga membuat bahu lebih kelihatan.
6. Aksesoris. Pemakaian aksesoris yang tepat akan memperindah penampilan sekretaris. Aksesoris yang digunakan jangan sampai mengganggu gerakan dari sekretaris, dan pemakaiannya jangan berlebihan. Aksesoris yang lazim dipakai sehari-hari adalah giwang kecil dan jam tangan.

Berdasar pendapat di atas, dalam hal berpakaian sekretaris harus memperhatikan apa yang dipakai dan harus memiliki beberapa pakaian wajib seperti blazer, rok, celana panjang, blus, sepatu, aksesoris. Dan dalam berpakaian sekretaris harus memperhatikan warna pakaian yang dipakai. Pakaian juga harus di kombinasikan dengan dandanan yang sesuai dengan pekerjaan sekretaris dikantor.

## G. Pengertian Kecerdasan Emosional

Kata emosi berasal dari bahasa latin yaitu “*emovere*” yang artinya bergerak menjauh. Secara sederhana kata emosi didefinisikan sebagai menerapkan gerakan untuk mengeluarkan perasaan. Sedangkan kecerdasan dalam arti umum adalah suatu kemampuan umum yang membedakan kualitas orang yang satu dengan orang yang lain. Kecerdasan emosional merupakan pembentukan emosi yang mencakup keterampilan pengendalian diri dan kesiapan dalam menghadapi ketidakpastian. Seorang yang dapat menyalurkan emosi-emosi secara efektif akan mampu memotivasi dan menjaga semangat disiplin dalam usaha mencapai tujuan.

Menurut Cooper (2001: xv) “kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber, energi, informasi, koneksi dan pengaruh manusiawi”.

Pendapat lain dari Najafi (2012: 344) bahwa kecerdasan emosional adalah “*Emotional quotient refers to set of cognitive abilities and skills that lead to increasing successfulness abilities in front of presses and environmental contingencies*”. Yang artinya adalah “Kecerdasan emosional mengacu pada seperangkat kemampuan kognitif dan keterampilan yang mengarah pada meningkatkan kemampuan sukses di depan tekanan dan kontingensi lingkungan.

Sementara menurut Goleman (2009; 45) pengertian kecerdasan emosional adalah:

Kecerdasan emosi merupakan kemampuan emosi yang meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri, memiliki daya tahan ketika menghadapi suatu masalah, mampu mengendalikan impuls, mampu memotivasi diri, mampu mengatur suasana hati, kemampuan berempati dan membina hubungan dengan orang lain.

Pendapat lain mengenai kecerdasan emosional juga dikemukakan oleh Nggermanto (2015; 164), bahwa:

Kecerdasan emosi (*emotional quotient*) adalah kemampuan untuk menggali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kecerdasan emosi adalah kemampuan seseorang memahami serta mengenali perasaan diri sendiri dan orang lain. Dengan kata lain seseorang mampu memahami dan merasakan secara lebih efektif terhadap daya kepekaan emosi diri sendiri maupun orang lain. Kepekaan emosi tersebut mencakup kemampuan untuk memotivasi diri sendiri atau orang lain, pengendalian diri, memiliki daya tahan ketika menghadapi masalah, berempati dan membina hubungan dengan orang lain serta mampu mengelola emosi dengan baik. Kecerdasan emosi dapat menempatkan emosi seseorang pada posisi yang tepat. Dengan pengelolaan kecerdasan emosi yang baik maka seseorang akan lebih

mudah untuk membangun hubungan sosial dengan orang yang ada disekitar.

## **H. Aspek-aspek Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosional tidak dapat diukur dengan menggunakan alat karena seiring pertambahan usia dan pengalaman seseorang maka kecerdasan emosi seseorang tersebut juga ikut bertambah. Terdapat beberapa ciri seseorang memiliki kecerdasan emosional yang baik. Penjelasan tersebut didukung oleh Goleman (2009: 45) yang menyatakan bahwa:

Secara umum ciri-ciri seseorang memiliki kecerdasan emosi adalah mampu memotivasi diri sendiri, bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berfikir serta berempati dan berdoa.

Ciri-ciri seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi seperti yang disebutkan oleh ahli di atas menjelaskan bahwa seseorang mampu memotivasi diri sendiri, tidak larut dalam frustrasi yang sedang dialami, berekspresi sewajarnya ketika sedang bahagia, mampu mengelola suasana hati, serta mampu menjaga beban stres supaya selalu berfikiran jernih dan tidak merugikan orang lain dikarenakan tidak bisa mengelola stres dengan baik.

Goleman (2009: 58-59) merinci aspek-aspek kecerdasan emosional secara khusus sebagai berikut:

1. Mengenali emosi diri

Kemampuan individu yang berfungsi untuk memantau perasaan dari waktu ke waktu mencermati perasaan yang muncul. Ketidakmampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya menandakan bahwa orang berada dalam kekuasaan emosi. Kemampuan mengenali diri sendiri meliputi kesadaran diri.

2. Mengelola emosi

Kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang timbul karena kegagalan kererampilan emosi dasar. Orang yang buruk kemampuan dalam keterampilan ini akan terus menerus bernaung melawan perasaan murung, sementara mereka yang pintar akan dapat bangkit kembali jauh lebih cepat. Kemampuan mengelola emosi meliputi kemampuan penguasaan diri dan kemampuan menenangkan kembali.

3. Memotivasi diri sendiri

Kemampuan untuk mengatur emosi merupakan alat untuk mencapai tujuan dan sangat penting untuk memotivasi dan menguasai diri. Orang yang memiliki keterampilan ini cenderung jauh lebih produktif dan efektif dalam upaya apapun yang dikerjakannya. Kemampuan ini didasari oleh kemampuan mengendalikan emosi, yaitu menahan diri atas kepuasan dan mengendalikan dorongan hati, kekuatan berfikir positif dan optimis.

