

**PROFESIONALISME KERJA SEKRETARIS DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta

untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh

Gelar Profesi Ahli Madya



**Oleh:**

**Niade Nastiti**

**16811134011**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN DIPLOMA III**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

**KAMPUS WATES**

**2019**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Niade Nastiti  
NIM : 16811134011  
Program Studi : Administrasi Perkantoran DIII  
Judul Tugas Akhir : Profesionalisme Kerja Sekretaris dalam  
Memberikan Pelayanan

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 lain kecuali pada bagian-bagian tertentu 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, 8 April 2019

Yang menyatakan,



(Niade Nastiti)

**PROFESIONALISME KERJA SEKRETARIS DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN**

**TUGAS AKHIR**

Telah disetujui dan disahkan  
Pada Tanggal..... 8 April ..... 2019

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir  
Program Studi Administrasi Perkantoran D III Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing

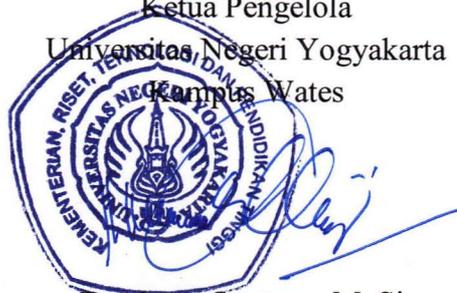
Administrasi Perkantoran D III

  
Dra. Rosidah, M.Si.  
NIP. 19620422 198903 2 001

  
Dr. Sutirman, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 19720103 200501 1 001

Disahkan Oleh:

Ketua Pengelola  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Campus Wates



Bambang Saptono, M. Si.  
NIP. 19610723 198803 1 001

**TUGAS AKHIR**

**PROFESIONALISME KERJA SEKRETARIS DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN**

Disusun Oleh:

Niade Nastiti

16811134011

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir  
Program Studi Administrasi Perkantoran DIII  
Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Yogyakarta  
Pada tanggal 8 Mei ..... 2019 dan dinyatakan telah memenuhi  
Syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Tanda Tangan

Ketua merangkap anggota

Nadia Sasmita Wijayanti, M.Si

Sekretaris merangkap anggota

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

Yogyakarta, 13 Mei .....2019

Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Dekan,



Dr. Sugiharsono, M.Si

NIP. 19550328 198303 1 002



Universitas Negeri Yogyakarta

Ketua Pengelola

Bambang Saptono, M.Si

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”

(QS. Al Insyirah: 6-7)

“Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh.”

(Andrew Jackson)

“Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh”

(Confusius)

“Apabila Anda berbuat kebaikan kepada orang lain, maka Anda telah berbuat baik terhadap diri sendiri”

(Benyamin Franklin)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur kehadiran Allah SWT, Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Ali Nasikin dan Ibu Siti Aminah yang selalu memberikan doa, motivasi, dan dukungan baik moril dan meteril
2. Kakakku tercinta Animas Alief Anata yang selalu memberikan bimbingan
3. Seluruh keluarga besar yang tidak pernah berhenti dalam memberikan doa dan dukungan motivasi
4. Keluarga besar DIII Administrasi Perkantoran A 2016 yang selalu saling mendukung dan memberikan motivasi satu sama lain selama masa perkuliahan
5. Kakak tingkat DIII Administrasi Perkantoran 2015 Mbak Frisca dan Mbak Desi yang telah memberikan bantuan bimbingan, pengarahan dalam mengerjakan Tugas Akhir
6. Pemerintah yang telah memberikan beasiswa untuk kelancaran dalam biaya selama perkuliahan
7. Almamater kebanggaanku, Universitas Negeri Yogyakarta

# **PROFESIONALISME KERJA SEKRETARIS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN**

Oleh:

Niade Nastiti

16811134011

## **ABSTRAK**

Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pentingnya profesionalisme sekretaris dalam memberikan pelayanan; (2) cara meningkatkan profesionalisme sekretaris dalam memberikan pelayanan.

Metode penulisan yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini yaitu dengan metode deskriptif dan pendekatan kualitatif, Metode deskriptif artinya dengan cara mengkaji topik-topik pembahasan secara umum dari bahan-bahan pustaka kemudian ditarik kesimpulan secara khusus. Untuk pendekatan yang digunakan dalam pemecahan masalah yaitu secara kualitatif artinya pendekatan masalah dengan berdasarkan uraian dan tidak berwujud angka.

Hasil pembahasan disimpulkan bahwa: (1) profesionalisme sekretaris penting untuk dilakukan, karena tujuan utama dari pelaksanaan pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan agar dapat tercipta kesetiaan pelanggan terhadap organisasi. Profesionalisme sekretaris dapat dilihat dari cara kerja, kepribadian, dan pelaksanaan pelayanan sekretaris. Sikap kerja sekretaris profesional akan berdampak pada kepuasan pelanggan, meningkatnya kesetiaan pelanggan, meningkatnya reputasi organisasi, serta meningkatnya transaksi yang berdampak pada pendapatan organisasi; (2) cara meningkatkan profesionalisme sekretaris dalam memberikan pelayanan yaitu dengan cara meningkatkan kemampuan berkomunikasi, meningkatkan kemampuan menguasai bahasa asing, mengikuti pelatihan *public speaking*, menguasai teknologi, dan mengikuti program pelatihan etika dan moralitas.

**Kata Kunci:** Profesionalisme, Sekretaris, Pelayanan.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penyusunan tugas akhir ini terlaksana dengan baik. Tugas akhir yang berjudul: “Profesionalisme Kerja Sekretaris dalam Memberikan Pelayanan” dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat penyelesaian studi DIII Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.).