4. Mengenali emosi orang lain

Kemampuan ini disebut dengan empati, yaitu kemampuan yang bergantung pada kesadaran diri emosional, kemampuan ini merupakan keterampilan dasar dalam bersosial. Orang empatik lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial tersembunyi yang mengisyaratkan kebutuhan atau kehendak orang lain.

5. Membina hubungan

Seni membina hubungan sosial merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain, meliputi keterampilan sosial yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan hubungan antar pribadi.

Menurut Goleman (2003: 28) aspek kecerdasan emosional dapat

dipertegas dan disederhanakan sebagai berikut:

1. *Self Awareness*, meliputi kemampuan penyadaran emosi diri, *self assessment*, dan percaya diri.
2. *Social Awareness*, meliputi empati, orientasi servis dan penyadaran organisasi.

3. *Self Management*, meliputi kemampuan kontrol diri, mempercayai dan dipercaya, disiplin dan tanggung jawab, kemampuan adaptasi, dorongan berprestasi, dan inisiatif.
4. *Social Skill*, meliputi kemampuan mempengaruhi, komunikasi, manajemen konflik, kepemimpinan, membangun ikatan, kerjasama, dan kolaborasi.

Salovey dan Mayer (2003: 27-28) juga mengungkapkan lima aspek kecerdasan emosional adalah sebagai berikut:

1. *Self awareness*  
*The ability to observe and explore feelings that belong to oneself;*
2. *Managing emotional*  
*In ability to manage emotions, including the unpleasant ones accurately, follows the reasons behind them;*
3. *Motivating oneself*  
*The ability to control emotions to support the attainment of personal goals;*
4. *Empathy*  
*The ability to manage sensitivity, put themselves in the eyes of other and appreciate it; and*
5. *Handling relationship*  
*Ability to interact and maintain healthy relationships with others, also called social or interpersonal skills.*

Atau dapat diartikan sebagai berikut:

1. Kesadaran diri  
Kemampuan mengobservasi dan mengenali perasaan yang dimiliki diri sendiri;
2. Mengelola emosi  
Kemampuan mengelola emosi, termasuk yang tidak menyenangkan secara akurat, berikut memahami alasan dibalikinya;
3. Memotivasi diri  
Kemampuan mengendalikan emosi guna mendukung penjapaian tujuan pribadi;
4. Empati  
Kemampuan untuk mengelola sensitifitas, menempatkan diri pada sudut panjang orang lain sekaligus mengargainya; dan
5. Menjaga relasi  
Kemampuan berinteraksi dan menjaga hubungan yang sehat dengan orang lain, disebut juga kemampuan sosial atau interpersonal.

Kecerdasan emosional memiliki beberapa aspek yaitu yang pertama adalah kesadaran diri. Kesadaran diri merupakan kemampuan seseorang untuk mengobservasi dan mengenali perasaan yang dimiliki diri sendiri. Seseorang dapat mengenali lebih dalam tentang dirinya sendiri serta paham dengan perasaan yang dimiliki. Kedua, mengelola emosi. Kemampuan dalam mengelola emosi adalah kemampuan untuk mengontrol dan mengolah emosi yang dimiliki. Termasuk tidak menyenangkan secara akurat, dan memahami alasan dibaliknya. Ketiga, memotivasi diri yang artinya seseorang dapat mengendalikan emosi, memberikan semangat pada diri sendiri, dan mengerakkan diri guna mendukung pencapaian tujuan pribadi. Motivasi ini juga dapat digunakan untuk bertahan ketika menghadapi kegagalan dan frustrasi. Aspek yang keempat yaitu empati. Empati merupakan kemampuan seseorang untuk mengelola sensitifitas, kemampuan untuk menempatkan diri pada sudut pandang orang lain. Empati juga merupakan kemampuan seseorang untuk menghargai orang lain. Aspek yang terakhir yaitu menjaga relasi. Menjaga relasi adalah kemampuan seseorang untuk berinteraksi dengan orang lain dan menjaga hubungan yang sehat. Menjaga relasi ini sering disebut dengan kemampuan bersosial atau hubungan interpersonal. Menjaga relasi pada intinya adalah bagaimana diri pribadi untuk menjalin hubungan dan bekerja sama dengan orang lain dan mempertahankannya.

Dari beberapa pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat lima aspek kecerdasan emosional yaitu: 1) mengenali diri sendiri, 2) mengelola emosi, 3) memotivasi diri sendiri, 4) mengenali emosi orang lain, dan 5) menjalin serta membina hubungan.

Bar-On (Dyah: 2011: 65-66) menyebutkan bahwa kecerdasan emosional dikelompokkan menjadi lima ranah, yaitu:

1. Intra pribadi  
Terkait dengan kemampuan untuk mengenal dan mengendalikan diri sendiriyaitu melingkupi: kesadaran diri, sikap asertif, kemandirian, dan aktualisasi diri.
2. Antar pribadi  
Ranah pribadi berkaitan dengan keterampilan bergaul yang dimiliki individu yaitu kemampuan untuk berinteraksi dan bergaul baik dengan orang lain. Wilayah ini dibagi menjadi tiga yaitu: empati, tanggung jawab, dan hubungan antarpribadi.
3. Penyesuaian diri  
Kemampuan untuk bersikap lentur dan realistis, dan untuk memecahkan aneka masalah yang muncul. Wilayah ini dibagi menjadi tiga, yaitu: uji realistis, sikap fleksibel, dan pemecahan masalah.
4. Pengendalian stres  
Ranah pengendalian stres berkaitan dengan kemampuan individu untuk menghadapi stres dan mengendalikan implus. Wilayah ini dibagi menjadi dua yaitu: ketahanan menanggung stres dan pengendalian implus.
5. Suasana hati  
Ranah suasana hati terdiri dari optimism dan kebahagiaan.