Penyelesaian penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik berkat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih atas bimbingan serta bantuan kepada yang terhormat:

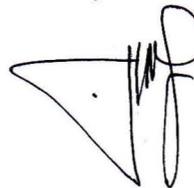
1. Bapak Prof. Dr. Sutrisna Wibawa, M.Pd., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
3. Bapak Bambang Saptono, M.Si., Ketua Pengelola Universitas Negeri Yogyakarta Kampus Wates
4. Ibu Rosidah, M.Si., Ketua Program Studi Administrasi Perkantoran Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
5. Bapak Dr. Sutirman, S.Pd., M.Pd., Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan tugas akhir

6. Bapak dan Ibu dosen Prodi Administrasi Perkantoran DIII Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama di bangku perkuliahan
7. Bapak dan Ibu yang selalu memberikan dukungan tiada henti baik secara moril maupun materil
8. Teman-teman seperjuangan Administrasi Perkantoran DIII angkatan 2016 Universitas Negeri Yogyakarta

Disadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, banyak sekali kekurangan dan kekeliruan baik dalam segi tata bahasa, isi maupun tanda baca. Oleh sebab itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan demi perbaikan lebih lanjut. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 8 April 2019

Penyusun,



Niade Nastiti

NIM. 16811134011

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Pembatasan Masalah .....	6
D. Perumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penulisan.....	6
F. Manfaat Penulisan.....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
A. Profesionalisme Sekretaris .....	8
1. Pengertian Profesionalisme.....	8
2. Pengertian Sekretaris.....	10
3. Tugas Sekretaris .....	13
4. Etika Sekretaris .....	15
5. Kepribadian Sekretaris Profesional.....	18
B. Pelayanan Prima .....	21
1. Pengertian Pelayanan .....	21
2. Pengertian Pelayanan Prima.....	22

3. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima .....	24
4. Prinsip Pelayanan Prima .....	25
5. Pelaksanaan Pelayanan Prima .....	28
6. Kualitas Pelayanan Prima .....	30
<b>BAB III METODE PENGKAJIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Metode Penulisan .....	32
B. Metode Pemecahan Masalah.....	32
C. Metode Pembahasan.....	33
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
A. Pentingnya Profesionalisme Sekretaris dalam Memberikan Pelayanan .....	35
B. Cara Meningkatkan Profesionalisme Sekretaris dalam Memberikan Pelayanan .....	49
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>56</b>
A. Kesimpulan .....	56
B. Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan era globalisasi dengan tingkat teknologi tinggi dan lengkapnya fasilitas sarana prasarana kerja menyebabkan masyarakat menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan kerja. Pelayanan kerja berkualitas merupakan pelayanan terbaik yang diberikan pemberi layanan kepada pelanggan dengan memperhatikan dan memenuhi standar kualitas sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Namun tidak dapat dipungkiri, kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi salah satu faktor yang sangat penting sekaligus sebagai penentu keberhasilan dalam pemberian pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

Pelaksanaan pelayanan memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal. Salah satu Sumber Daya Manusia (SDM) yang penting dalam pelaksanaan pelayanan pada organisasi yaitu peran seorang sekretaris. Dimanapun berada dan dalam bidang apa ia bekerja, seorang sekretaris dituntut untuk dapat bersikap responsif dan berpikir inovatif. Hal ini disebabkan karena sekretaris merupakan profesi yang sangat dekat dengan pelanggan. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan organisasi banyak bergantung pada kemampuan sekretaris untuk dapat memenuhi harapan pelanggan, karena pelayanan merupakan faktor penting dalam upaya pencapaian tujuan sebuah organisasi secara optimal. Namun tanpa disadari masih terdapat banyak sekretaris yang bekerja kurang profesional serta organisasi yang lebih mementingkan untuk

mendapatkan keuntungan lebih tinggi daripada mutu pelayanan yang kemudian memberikan efek pelanggan atau *customer* menjadi tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Banyaknya keluhan dari pelanggan akan dapat berdampak langsung pada menurunnya citra organisasi atau kantor tersebut.

Menurut berita online (Kompas.com, Jakarta) yang ditulis oleh seorang jurnalis pada Senin, 3 Maret 2017 (Putra, 2017) menyatakan bahwa Ombudsman Republik Indonesia (ORI) mencatat terjadi peningkatan laporan masyarakat terhadap buruknya kondisi pelayanan publik yang diberikan. Di awal tahun 2017 komisioner Ombudsman RI sudah menerima laporan hampir 3.000 laporan. Berdasarkan jumlah laporan tersebut kasus pertanahan seperti hak guna bangunan menempati posisi tertinggi. Kemudian diikuti dengan kasus hak atas kesehatan, hak atas pendidikan, dan kinerja kepolisian seperti penguurusan SIM (Surat Izin Mengemudi), urusan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), dan urusan tindak lanjut terhadap laporan yang tidak ditindaklanjuti oleh pihak kepolisian. Berdasarkan laporan yang diterima oleh Ombudsman keluhan masyarakat yakni tidak adanya tindak lanjut dari instansi yang bersangkutan. Ombudsman berharap semua lembaga pemerintah yang menggunakan anggaran Negara agar merespon keluhan-keluhan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan tidak terlepas dari peran seorang sekretaris sebagai penggerak atas jalannya pemberian pelayanan. Ruang lingkup kerja sekretaris meliputi semua aspek kegiatan yang terdapat pada organisasi. Sekretaris juga berperan sebagai pemberi layanan yang harus memiliki kecakapan dan wawasan dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan. Kemajuan

yang dicapai oleh suatu organisasi dapat dilihat dari standar pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau *customer*.

Oleh karena itu perlu adanya peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dengan cara memberikan arahan dan *training* terkait pentingnya pelayanan prima, karena pelayanan prima merupakan upaya untuk menumbuhkan kepercayaan dan rasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan pemberi layanan kepada pelanggan atau *customer*. Semakin tinggi persaingan profesionalisme kerja dalam memberikan pelayanan, semakin menuntut pemberi layanan untuk dapat memiliki wawasan yang luas, kemampuan berkomunikasi yang baik, dan kemampuan berinteraksi. Tidak sedikit dari pelanggan yang menuntut adanya pelayanan prima dari seorang sekretaris di tempat kerja. Sekretaris harus memiliki kompetensi dalam menjalankan kegiatan pelayanan kepada pelanggan dan menjalin hubungan baik dengan pelanggan.