Ranah atau aspek-aspek di atas merupakan factor pembentuk dari kecerdasan emosi. Pada dasarnya kecerdasan emosi berasal dari dua ranah yaitu intra pribadi dan antar pribadi. Ranah intra pribadi mencakup cara mengendalikan diri, penyesuaian, kemandirian serta aktualisasi diri. Sedangkan ranahantar pribadi mencakup kemampuan untuk bergaul, berkomunikasi dan berhubungan dengan orang lain.

## I. Kecerdasan Emosional di Tempat Kerja

Tempat kerja merupakan tempat yang digunakan para pegawai melakukan kegiatan pekerjaannya. Dalam tempat kerja tidak jarang ditemukan hambatan-hambatan yang membuat pegawai menjadi stres. Tidak hanya stres yang dirasakan, namun terkadang pegawai juga emosi dengan suasana tempat kerja yang tidak mendukung.

Menurut Martin (2003: 23) pengertian kecerdasan emosional dalam konteks pekerjaan sebagai “Kemampuan untuk mengetahui apa yang kita dan orang lain rasakan, termasuk cara tepat menangani masalah”. Orang lain yang dimaksudkan yaitu meliputi pimpinan, rekan kerja, bawahan atau pelanggan. Kurangnya pemahaman perasaan diri dan orang lain ketika sedang berinteraksi, akan berakibat kesalahpahaman dan konflik antar pribadi.

Menurut Martin (2003: 26) kelebihan orang-orang yang kecerdasan emosionalnya tinggi dibandingkan dengan orang lain di dunia kerja tercermin dari fakta berikut:

1. Pada posisi yang berhubungan dengan banyak orang, mereka lebih sukses bekerja. Terutama karena mereka lebih berempati, komunikatif, lebih tinggi rasa humornya dan lebih peka akan kebutuhan orang lain.
2. Pada salesman, penyedia jasa, atau profesional biasanya yang ber-EQ tinggi nyatanya lebih disukai pelanggan, rekan sekerja dan atasannya.
3. Mereka lebih bisa menyeimbangkan rasio dan emosi. Tidak selalu sensitif dan emosional, namun juga tidak dingin dan terlalu rasional. Pendapat mereka dianggap selalu Objektif dan penuh pertimbangan.
4. Mereka menanggung stres yang lebih kecil karena biasa dengan leluasa mengungkapkan perasaan bukan memendamnya.

5. Berbekal kemampuan berkomunikasi dan hubungan interpersonal yang tinggi, mereka selalu mudah menyesuaikan diri dan mudah beradaptasi.
6. Saat yang lainya menyerah, mereka tidak putus asa dan frustrasi, justru menjaga motivasi untuk mencapai tujuan yang dicita-citakan.

Pada dasarnya emosi menggambarkan tentang perasaan seseorang ketika menghadapi suatu situasi yang berbeda. Emosi di kantor dikatakan baik atau buruk hanya tergantung pada akibat yang ditimbulkan. Para pekerja yang jam kerjanya sangat banyak sangat perlu untuk mengelola emosi yang dimiliki. Dengan adanya jam kerja yang terlalu banyak dan tuntutan pekerjaan yang tinggi pastinya seseorang merasakan stres. Oleh karena itu seorang pekerja yang menghadapi situasi seperti itu harus pandai mengkomunikasikan perasaan, supaya perasaan orang tersebut menjadi lebih nyaman. Hal tersebut pasti akan berdampak positif bagi diri pekerja maupun orang lain.

#### **J. Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosi dapat berkembang sesuai dengan umur dan pengalaman yang diperoleh. Artinya kecerdasan emosi tidak ditentukan sejak lahir tetapi dapat dilakukan melalui proses pembelajaran dan pengalaman. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi individu, menurut Goleman (2009: 267-282), yaitu:

- a. Lingkungan keluarga

Keluarga merupakan sekolah pertama bagi seseorang untuk mempelajari emosi. Peran serta orang tua sangat dibutuhkan karena

merupakan subyek pertama yang perilakunya diidentifikasi, diinternalisasi dan pada akhirnya akan menjadi bagian dari kepribadian anak. Kecerdasan emosi dapat diajarkan ada saat anak masih bayi dengan contoh-contoh ekspresi. Kehidupan emosi yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi anak di kemudian hari, sebagai contoh: melatih kebiasaan hidup disiplin dan bertanggung jawab, kemampuan berempati, kepedulian, dan sebagainya. Kehidupan emosi selalu dipupuk dalam keluarga akan menjadikan anak lebih mudah untuk menangani dan menerangkan diri dalam menghadapi permasalahan, sehingga anak-anak dapat berkonsentrasi dengan baik dan tidak memiliki banyak masalah tingkah laku seperti tingkah laku kasar dan negatif.

b. Lingkungan non keluarga

Lingkungan non keluarga yang dimaksud yaitu masyarakat atau penduduk. Kecerdasan emosi ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental anak. Pembelajaran ini biasanya ditunjukkan dalam aktivitas bermain anak seperti bermain peran. Anak berperan sebagai individu di luar dirinya dengan emosi yang menyertainya sehingga anak akan mulai belajar mengerti keadaan orang lain. Pengembangan kecerdasan emosi dapat ditingkatkan melalui berbagai macam bentuk pelatihan diantaranya adalah pelatihan asertivitas, empati dan masih banyak lagi bentuk pelatihan lainnya.

Faktor yang pertama kali membentuk kecerdasan emosi seseorang adalah lingkungan keluarga. Keluarga menjadi tempat pertama seseorang mengetahui, mengidentifikasi, dan moncontoh perilaku. Faktor kedua yaitu lingkungan masyarakat. Perkembangan kecerdasan emosi seseorang disamping ditentukan oleh bawaan individu secara aktif, juga ditentukan oleh lingkungan sosial sebagai tempat bersosialisasi.