Menurut berita online ([harian.analisadaily.com](http://harian.analisadaily.com)) yang ditulis pada Sabtu, 18 Maret 2017 Wakil Ketua Umum Kadin Sumatera Utara, Ir.Tohar Suhartono dalam sambutannya saat membuka pelatihan sekretaris pada Layanan Pengembangan Usaha (LPU) yang digelar oleh Kamar Dagang dan Industri Indonesia (Kadin) Sumut bekerja sama dengan Kadin Jerman Industrie-und Handelskammer (IHK Trier) di Hotel Garuda Jalan Sisingamangaraja Medan menyatakan keberadaan sekretaris cukup penting dan sebagai penentu keberhasilan bagi sebuah perusahaan. Tanpa adanya sekretaris, akan sulit bagi pimpinan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan besar sebagai seorang

pimpinan. Sehingga harus ada sekretaris sebagai asisten pimpinan yang bisa mengurus berbagai keperluan kecil seorang pimpinan. Untuk bisa mengurus segala urusan pimpinan dan organisasi dengan baik, seorang sekretaris harus bekerja secara profesional. Sekretaris yang profesional tidak harus wanita cantik yang berpenampilan menarik, tetapi juga harus pintar, bahkan seorang pria pun bisa menjadi sekretaris profesional dan terbukti di zaman sekarang banyak sekretaris adalah pria. Bertindak sebagai narasumber, Tetty Yulianty yang sudah berkompeten di bidang sekretaris dan assessor untuk sekretaris membagikan tips menjadi sekretaris profesional, yaitu tidak hanya berpenampilan menarik tetapi juga berkepribadian yang baik, ramah dan bertanggung jawab pada semua tugasnya. Seorang sekretaris bukan hanya baik kepada atasan saja tetapi juga berbuat baik kepada relasi atau teman sekerja. Sekretaris profesional harus memiliki etika yang baik dalam hal berbicara, makan, duduk, dan lain sebagainya. Etika harus dimiliki oleh seorang sekretaris karena berkaitan langsung dengan citra perusahaan. Menjadi sekretaris profesional juga harus pandai menjaga rahasia, karena sekretaris terkadang diberi kepercayaan oleh pimpinan untuk mengetahui dan menjaga rahasia perusahaan serta mengerti teknologi agar mudah untuk mendapatkan informasi.

Sekretaris perlu mengembangkan profesionalisme kerja untuk dapat menjadi sekretaris yang profesional karena masih banyak sekretaris yang kurang dapat mengontrol sikap dan pikirannya dalam menghadapi pelanggan dan memecahkan suatu masalah. Jika hal ini masih tetap dimiliki oleh seorang

sekretaris tentu akan merugikan kantor atau organisasi. Sekretaris profesional perlu menguasai dan memiliki konsep dasar pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan kepada pelanggan. Konsep dasar pelayanan prima yang harus dimiliki oleh sekretaris adalah sikap (*attitude*) melayani dengan baik, memberikan perhatian (*attention*) yang tulus kepada pelanggan namun tidak berlebihan, penampilan (*appearance*) yang sopan dan menarik, mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dengan tindakan (*action*) yang responsif, memiliki rasa tanggung jawab (*accountability*) yang tinggi terhadap pekerjaan, dan memiliki kecakapan (*ability*) yang meliputi pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan prima. Sudah seharusnya seorang sekretaris menerapkan sikap pelayanan yang berkualitas karena dengan diberlakukannya kualitas pelayanan yang prima diharapkan kebutuhan dari pelanggan dapat terpenuhi dengan baik. Dari penjelasan diatas, pelayanan prima pada sebuah organisasi sangatlah penting, mengingat bahwa pelayanan prima sangat mempengaruhi nama baik kantor atau organisasi dan kepuasan pelanggan. Ketika sekretaris dapat memberikan pelayanan prima dengan baik kepada pelanggan, maka dapat meningkatkan citra baik terhadap organisasi atau kantor.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Sikap sekretaris yang kurang profesional dalam menghadapi pelanggan
2. Belum diterapkannya konsep dasar pelayanan prima oleh sekretaris

3. Kualitas pelayanan prima oleh sekretaris belum maksimal
4. Dampak pelayanan sekretaris .yang kurang baik terhadap kepuasan pelanggan dan nama baik kantor atau organisasi

### **C. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah perlu dilakukan untuk menghindari meluasnya permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan prima. Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka akan dibatasi pada permasalahan mengenai pelaksanaan pelayanan oleh sekretaris kepada pelanggan atau *customer* yang kurang profesional.

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pentingnya profesionalisme sekretaris dalam memberikan pelayanan?
2. Bagaimana cara meningkatkan profesionalisme sekretaris dalam memberikan pelayanan?

### **E. Tujuan Penulisan**

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

1. Mengetahui pentingnya profesionalisme sekretaris dalam memberikan pelayanan.

2. Mengetahui cara meningkatkan profesionalisme sekretaris dalam memberikan pelayanan.

#### **F. Manfaat Penulisan**

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, sehingga dapat dipergunakan dengan baik. Adapun manfaat tugas akhir adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritik

Tugas akhir ini diharapkan dapat menambah informasi dan wawasan mengenai pentingnya profesionalisme sekretaris dalam memberikan pelayanan pada kantor atau organisasi.

2. Manfaat Praktis

Tugas akhir ini diharapkan mampu memberikan pemahaman bagi sekretaris akan pentingnya profesionalisme sekretaris dalam memberikan pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan atau *customer*. Serta diharapkan dapat memberikan masukan dan kontribusi positif dalam upaya penyempurnaan kualitas kerja yang berkaitan dengan pelayanan prima sekretaris pada kantor atau organisasi.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Profesionalisme Sekretaris**

##### **1. Pengertian Profesionalisme**

Profesionalisme merupakan kata keterangan yang secara garis besar merujuk dari kata dasar profesi. Profesi adalah pekerjaan yang menuntut suatu keahlian dan tidak bisa dilakukan oleh sembarang orang yang tidak terlatih. Sebuah profesi yang dijalankan oleh seseorang profesional akan sangat berbeda dengan pekerjaan yang dijalankan dengan tidak profesional meskipun dalam lingkup pekerjaan yang sama. Berbicara mengenai profesionalisme, ada banyak pengertian yang dikemukakan oleh para ahli.

Menurut Sedarmayanti (2004: 157) “profesionalisme adalah suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan tertentu dan dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang menjadi sumber penghasilan”. Seorang pekerja profesional akan mempunyai komitmen dalam diri yang mendalam atas dasar pekerjaan dan akan terus berinisiatif untuk melakukan pekerjaan atau tugas kantor dengan baik sesuai dengan petunjuk pelaksanaan. Pekerjaan yang dilakukan dengan profesional berpengaruh dengan pendapatan yang akan diterima. Pendapatan pekerja yang memiliki jiwa profesional tentu berbeda dengan pekerja yang tidak memiliki jiwa profesional dan melakukan tugasnya dengan tidak profesional.