Menurut Le Dove (Gunarsa, 2012: 17-18) faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi yaitu:

1. Fisik

Secara fisik bagian yang paling menentukan atau paling berpengaruh terhadap kecerdasan emosi seseorang adalah anatomi saraf emosinya. Bagian otak yang digunakan untuk berfikir yaitu konteks (kadang-kadang disebut juga neo konteks). Sebagai bagian yang berada dibagian otak yang mengurus emosi yaitu sistem limbik, tetapi sesungguhnya antara kedua bagian inilah yang menentukan kecerdasan emosi seseorang.

2. Psikologis

Faktor psikologis merupakan faktor yang berasal dari dalam diri individu. Faktor internal ini akan membantu mengontrol, mengendalikan diri, dan mengkoordinasikan keadaan emosi diri. Faktor psikologis ini dipelajari dari keberadaan di lingkungan keluarga dan lingkungan non keluarga.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa tersapat dua faktor yang dapat mempengaruhi kecerdasan emosi seseorang yaitu secara fisik dan psikis. Faktor secara fisik terletak dibagian otak yaitu konteks dan limbik. Secara psikis diantaranya meliputi lingkungan keluarga dan lingkungan non keluarga.

## **BAB III**

### **METODE PENGKAJIAN**

#### **A. Metode Penulisan**

Dalam penulisan Tugas Akhir yang berjudul “Optimalisasi Kecerdasan Emosional (EQ) untuk Meningkatkan Profesionalisme Sekretaris” dibutuhkan data dan informasi yang lengkap, jelas dan akurat. Metode yang digunakan untuk penyusunan tugas akhir ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan deduktif, yaitu dengan cara menulis topik-topik pembahasan yang digambarkan secara umum kemudian ditarik kesimpulan secara khusus.

Metode ini diawali dengan cara menulis topik pembahasan yang digambarkan secara umum mengenai cara mengelola kecerdasan emosional, seberapa penting kecerdasan emosional bagi sekretaris, dan cara mengoptimalkan kecerdasan emosional untuk meningkatkan profesionalisme sekretaris. Dengan mengambil dari berbagai pendapat para ahli, kajian teori atau pustaka kemudian ditarik kesimpulan secara khusus.

## **B. Metode Pemecahan Masalah**

Untuk memecahkan permasalahan-permasalahan yang dihadapi, langkah-langkah yang harus ditempuh dalam melakukan pengkajian masalah diantaranya:

1. Mengumpulkan bahan-bahan pustaka sesuai dengan permasalahan yang dibahas mengenai cara mengelola kecerdasan emosional, seberapa penting kecerdasan emosional bagi sekretaris, dan cara mengoptimalkan kecerdasan emosional untuk meningkatkan profesionalisme sekretaris.
2. Mempelajari dan mengkaji bahan-bahan pustaka tentang topik yang dibahas.
3. Setelah mengumpulkan semua bahan-bahan data yang ada kemudian ditarik kesimpulan dari permasalahan yang telah dibahas untuk kemudian disusun dan dituangkan ke dalam Tugas Akhir.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Cara Mengelola Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosi atau *emotional intelligence* merujuk pada kemampuan seseorang untuk mengendalikan diri dan mengelola perasaan agar mendapatkan manfaat dan pengembangan diri. Banyak orang yang cerdas, dalam arti terpelajar, tetapi tidak mempunyai kecerdasan emosi. Dan orang-orang tersebut ternyata banyak yang bekerja menjadi bawahan orang ber-IQ lebih rendah namun unggul dalam keterampilan kecerdasan emosi.

Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan memudahkan untuk berkomunikasi dan berhubungan secara sosial dengan orang lain. Dengan kecerdasan emosional seseorang akan jauh lebih peka dengan dengan suasana hati orang lain. Hal tersebut dapat membantu seseorang untuk membangun dan mengelola relasi yang positif dengan lingkungannya. Dalam lingkungan kantor pun kecerdasan emosi juga diperlukan agar tercipta suatu hubungan kerja sama yang baik antar pegawai.

Pencapaian tingkat kecerdasan emosional yang tinggi tidak dapat dilakukan dalam waktu yang singkat. Peningkatan kecerdasan emosional harus dilakukan dengan suatu proses yang perlahan-lahan. Ada beberapa cara untuk mengelola kecerdasan emosional, yaitu:

1. Belajar mengenali emosi diri

Mengenali emosi diri sendiri merupakan hal yang sangat penting, karena dengan demikian seseorang dapat mengetahui bagaimana perasaan yang sesungguhnya dan mengenali karakter diri sendiri. Dengan mengidentifikasi apa yang sesungguhnya dirasakan, seseorang dapat mencari tahu langkah selanjutnya yang harus dilakukan dan memastikan kejadian yang buruk akibat perasaan yang dimiliki tidak terulang kembali.

2. Belajar mengelola emosi dan mengekspresikan emosi

Perasaan marah, takut, cemas, atau bahagia merupakan emosi yang wajar. Perasaan tersebut menjadi tidak wajar apabila diekspresikan secara berlebihan. Ketika diri telah mampu mengendalikan emosi yang dirasakan maka akan mudah untuk menontrol ekspresi diri sendiri. Kemudian seseorang dapat mendahan diri untuk tidak bertindak berdasarkan dorongan emosi negatif dan member respon yang tepat untuk berbagai situasi sehingga dapat dengan mudah mengendalikan emosi yang merugikan diri sendiri.

3. Belajar memotivasi diri

Memotivasi diri dapat membantu menumbuhkan semangat, rasa percaya diri, ketekunan dan ketahanan mental. Memotivasi diri dilakukan agar terbiasa berfikir positif. Dengan berpikiran positif, maka seseorang akan selalu merasa optimis, tidak mudah putus asa

dan dapat menumbuhkan ketahanan mental yang kuat dalam menghadapi berbagai situasi sulit.