Sedangkan profesionalisme menurut Sondang P. Siagian (2009: 163), adalah “Keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan”. Terbentuknya pekerja profesional memerlukan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dibentuk melalui pendidikan dan pelatihan. Dengan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dimiliki akan memungkinkan pekerja untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana. Bekerja dengan memanfaatkan keahlian yang dimiliki tentu sangat berpengaruh terhadap kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa profesionalisme merupakan kualitas diri seorang pekerja yang mengacu pada kecakapan, keahlian, dan disiplin dalam bentuk komitmen yang mendasari tindakan seseorang dalam menekuni pekerjaan sesuai dengan bidang keahlian yang dikuasai. Seseorang yang bekerja pada bidang tertentu juga harus melalui proses uji kompetensi dan membutuhkan pendidikan yang ekstensif, sehingga dalam bekerja profesional dapat terlaksana mutu kinerja yang tinggi. Para pekerja yang memiliki jiwa profesional senantiasa mendorong dirinya untuk meningkatkan kemampuan profesionalnya dan akan terus mengembangkan strategi yang digunakan dalam melakukan pekerjaan yang lebih kreatif dan inovatif.

## 2. Pengertian Sekretaris

Kata sekretaris berasal dari bahasa Latin “*secretum*” dan bahasa Inggris “*secretary*” dari kata “*secret*” yang artinya rahasia. Pengertian tersebut menunjukkan bahwa sekretaris merupakan orang yang dapat dipercaya untuk menyimpan rahasia atau hal-hal yang bersifat penting, baik rahasia pimpinan maupun organisasi atau kantor. Pimpinan akan memberikan kewenangan kepada sekretaris untuk memegang rahasianya atas dasar kepercayaan.

Pada perkembangannya seorang sekretaris tidak hanya berperan sebagai pemegang rahasia atau tangan kanan pimpinan, tetapi juga membantu mengerjakan tugas-tugas di luar tugas rutin sekretaris yang meliputi bidang kesekretariatan atau pekerjaan kantor. Sedangkan definisi sekretaris menurut pendapat beberapa ahli sebagai berikut:

Menurut Susatyo Herlambang dan Bambang Heru Marwoto (2014: 8), menjelaskan:

Sekretaris adalah seseorang yang diberikan sebuah kepercayaan dan mampu menerima sebuah kepercayaan dari seseorang pimpinan, dalam rangka membantu memperlancar pekerjaan, berkaitan dengan penyelenggaraan atau operasional sebuah kegiatan, administrasi kegiatan, korespondensi, menerima informasi yang terbaru, menjalin komunikasi yang baik dengan semua pihak yang terlibat dalam sebuah kegiatan organisasi atau perusahaan.

Sedangkan menurut H.W Fowler dan F.G Fowler (Nani Nuraeni, 2008: 2):

Sekretaris adalah orang yang bekerja pada orang lain untuk membantu dalam korespondensi, pekerjaan tulis, mendapatkan informasi, dan masalah-masalah lainnya; pegawai yang ditunjuk oleh masyarakat atau perusahaan atau perserikatan untuk melakukan korespondensi, memelihara warkat-warkat, terutama yang berurusan dengan perusahaannya.

Dari kedua definisi di atas dapat disimpulkan bahwa seorang sekretaris adalah pegawai kantor yang merupakan asisten pimpinan dan dipercaya mampu memegang rahasia organisasi atau kantor. Sebagai asisten pimpinan, sekretaris juga bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugas administratif seperti menyiapkan surat-menyurat, menerima tamu, dan mengingatkan pimpinan tentang janji-janji atau jadwal rapat pimpinan. Sekretaris harus cekatan dan berwawasan yang luas dalam menyelesaikan setiap pekerjaan dengan baik. Setelah menyelesaikan tugas, sekretaris harus sudah mempunyai rencana untuk pekerjaan selanjutnya yang akan dikerjakan. Oleh karena itu, sekretaris harus memiliki sikap tanggap, aktif dan kreatif.

Menurut Rumsari Hadi Sumarto dan Lukas Dwiantara (2000: 2-3) mengatakan bahwa:

Sekretaris profesional harus mampu bertindak proaktif. Ia harus mampu merencanakan dan melakukan tugas-tugasnya, tidak hanya menunggu perintah. Ia juga harus tanggap terhadap situasi yang ada, tidak hanya bertahan pada peran yang telah ditetapkan baginya, atau puas dengan asal selesai tugas atau pekerjaannya tanpa ada kreativitas.

Dari definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa seorang sekretaris profesional dituntut untuk mampu melakukan dan menuntaskan tugas secara efektif dan efisien dengan segala upaya dan kreativitas. Sekretaris tidak hanya dituntut sebagai *hard worker* (pekerja keras) namun juga sebagai *smart worker* (pekerja cerdas) yang harus memiliki pengetahuan luas.

Menurut Prihartono (2012: 132-133) untuk menjadi sekretaris profesional, harus memiliki ciri-ciri tertentu. Ciri-ciri tersebut adalah sebagai berikut:

1. Memiliki *skill* atau kemampuan dan pengetahuan yang tinggi.
2. Mempunyai kode etik yang merupakan standar moral bagi setiap profesi.
3. Memiliki tanggung jawab profesi dan integritas pribadi yang tinggi.
4. Memiliki jiwa pengabdian kepada masyarakat dalam mengambil keputusan.
5. Mempunyai kemampuan dalam perencanaan program kerja.
6. Menjadi anggota salah satu organisasi profesi sebagai wadah untuk menjaga eksistensinya.

Sekretaris profesional adalah seseorang yang mampu bekerja untuk membantu pimpinan agar pimpinan dapat melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien. Dalam suatu organisasi, sekretaris menjalankan tugas secara maksimal dengan keterampilan dan pengetahuan luas. Dalam proses penyelesaian tugas, sekretaris dituntut untuk dapat menyelesaikan secara aktif dan efisien dengan segala upaya dan kreativitas. Untuk menjadi sekretaris profesional harus menjiwai dan mencintai profesi yang dijalankannya. Sekretaris yang profesional sangat berbeda dengan sekretaris yang menjalankan tugasnya dengan tidak profesional, karena sekretaris

yang tidak profesional hanya berorientasi pada tugas kerja dan tidak memiliki inisiatif untuk melakukan pekerjaan yang lebih.

### 3. Tugas Sekretaris

Seorang sekretaris memiliki tugas-tugas penting untuk dikuasai baik dengan keterampilan teknis maupun non teknis. Sekretaris berperan membantu meringankan tugas pimpinan. Banyak tugas organisasi dan pimpinan yang sukses disebabkan karena sekretaris mampu mengemban tugasnya secara profesional. Secara umum, sekretaris menjalankan tugas-tugas kesekretariatan seperti korespondensi dan kearsipan. Sekretaris diharapkan memiliki sifat tanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang telah dipercayakan kepadanya.

Menurut Durotul Yatimah (Susatyo Herlambang dan Bambang Heru Marwoto, 2014: 13), menyebutkan bahwa tugas seorang sekretaris dikelompokkan menjadi 4 (empat) berdasarkan bentuk tugasnya, yaitu:

#### 1. Tugas Rutin

Tugas rutin adalah tugas umum sehari-hari seorang sekretaris tanpa menunggu instruksi khusus pimpinan, waktu pelaksanaan sesuai uraian tugas (*job description*) rutin, yang dilaksanakan harian, mingguan, bulanan, dan seterusnya. Contoh: korespondensi, telepon, arsip, melayani tamu, mengatur jadwal pimpinan.

#### 2. Tugas Instruksi

Tugas instruksi adalah melaksanakan tugas seorang sekretaris yang diperintahkan secara khusus oleh pimpinan, tidak tercantum dalam uraian tugas (*job description*) rutin. Perlu konsentrasi mencatat hal-hal penting yang diperintahkan. Contoh: Persiapan rapat, notulen rapat, membuat konsep surat, persiapan perjalanan dinas, urusan bank, dan sebagainya.

### 3. Tugas Kreatif

Tugas kreatif adalah tugas yang dilakukan oleh seorang sekretaris atas prakarsa atau inisiatif sendiri, meringankan beban, menciptakan efisiensi dan efektivitas kerja. Tidak ada dalam uraian tugas (*job description*) rutin. Contoh: membuat rencana kerja sekretaris, belajar ilmu penunjang pekerjaan, klipping pesaing, pengembangan diri, menyiapkan alat, memahami ruang kerja, mesin kantor, alat bantu, peraturan, dan sebagainya.

### 4. Tugas Koordinatif

Tugas koordinatif adalah tugas seorang sekretaris dalam mengatur waktu dan arus pelaksanaan tugas agar sesuai dan serasi untuk mencapai tujuan organisasi, dengan cara menjaga komunikasi, kerja sama antar unit yang saling terkait, berdasar prinsip-prinsip koordinasi, yaitu: Proses yang terus menerus, melalui pertemuan, perbedaan disampaikan secara terbuka, diselidiki, diatasi untuk keharmonisan sebuah kegiatan.

Tugas-tugas sekretaris juga diungkapkan oleh Saiman (2002: 40-41), 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.

Dari kedua teori tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa tugas sekretaris sangatlah beragam, mulai dari pekerjaan administrasi sampai

membantu menyiapkan segala kebutuhan pimpinan untuk menjalankan roda organisasi, lembaga, maupun kantor. Tugas sekretaris terdiri dari: 1) tugas yang bersifat rutin merupakan tugas-tugas yang dikerjakan hampir setiap hari tanpa menunggu perintah atau instruksi khusus dari pimpinan; 2) tugas yang bersifat khusus merupakan tugas-tugas yang memerlukan perintah atau instruksi dari pimpinan; 3) tugas yang bersifat kreatif merupakan tugas-tugas yang dikerjakan oleh sekretaris atas dasar inisiatif dari diri sekretaris.

#### 4. Etika Sekretaris

Kata etika berasal dari bahasa latin *ethics*, dalam bahasa Yunani *ethicos* yang berarti kebebasan. Etika merupakan norma-norma, aturan, kaidah, nilai-nilai bagi manusia mengenai hal yang baik dan yang buruk. Etika memberikan petunjuk kepada masyarakat dan menjadi pegangan dalam menghadapi persoalan hidup menurut norma yang baik. Dengan kata lain, etika dipahami sebagai ilmu pengetahuan tentang akhlak atau moral. Etika juga sangat diperlukan dalam pelaksanaan tugas-tugas oleh seorang sekretaris. Etika yang harus dilakukan oleh sekretaris meliputi etika berpakaian, etika berkomunikasi, sikap sopan santun, bertanggung jawab terhadap tugas-tugasnya, dan memiliki loyalitas terhadap kantor.

Menurut Rosidah dan Ambar Teguh Sulistiyani (2005: 169), “Etika adalah ilmu pengetahuan tentang dasar-dasar moral. Sasaran etika adalah moralitas, yaitu agar individu dapat membedakan mana yang baik dan mana yang jelek.”

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa etika merupakan norma atau peraturan yang digunakan sebagai acuan seseorang untuk berperilaku baik atau buruk yang harus dilakukan. Etika sebagai ilmu bagaimana sepatutnya manusia hidup didalam kelompok masyarakat dengan aturan atau prinsip untuk menentukan tingkah laku yang benar.