#### 4. Mengenali emosi orang lain

Kemampuan untuk mengenali emosi yang dirasakan oleh orang lain akan membuat diri menjadi lebih peka sehingga menjadi cepat tanggap terhadap situasi yang ada. Mengenali emosi dapat dilihat dari bahasa tubuh, seperti gerak tangan, intonasi suara, sorot mata, ekspresi wajah dan gerakan tubuh lainnya. Dengan terbiasa membaca pesan non-verbal tersebut akan memudahkan untuk membangun hubungan interpersonal.

#### 5. Membuka pikiran

Berpikiran terbuka terhadap berbagai kritikan dan saran yang penting merupakan salah satu cara untuk mengelola kecerdasan emosi. Orang yang menolak pendapat orang lain dan hanya mau memegang pendapatnya sendiri adalah orang yang mempunyai kecerdasan emosi yang rendah, karena tidak mau memperbaiki kekurangan dirinya. Menerima kritik ataupun saran dari orang lain sangat berguna untuk mengembangkan diri sendiri.

#### 6. Introspeksi

Pemikiran yang terbuka memudahkan diri seseorang untuk melakukan introspeksi terhadap diri sendiri. Ketika mengetahui pendapat orang lain tentang diri sendiri, maka akan lebih baik jika dilanjutkan dengan mengevaluasi diri apakah hal tersebut memang

benar atau tidak. Kemudian, hal tersebut menjadi titik awal untuk memulai memperbaiki kekurangan diri sendiri dengan cara merubah diri menjadi lebih baik dengan menghilangkan kebiasaan buruk.

7. Belajar berhubungan dengan orang lain

Kemampuan menjalin hubungan dengan orang lain juga dapat meningkatkan kecerdasan emosi. Seseorang dapat menjalin hubungan baik dengan orang lain, jika mampu menerima kelebihan dan kekurangan yang dimiliki oleh orang tersebut. Apabila seseorang tidak dapat menyesuaikan diri dengan berbagai sifat orang lain, maka akan mengalami kesulitan dalam proses pergaulan sosial.

8. Belajar membuat keputusan

Suatu keputusan tentang hal yang besar dan serius memerlukan suatu pertimbangan yang matang. Untuk itu dibutuhkan ketelitian dan kecermatan, dan seseorang harus mengerti keuntungan dan kerugian dari setiap pilihan. Kendalikan keinginan, mengatur emosi, dan berfikir dengan jernih, agar keputusan yang dibuat adalah benar dan tidak menyesal kemudian.

9. Terus berlatih

Cara untuk tetap mempertahankan dan dapat mengelola emosi dengan baik adalah terus melatih diri dan mengasah kemampuan untuk mengendalikan emosi diri. Selalu mencari cara untuk mengendalikan emosi diri sendiri dan orang lain. Kemudian jangan melupakan aspek-aspek yang diperlukan untuk meningkatkan

kecerdasan emosi, karena bisa jadi kecerdasan emosi akan turun apabila salah satu aspek dilupakan.

Kecerdasan emosional tidak terbentuk dengan sendirinya dan proses pembentukan kecerdasan emosional berlangsung secara perlahan-lahan. Beberapa faktor yang membentuk kecerdasan emosional, antara lain:

1. Faktor lingkungan keluarga

Faktor lingkungan keluarga merupakan pembentuk pertama dari kecerdasan emosional seseorang. Keluarga menjadi subjek pertama seseorang mengetahui, mengidentifikasi, dan mencontoh perilaku atau tindakan pembentuk kepribadian.

2. Faktor non keluarga

Faktor non keluarga yaitu lingkungan masyarakat. Lingkungan masyarakat dapat digunakan individu sebagai lahan untuk berinteraksi sosial dan bersosialisasi.

3. Faktro fisik

Faktor fisik adalah faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi yang ada dibagian otak yaitu konteks dan limbik.

## **B. Urgensi Kecerdasan Emosi Bagi Sekretaris**

Sekretaris merupakan orang yang membantu pimpinan dalam mengerjakan pekerjaan. Dalam melaksanakan tugasnya, sekretaris harus memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi, mandiri berinisiatif,

berkompetensi, dan dapat dipercaya. Sekretaris bertugas untuk membantu meringankan beban pimpinan dalam melaksanakan tugas kesekretariatan, sehingga pimpinan lebih berkonsentrasi pada pekerjaan manajerial.

Seorang sekretaris dalam melaksanakan pekerjaannya harus menghasilkan pekerjaan yang berkualitas, dapat memahami serta mengasai bidangnya dengan baik termasuk menghindari prasangka yang negatif dari masyarakat. Terlebih sekretaris yang bidang kerjanya menjadi seorang sekretaris pribadi, dimana sekretaris tersebut memiliki peran sebagai pegawai dari suatu organisasi atau perusahaan yang mengerjakan pekerjaan kantor untuk membantu orang tertentu dan bersifat pribadi. Terkadang sekretaris pribadi sering dicap sebagai pekerjaan yang buruk di mata masyarakat, karena tidak hanya mengerjakan pekerjaan tugas kesekretariatan saja, namun juga mengerjakan seluruh kegiatan yang ada hubungannya dengan pekerjaan pimpinan. Tuntutan pekerjaan itulah yang menjadikan kemampuan kecerdasan emosi sekretaris sangat penting untuk meningkatkan sikap profesionalisme dalam bekerja.

Kecerdasan emosi adalah hal yang penting bagi sekretaris karena dapat menjadi kunci sukses dalam pekerjaannya. Cara yang terbaik untuk meningkatkan kecerdasan emosi sekretaris adalah melalui praktik dalam kehidupan sehari-hari. Dengan kecerdasan emosi yang dimiliki, sekretaris dapat menghadapi tantangan-tantangan ketika bekerja dan dapat memahami emosi orang lain yang ada disekitar.

*Urgensi* kecerdasan emosi bagi sekretaris adalah sebagai berikut:

1. Pendelegasian tugas

Kecerdasan emosi dibutuhkan sekretaris supaya tidak menimbulkan kesalahpahaman atau konflik yang berkaitan dengan pendelegasian tugas dari pimpinan maupun sekretaris dengan pegawai lain. Kecerdasan emosi bermanfaat untuk mengetahui kemampuan diri sekretaris dalam menerima tugas yang diberikan. Dalam melaksanakan tugasnya sekretaris harus bisa mengatur diri. Motivasi diri juga diperlukan agar sekretaris dapat menuju sasaran dengan rasa optimis.

2. Aktivitas kerja yang berkaitan dengan kerjasama tim

Pekerjaan sekretaris tidak selamanya dikerjakan secara individu, melainkan terdapat beberapa pekerjaan yang harus dilakukan dengan bekerjasama dengan orang lain. Sikap yang diperlukan dalam melaksanakan pekerjaan tim adalah saling menghargai, toleransi, jangan menang sendiri, dan tidak mendominasi. Dalam bekerja tim yang paling dibutuhkan adalah komunikasi yang lancar. Untuk mencapai sebuah komunikasi yang lancar dibutuhkan kecerdasan emosional dan keterampilan sosial dari masing-masing anggota tim. Dengan adanya keterampilan sosial, sekretaris dapat menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dapat dengan cermat membaca situasi, berinteraksi dengan lancar, bermusyawarah dan menyelesaikan penyelesaian. Kecerdasan

emosional keterampilan sosial menjadikan kerjasama dapat berjalan dengan baik.

### 3. Aktivitas kerja yang berkaitan dengan pelayanan

Pelayanan sekretaris tidak hanya diberikan untuk pimpinan saja, namun dengan pegawai lain dan para tamu maupun rekan kerja pimpinan. Prinsip utama ketika bertugas sebagai *reception* adalah menghormati setiap orang yang dilayani. Setiap pegawai, tamu atau rekan kerja memiliki karakter yang berbeda, untuk itu sekretaris membutuhkan kecerdasan emosi empati. Empati adalah kemampuan untuk memahami orang lain, dan kemampuan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam sifat orang. Sekretaris yang mempunyai rasa empati yang tinggi akan mempermudah untuk melakukan pelayanan dan memahami karakter dari masing-masing orang.

Kecerdasan emosional sangat bermanfaat bagi sekretaris untuk menjalankan pekerjaannya. Dengan kecerdasan emosi, sekretaris akan mudah untuk menjalankan pekerjaannya. Kecerdasan emosi bagi sekretaris dapat memberi motivasi, meningkatkan kesadaran diri, memberi kebahagiaan, rasa percaya diri, rasa empati, meningkatkan kemampuan untuk bekerjasama dan lain-lain. Sekretaris yang mampu mengelola emosinya dengan baik dapat mengenali keadaan diri sendiri dan orang lain. Sekretaris yang cerdas secara emosi akan memiliki kemampuan komunikasi yang baik, dapat membentuk hubungan yang lebih kuat denga

orang sekitar, lebih mudah menggapai sukses, mampu mengatasi persoalan dengan baik, dan dapat menjalani aktivitas kerja dengan lebih baik.

Kecerdasan emosi juga berpengaruh besar terhadap kemampuan sekretaris dalam menerapkan etika kantor. Apabila sekretaris tersebut kecerdasan emosionalnya baik, maka sekretaris tidak akan melakukan hal-hal yang tidak bermanfaat. Sikap yang ditunjukkan sekretaris pun akan terlihat sopan. Kecerdasan emosional dalam etika sekretaris dapat diaplikasikan ketika membina hubungan baik dengan relasi. Dengan memahami kecerdasan emosional maka sekretaris akan berkomunikasi secara baik, dan hal tersebut akan menampilkan citra baik dari sekretaris dan juga perusahaan. Dengan kecerdasan emosi, sekretaris juga dapat meningkatkan harga diri, agar tidak dipandang sebelah mata oleh masyarakat.

### **C. Cara Mengoptimalkan Kecerdasan Emosional Untuk Meningkatkan Profesionalisme Sekretaris**

Seorang sekretaris dalam melaksanakan pekerjaannya harus dilakukan secara profesional supaya hasil dari pekerjaan tersebut dapat maksimal. Profesionalisme sekretaris dapat dicapai dengan mengasah dan mengoptimalkan kecerdasan emosi yang dimiliki. Melalui kecerdasan emosi yang terasah, seorang sekretaris bisa menjalankan tugasnya sebagai ujung tombak pimpinan dengan lebih baik atau secara profesional, dapat menjaga rahasia, melakukan tugasnya sehari-hari, serta memimpin rekan

kerja tanpa selalu mengikuti suasana hatinya, walaupun dirinya sedang dalam keadaan marah, benci, sedih, putus asa ataupun bahagia. Seorang sekretaris harus dapat mempertahankan harga dirinya ataupun citra dirinya agar tidak dicap sebagai sekretaris yang pemaarah, pencemburu, tidak sabar dalam menghadapi masalah di lingkungan kerja.

Seorang sekretaris yang memperhatikan kecerdasan emosional, maka akan dapat:

1. Meningkatkan profesionalisme kerja dan lingkungan kerja yang nyaman;
2. Mampu menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan (pengendalian emosi);
3. Memahami emosi orang lain.

Ada beberapa cara yang dapat digunakan oleh sekretaris untuk mengoptimalkan kecerdasan emosi supaya profesionalisme sekretaris meningkat, yaitu:

1. Mempunyai motivasi yang kuat untuk menjalankan profesinya

Seorang sekretaris harus mempunyai motivasi yang kuat supaya dalam melakukan pekerjaan merasa senang dan tidak terbebani. Dengan memotivasi diri, sekretaris dapat menciptakan energi dan emosi yang positif.

2. Melakukan refleksi diri

Seorang sekretaris harus selalu merefleksi dirinya agar selalu merasa tenang dan dapat mengetahui apa yang ada dalam diri sendiri. Sehingga sekretaris dapat mengetahui dirinya sendiri secara lebih mendalam.