Perilaku etika menurut The Liang Gie (Rosidah dan Ambar Teguh Sulistiyani, 2005: 172-173), menjelaskan:

1. Pertanggungjawaban (*responsibility*)  
Asas ini menyangkut kemauan pegawai untuk bertanggung jawab terhadap beban yang menjadi pekerjaannya, serta mempunyai ikatan yang kuat dengan apa yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Pengabdian (*dedication*)  
Yaitu adanya kemauan keras untuk melakukan pekerjaannya dengan penuh semangat, kecakapan yang mereka punyai dan tanpa pamrih.
3. Kesetiaan (*loyalitas*)  
Adanya kesadaran pada pegawai untuk setulusnya patuh kepada tujuan negara, lembaga, peraturan yang ada, tugas jabatan maupun pihak atasan dalam upaya mencapai cita-cita bersama yang telah ditetapkan.
4. Kepekaan (*sensitivity*)  
Artinya ada kemauan dan kemampuan pegawai untuk memperhatikan perkembangan dan perubahan serta kebutuhan yang bertambah. Dengan adanya perkembangan tersebut dengan cara menyesuaikan dan melakukan upaya-upaya untuk bisa menanggapi secara bijaksana.
5. Persamaan (*equality*)  
Yakni tindakan memberi perlakuan yang adil atau sama tanpa membeda-bedakan kepada pihak lain (proporsional).
6. Kepantasan (*equity*)  
Persoalan dalam kehidupan masyarakat sangat kompleks sehingga dimungkinkan sekali memerlukan perbedaan perlakuan. Dari tinjauan berbeda mungkin bisa dipersepsikan tidak adil. Hal tersebut bisa dilakukan asal mempunyai pertimbangan yang masuk akal dan adanya pertimbangan keadilan. Jadi asas kepastan dilaksanakan atas dasar pertimbangan moral atau penilaian secara etis yang berlaku dalam kehidupan masyarakat.

Sebagaimana yang telah di ungkapkan Rosidah dan Ambar Teguh Sulistiyani (2005: 177-178), bahwa ciri-ciri pribadi sekretaris sesuai dengan etika profesinya perlu memiliki sikap sebagai berikut:

1. Mau menyelami perasaan orang lain dan tidak egoistis
2. Mau berbagi perasaan dan tenggang rasa
3. Selalu megoreksi diri pribadi atas penilaian atau kritik 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 diperbuatnya
6. Menghindarkan diri atas perbuatan yang tercela, misalnya: senang mengumpat, senang mencaci maki, senang ngobrol, gosip, mengeluh dan bentuk-bentuk lain yang kurang terpuji
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 manaruh hormat
10. Selalu memberikan saran yang positif dan selalu memperhatikan kepentingan orang lain
11. Mampu menciptakan suasana yang menggembirakan dalam pergaulan serta tidak memberi celaan dalam bentuk apapun
12. Merasa senang atas keberhasilan dan keberuntungan orang lain dengan memberi salam 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

Dari beberapa penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa etika profesi sekretaris merupakan aturan yang tidak mengikat karena bukan hukum, tetapi menjadi pedoman yang sangat penting dalam berperilaku terkait dengan profesi yang diembannya sebagai seorang sekretaris. Dengan adanya etika diharapkan mampu memberikan gambaran tentang batasan sikap yang harusnya dimiliki oleh sekretaris. Etika sekretaris menyangkut

ketentuan-ketentuan yang harus dipenuhi sekretaris dalam menjalankan pekerjaannya di organisasi, lembaga, atau kantor. Dalam melaksanakan pekerjaannya, sekretaris harus bersikap sesuai dengan norma dan tata karma yang terkandung dalam etika profesi dan melaksanakan dengan sebaik-baiknya guna meningkatkan produktivitas kerja

#### 5. Kepribadian Sekretaris Profesional

Kepribadian memegang peranan penting dalam kehidupan seseorang. Kepribadian identik dengan identitas seseorang, baik watak, sifat, perbuatan, atau tindakan. Kepribadian yang baik perlu untuk dibangun dan dikembangkan oleh semua orang termasuk seorang sekretaris. Sekretaris profesional dituntut untuk memiliki kepribadian yang baik agar dapat membawa diri dengan baik dihadapan pimpinan, rekan kerja, dan pihak luar sehingga membuat sekretaris lebih dihargai sekaligus meningkatkan profesionalisme kinerja sekretaris.

Menurut Agus M. Hardjana (1998: 125), menjelaskan:

Kepribadian sekretaris adalah sifat rasa, karsa, cipta, dan segala perilaku yang sebaiknya ada pada sekretaris sehingga dapat tampil sesuai dengan peran dan mampu mendukung pelaksanaan tugas pekerjaan secara optimal. Kepribadian itu menampakkan diri pada bentuk, ciri, atau sifat-sifat tertentu.

Kepribadian sekretaris profesional dapat tercermin dari sikap, kemampuan, dan perbuatan dari segi jasmani, rohani, mental, dan emosi. Untuk menjadi sekretaris profesional syarat kepribadian bahkan lebih dominan dibandingkan prasyarat lainnya. Sekretaris dengan kepribadian baik, penuh percaya diri, penuh rasa tanggung jawab, loyalitas, sopan, dan

santun dapat menunjang profesionalisme kinerja sekretaris dan meningkatkan citra baik perusahaan, lembaga atau organisasi. Menurut Susatyo Herlambang dan Bambang Heru Marwoto (2014: 23) kepribadian yang dibutuhkan untuk menjadi seorang sekretaris profesional, yaitu:

- a. Loyalitas  
Perasaan yang berwujud kesetiaan terhadap organisasi dan pekerjaan sehingga merasa memiliki, menjaga nama baik, dan jika perlu membela organisasi.
- b. Ketekunan dan Kerajinan  
Ketekunan dan kerajinan mempengaruhi proses penyelesaian pekerjaan kantor yang berangkai.
- c. Kesabaran  
Ulet dan pantang putus asa dalam tugas pelayanan terhadap pekerjaan operasional yang selalu membutuhkan bantuan informasi dan administrasi dari sekretaris.
- d. Kerapian  
Kerapian pekerjaan dan penampilan diri.
- e. Dapat Menyimpan Rahasia  
Sekretaris membantu dan menyimpan rahasia pimpinan terutama terhadap perusahaan pesaing.

Sedangkan menurut Ursula (Susatyo Herlambang dan Bambang Heru Marwoto, 2014: 24), kepribadian sekretaris yang diperlukan dalam menyelesaikan pekerjaan kesekretariatan adalah sebagai berikut:

- a. Bersifat simpatik, menyenangkan untuk orang lain, tidak egois, bersifat terbuka, dan tenang.
- b. Bersikap dewasa dalam berfikir dan bertindak.
- c. Selalu mengembangkan sikap positif, mengikis kekurangan.
- d. Banyak membaca buku, tulisan, dan mempelajari pengalaman orang lain yang sukses.
- e. Luwes dalam pergaulan.
- f. Sabar, bersemangat, kerja keras, berinisiatif dan kreatif, telaten, tekun, tidak cepat bosan, dan tidak mudah putus asa.
- g. Pandai berbicara dengan jelas, volume suara pas, mimik wajah sesuai, gaya bicara menarik, kaya perbendaharaan kata, mempunyai selera humor, dan tidak gugup.
- h. Kesehatan perlu untuk dijaga dengan cara cukup istirahat.

- i. Sikap tubuh seseorang mencerminkan watak seseorang, biasakan berdiri tegak, duduk, atau berjalan dengan sikap wajar, tidak membungkuk, dan tidak kaku.
- j. Senantiasa berpenampilan bersih dan rapi, dalam menata kantor dan penampilan diri, agar berpenampilan bersih dan rapi seorang sekretaris sebaiknya memperhatikan:
  - 1) Perawatan wajah
  - 2) Penataan rambut  
Tidak terurai terlalu panjang, cukup sebahu, dan rambut tidak memakai bando, jepit, diikat, disanggul
  - 3) Pakaian sesuai profesi  
Setelan blazer-rok atau pantalon, bukan rok mini dan ketat, warna netral, kancing dan jahitan tidak terlepas atau putus
  - 4) Aksesoris sederhana
  - 5) Anting-anting kecil, kalung dengan liontin sederhana
  - 6) Sepatu  
Tinggi tumit sedang (5cm) atau sesuai postur tubuh. Sepatu tertutup, bukan sandal atau sepatu sandal

Menurut Rumsari Hadi Sumarto dan Lukas Dwiantara (2000: 170-

173) kepribadian sekretaris dapat dikembangkan dari berbagai segi, yaitu:

- a. Mengenal Diri dengan Baik  
Mengenal diri dengan baik berarti harus siap mengubah hal-hal yang kurang baik dalam diri dan belajar menguasai keadaan. Memahami kekurangan dan kelebihan yang ada merupakan langkah awal dalam pengembangan kepribadian. Sekretaris profesional tidak pernah menutup diri dan selalu terbuka dengan siapa pun untuk mendapatkan masukan-masukan bagi pengembangan kepribadiannya.
- b. Siap Untuk Menerima Kritik  
Seorang sekretaris harus terbuka menerima kritik baik dari pimpinan maupun rekan sekerja. Sekretaris tidak boleh menganggap sepele kritik tersebut, namun sekretaris harus kritis terhadap kritik yang diajukan pada sekretaris dan tidak boleh menanggapi kritik secara arogan.
- c. Membentuk Sikap Positif  
Sekretaris profesional selalu diharapkan membentuk sikap yang positif. Contohnya tidak selalu menuduh orang lain, tidak mencari-cari kesalahan orang lain, peka terhadap kesibukan dan kesusahan rekan sekerja atau pimpinan, memberi dukungan kepada rekan kerja dan pimpinan, mempunyai semangat membantu orang lain, santun dalam bersikap, setia, menghargai ketepatan waktu, dapat bekerja sama, jujur, dan dapat dipercaya.

Kepribadian dapat dilatih dan dikembangkan dengan cara meningkatkan kemampuan dan keterampilan serta sikap simpati dan empati dalam menghadapi pimpinan, rekan kerja, dan pelanggan atau *customer*. Sekretaris merupakan profesi yang mengutamakan kepribadian dan penampilan. Kepribadian sekretaris profesional dapat dilihat dari citra diri sekretaris yang berkualitas, watak, perilaku, sikap, dan penampilan sekretaris di depan umum.

## **B. Pelayanan Prima**

### **1. Pelayanan**

Pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan terhadap pelanggan. Pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan suatu kepuasan terhadap setiap pelanggan, sehingga pelanggan akan merasa lebih diperhatikan oleh pemberi layanan dalam suatu organisasi. Menurut Daryanto dan Ismanto Setyabudi (2014: 107) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan atau dibutuhkan orang lain.

Sedangkan menurut Kotler (Sinambela dkk, 2017: 4) “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Dari kedua definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan merupakan kegiatan menyediakan segala

sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain dan dilakukan dengan penuh empati, inisiatif, dan penuh perhatian.

## 2. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima berperan penting untuk kemajuan organisasi, lembaga, atau perusahaan. Salah satu tujuan dilakukannya pelayanan prima yaitu sebagai indikator penilaian kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang telah diberikan oleh organisasi, lembaga, atau perusahaan dengan memfasilitasi kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan masing-masing pelanggan. Pelayanan prima berlaku untuk seluruh kegiatan dalam organisasi, lembaga, atau perusahaan. Seluruh pegawai termasuk sekretaris perlu untuk memiliki kemampuan memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan baik pelanggan eksternal maupun internal. Pelanggan eksternal adalah pelanggan yang berasal dari luar perusahaan atau organisasi yang secara langsung menggunakan barang atau jasa yang diberikan oleh pemberi layanan. Sedangkan pelanggan internal adalah rekan kerja atau jajaran pegawai dari organisasi, lembaga atau perusahaan.

Menurut Nina Rahmayanty (2010: 17-18) pelayanan prima adalah :

1. Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
2. Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).
3. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (*handal*).
4. Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa setiap pelanggan memiliki harapan yang sederhana terhadap pelayanan yang akan

diterimanya. Dalam pelayanan prima terdapat 2 (dua) unsur yang saling berkaitan yaitu pelayanan dan kualitas. Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik dengan memenuhi standar kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan atau kebutuhan pelanggan. Standar kualitas pelayanan meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan *emphaty* dari pemberi layanan. Pemberi layanan harus berorientasi kepada kepuasan pelanggan dengan selalu mengikuti perkembangan standar Internasional dan kesadaran mutu yang tinggi. Dengan pelayanan yang memenuhi standar kualitas akan memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan kepada pelanggan sehingga pelanggan akan terus menggunakan jasa atau produk dari organisasi, lembaga atau perusahaan.

Sedangkan menurut Sutopo dan Adi Suryato (2006: 5-6) mendefinisikan:

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah "*Excellent Service*" yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi pelayanan belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan. Tentunya agar keprimaan suatu pelayanan yang belum memiliki standar pelayanan, maka perlu membuat standar pelayanan prima sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Definisi tersebut mengarah pada kemampuan penyedia layanan untuk dapat konsisten memenuhi dan mengelola harapan pelanggan. Dengan menunjukkan sikap kemanusiaan dan memperlakukan pelanggan sebagai orang yang penting akan berpengaruh terhadap kelangsungan

hubungan penyedia layanan dengan pelanggan agar dapat tercipta hubungan yang lebih baik.