3. Tidak mengikuti suasana hati yang tidak baik

Apabila seorang sekretaris merasa marah karena suatu hal dan suasana hati menjadi tidak nyaman maka seharusnya seorang sekretaris tetap menyimpan amarahnya tersebut. Jangan meluapkan kemarahannya kepada rekan kerja maupun kolega.

4. Melakukan pendekatan kepada Tuhan

Cara yang paling baik untuk mengoptimalkan kecerdasan emosional adalah selalu mendekati diri kepada Tuhan. Sekretaris juga harus mendekati diri kepada sang pencipta. Walaupun pekerjaan sekretaris sangatlah kompleks dan banyak akan tetapi sekretaris harus selalu menyempatkan diri untuk beribadah kepada Tuhan. Dengan seperti itu sekretaris akan mendapatkan ketenangan batin dan akan lebih fokus untuk mengerjakan pekerjaannya.

5. Memiliki rasa percaya diri yang kuat

Dengan adanya rasa percaya diri maka secara otomatis sekretaris akan lebih pemberani dan tentunya dapat diandalkan dalam mengambil keputusan penting karena rasa percaya dirinya.

## 6. Mampu menerima kekuarangan dan kelebihan

Dengan kemampuan menerima kekuarangan dan kelebihan dari maka sekretaris akan lebih bisa memanajemen diri dan dapat bekerja sesuai dengan kekurangan dan kelebihannya. Sekretaris akan bekerja sesuai dengan batas dirinya.

Seorang sekretaris yang profesional harus mampu meningkatkan profesionalisme kerja dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan, serta memahami emosi orang lain. Sekretaris harus mampu berpikir untuk mengidentifikasi sebab dan akibat setiap kali menghadapi masalah dan dapat mencari solusinya dengan tepat. Terlebih pada era modern ini, pekerjaan sekretaris menjadi semakin kompleks. Sekretaris harus memperhatikan beberapa aspek-aspek yang dapat meningkatkan kualitas batiniah sekretaris, antara lain:

### 1. Harga diri

Harga diri merupakan nilai yang sangat penting pada diri kita untuk menghargai keunikan yang kita miliki. Harga diri memberi kekuatan untuk menetapkan serta mempertahankan tujuan-tujuan, bahkan untuk dapat mengenali kemampuan-kemampuan diri sendiri.

### 2. Manajemen diri

Manajemen diri adalah upaya manusia yang dilakukan terus menerus seumur hidupnya untuk mencapai tujuan dan misi hidupnya dengan cara meningkatkan kualitas hidupnya. Tanpa adanya manajemen diri,

kita tidak dapat mengenali emosi dan perilaku yang bisa menyeleksi kehidupan melalui suara-suara, ketakutan-ketakutan dan intuisi batiniah

### 3. Citra diri positif

Citra diri adalah kesan mengenai diri sendiri, kesan dari diri seseorang yang dibentuk dari apa yang dimiliki dan dilihat oleh orang lain. Untuk meningkatkan kualitas batiniah sekretaris maka sekretaris harus menampilkan citra diri yang positif supaya orang lain tidak memandang sekretaris sebelah mata.

### 4. Keseimbangan pribadi

Keseimbangan pribadi adalah perpaduan positif untuk dapat menjalani kehidupan personal dan karier. Keseimbangan pribadi adalah menyeimbangkan kehidupan pribadi dengan kehidupan kerja.

### 5. Prestasi pribadi

Prestasi diri merupakan ketrampilan yang bisa dikembangkan untuk mengelola emosi-emosi secara efektif, dalam menangani hubungan dengan baik, dalam mengambil keputusan untuk dapat menciptakan situasi yang memuaskan.

Pengoptimalan kecerdasan emosional tidak dapat dilakukan dengan sembarangan, namun harus dilaksanakan terus menerus dan setiap hari. Peningkatan profesionalisme sekretaris dengan memanfaatkan kecerdasan emosional dapat dilakukan dengan penerapan aspek-aspek kecerdasan

emosi pada saat bekerja. Aspek-aspek tersebut secara tidak langsung akan memengaruhi kinerja sekretaris. Kemudian, dengan berpegang pada harga diri dan citra diri sebagai dasar pokok kecerdasan emosi, seorang sekretaris dapat berkarier dengan baik menjadi seorang sekretaris profesional.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil pembahasan tentang Optimalisasi Kecerdasan Emosional (EQ) Untuk Meningkatkan Profesionalisme Sekretaris, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Cara untuk mengelola kecerdasan emosional, yaitu:
  - a. Belajar mengenali emosi diri
  - b. Belajar mengelola emosi dan mengekspresikan emosi
  - c. Belajar memotivasi diri
  - d. Mengenali emosi orang lain
  - e. Membuka pikiran
  - f. Introspeksi
  - g. Belajar berhubungan dengan orang lain
  - h. Belajar membuat keputusan
  - i. Terus berlatih
2. *Urgensi* kecerdasan emosi bagi sekretaris meliputi:
  - a. Pendelegasian tugas

Kecerdasan emosi dibutuhkan sekretaris supaya tidak menimbulkan kesalahpahaman atau konflik yang berkaitan dengan pendelegasian tugas dari pimpinan maupun sekretaris dengan pegawai lain.

b. Aktivitas kerja yang berkaitan dengan kerjasama tim

Dalam bekerja tim yang paling dibutuhkan adalah komunikasi yang lancar. Untuk mencapai sebuah komunikasi yang lancar dibutuhkan kecerdasan emosional dan keterampilan sosial dari masing-masing anggota tim. Dengan adanya keterampilan sosial, sekretaris dapat menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dapat dengan cermat membaca situasi, berinteraksi dengan lancar, bermusyawarah dan menyelesaikan penyelesaian.

c. Aktivitas kerja yang berkaitan dengan pelayanan

Kecerdasan emosional yang diperlukan dalam hal pelayanan adalah empati. Sekretaris yang mempunyai rasa empati yang tinggi akan mempermudah untuk melakukan pelayanan dan memahami karakter dari masing-masing orang.

3. Cara yang dapat digunakan oleh sekretaris untuk mengoptimalkan kecerdasan emosi supaya profesionalisme sekretaris meningkat, yaitu:

- a. Mempunyai motivasi yang kuat untuk menjalankan profesinya
- b. Melakukan refleksi diri
- c. Tidak mengikuti suasana hati yang tidak baik
- d. Melakukan pendekatan kepada Tuhan
- e. Memiliki rasa percaya diri yang kuat
- f. Mampu menerima kekurangan dan kelebihan.

## **B. Saran**

Untuk menjadi sekretaris yang profesional, sekretaris diharapkan untuk belajar mengenai kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional harus diasah dan dilatih terus menerus setiap hari dengan memanfaatkan tempat kerja sebagai lahan untuk belajar. Sekretaris juga perlu untuk membaca referensi tentang kecerdasan emosional agar menambah wawasannya mengenai kecerdasan emosional.

Sekretaris diharapkan untuk meningkatkan motivasi dalam bekerja, memahami emosi diri, memahami emosi orang lain, lebih mendekatkan diri kepada Tuhan, tidak mengikuti suasana hati yang tidak baik, memiliki rasa percaya diri yang kuat, melakukan reflesi diri setiap hari agar kecerdasan emosional yang ada pada diri sekretaris menjadi optimal dan profesionalisme kerja akan didapatkan oleh sekretaris.

## DAFTAR PUSTAKA

- Boyt, T.E, Lusch, R. F., and Naylor, G. (2001). *The role of professionalism in determining job satisfaction in professional services; a study of marketing researchers*. *Journal of Service Research*, 3 (4), 321-330.
- Cooper, Robert K (2001). *Executive EQ Kecerdasan Emosional dalam Kepemimpinan dan Organisasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ernawati,Ursula. (2003). *Pedoman Lengkap Kesekretarisan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ermawati, Ursula (2004). *Pedoman Lengkap Kesekretariatan untuk Sekretaris dan Calon Sekretaris*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Evans, Linda (2008). *Professionalism, professionalism and the development of education professionals*. *British Journal of Educational Studies*, 56 (1). pp. 20-38, jurnal diunduh dari [http:// eprints.writerose.ac.uk/4007/](http://eprints.writerose.ac.uk/4007/) pada Rabu, 28 Maret 2018.
- F.X. Oerip S.P. dan T.A. Tatag Utomo. (2000). *Mengatasi Krisis Manusia di Perusahaan*. Jakarta: Grasindo.
- Goleman, Daniel. (2003). *Kecerdasan Emosi Untuk Mencapai Puncak Prestasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, Daniel. (2009). *Kecerdasan Emosi : Mengapa Intelegensi Lebih Tinggi Daripada IQ (Terjemahan T. Hermay)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gunarsa, Singgih D. (2012). *Konseling dan Psikoterapi*. Jakarta: Libri.
- Hamalik, Oemar. (2003). *Pengembangan Sumber Daya Manusia, Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan, Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Koswara, Deni D. (2009). *Studi Dampak Program Sertifikasi Guru Terhadap Peningkatan Profesionalisme dan Mutu di Jawa Barat*. *Laporan Penelitian*. Diunduh dari [http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR. ADMINISTRASI PENDIDIKAN/197907232001121-CEPI TRIATNA/LAP FUNDAMENTAL Cepi 2009 ADPEND/BAB II KAJIAN PUSTAKA.pdf](http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR._ADMINISTRASI_PENDIDIKAN/197907232001121-CEPI_TRIATNA/LAP_FUNDAMENTAL_Cepi_2009_ADPEND/BAB_II_KAJIAN_PUSTAKA.pdf) pada Selasa, 20 Maret 2018.

- M.G. Hartiti Hendarto dan F. X Tulusharyono. (2003). *Menjadi Sekretaris Profesional*. Jakarta: PPM
- Martin, Anthony D.M. (2003). *Emotional Quality Manajement*. Jakarta: Arga.
- Mohammad, Najafi. (2012). *Studying the Effect of Emotional Quotient on Employee's Job Satisfaction (The Case of Isfahan University of Medical Scienes)* dalam Jurnal Interdisciplinary Jounal Of Contemporary Research In Business Vol 4, No 2, jurnal diunduh dari <http://ijcrd.webs.com/journal-archives19.webs.com/pada> Rabu, 28 Maret 2018.
- Nggermanto, Agus. (2015). *Kecerdasan Quantum*. Bandung: Penerbit Nuansa Cendika.
- Risnawati, V. N. (2012). Perlunya penampilan dosen dalam memberikan kuliah. *Jurnal STIE Semarang*, 4(1), 10-18.
- Rosidah dan Sulistiyani, A.T. (2005). *Menjadi Sekretaris Profesional dan Kantor yang Efektif*. Yogyakarta: Gava Media.
- Saiman. (2002). *Manajemen Sekretaris*. Malang: Ghalia Indonesia.
- Salovey & Mayer. (2003). *Emotional Intelligence: Key Readings on The Mayer and Salovey Model*. National Professional Resources: Inc./ Dude Publishing.
- Setyawan, Eko. (2017). *Sekretaris dan Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Istana Media.
- Widjaja, R Yani. (2015). *Peran Sekretaris Dalam Mensukseskan Kinerja Direksi* dalam Jurnal Ecodemica-ISSN: 2355-0295, jurnal diunduh dari <http://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index/php/ecodemica/article/view/61> pada Rabu, 28 Maret 2018.
- Widowati, Dyah. (2011). *Kecerdasan Emosional Terhadap Kemampuan Berkomunikasi Sekretaris* dalam Jurnal MODERENISASI Vol 1, No. 2, jurnal diunduh dari <http://ejournal.unikama.ac.id/> pada Rabu, 28 Maret 2018.