### 3. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima

Tujuan utama dari pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan memuaskan pelanggan sehingga terwujud rasa puas pada diri pelanggan serta memberikan fokus pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

Tujuan pelayanan prima menurut Sutopo dan Adi Suryanto (2006: 10) “Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan”

Sedangkan menurut Nina Rahmayanty (2010: 8-12), tujuan pelayanan prima adalah:

- a. Tujuan pelayanan prima mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*.
- b. Tujuan pelayanan prima memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya.
- c. Tujuan pelayanan prima tetap menjaga dan merawat (*maintenance*) agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau kegunaannya.
- d. Tujuan pelayanan prima merupakan upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

Pemberian pelayanan prima yang berkualitas juga akan bermanfaat bagi organisasi, lembaga, atau perusahaan. Menurut Sutopo dan Adi Suryanto (2006:11), menjelaskan:

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan.

Baik pelayan, pelanggan, atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan, akan memiliki acuan mengenai mengapa, kapan, dengan siapa, dimana dan bagaimana pelayanan dilakukan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pelayanan prima adalah membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*. Kesetiaan pelanggan dapat diperoleh melalui kepuasan yang diterima pelanggan dari pemberi layanan seiring dengan berjalannya waktu. Pemberi layanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan atau *customer* agar pelanggan merasa diperhatikan, senang dan puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Serta manfaat dari pelayanan prima adalah pelanggan akan merasa dihargai, dihormati, dan diperlakukan dengan baik oleh pemberi layanan yang berdampak pada meningkatkan kepercayaan pelanggan dan kesetiaan terhadap perusahaan.

#### 4. Prinsip Pelayanan Prima

Prinsip pelayanan merupakan petunjuk arah dalam menjalankan pelayanan agar dapat terlaksana dan terarah dengan baik serta dapat meningkatkan mutu kualitas pelayanan. Dengan adanya prinsip pelayanan diharapkan pelanggan dapat merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Menurut Lovelock (Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014: 143) berpendapat 5 (lima) prinsip yang harus diperhatikan oleh pemberi layanan, yaitu:

- a. *Tangible* (Terjamah): kemampuan fisik, peralatan, personil, dan komunitas material
- b. *Reliable* (Handal): kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan
- c. *Responsiveness* (Tanggap): kemampuan memiliki rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan

- d. *Assurance* (Jaminan): pengetahuan, perilaku, dan kemampuan pegawai
- e. *Empathy* (Empati): perhatian perorangan pada pelanggan

Sedangkan menurut E. Juhana Wijaya (2010: 35) prinsip pelayanan prima berdasarkan A3, sebagai berikut:

1. Pelayanan Prima Berdasarkan Sikap (*Attitude*)  
Pelayanan prima berdasarkan sikap (*attitude*) adalah pemberian pelayanan kepada pelanggan dengan sikap yang baik. Pelayanan prima berdasarkan sikap antara lain dilakukan dengan penampilan serasi, melayani pelanggan dengan pikiran positif, dan menghargai pelanggan.
2. Pelayanan Prima Berdasarkan Perhatian (*Attention*)  
Pelayanan prima berdasarkan prinsip perhatian (*attention*) mencakup tiga prinsip pokok, yaitu (1) mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan pelanggan; (2) mengamati dan menghargai perilaku pelanggan; dan (3) mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.
3. Pelayanan Prima Berdasarkan Prinsip Tindakan (*Action*)  
Pelayanan prima berdasarkan prinsip tindakan (*action*) dapat diterapkan dengan cara (1) mencatat pesanan pelanggan, (2) mencatat kebutuhan pelanggan, (3) penegasan kembali kebutuhan pelanggan, (4) mewujudkan kebutuhan pelanggan, dan (5) mengucapkan terima kasih dengan harapan pelanggan kembali.

Perhatian pemerintah terhadap perbaikan pelayanan juga sudah diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 yang mengemukakan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
  - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
  - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;

- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian Waktu  
Pelaksanaan pelayanan Publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi  
Produk pelayanan Publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan Publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung Jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan Publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana  
Tersediannya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan Akses  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas.
- j. Kenyamanan  
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dari beberapa prinsip tersebut dapat disimpulkan setiap organisasi, lembaga, atau perusahaan harus menyadari pentingnya memberikan pelayanan terbaik (pelayanan prima) kepada para pelanggan. Tujuannya agar pelanggan mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan, sehingga pelanggan akan memiliki kesetiaan dan menjalin hubungan baik. Prinsip-prinsip pelayanan sangat perlu untuk diterapkan oleh organisasi, lembaga, atau perusahaan. Dengan memberikan sikap yang terbaik,

perhatian yang tulus, dan melakukan tindakan yang terbaik akan memberikan citra yang baik kepada organisasi, lembaga, atau perusahaan.

#### 5. Pelaksanaan Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik dengan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan serta sesuai dengan standar kualitas pelayanan. Pelayanan yang memuaskan akan membuat pelanggan bertahan dan tetap menggunakan barang atau jasa yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi. Untuk menciptakan pelayanan yang memuaskan dibutuhkan standar pelayanan sebagai ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut Nina Rahmayanty (2010: 89-90) standar pelayanan meliputi:

- a. **Prosedur Pelayanan**  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. **Waktu Penyelesaian**  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. **Biaya Pelayanan**  
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. **Produk Pelayanan**  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. **Sarana dan Prasarana**  
Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**  
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Selain standar pelayanan yang harus diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan, cara melayani pelanggan atau *customer* juga penting untuk diperhatikan karena hal tersebut berhubungan langsung dengan pelanggan. Menurut (Anonim, 2012) ada 6 cara memberikan pelayanan prima kepada pelanggan, yaitu:

1. **Pelatihan Pelayanan Prima**  
Buat pelatihan pelayanan pelanggan terutama bagi *customer service* supaya dapat memberikan layanan yang cepat, tepat, dan efisien. *Customer Service* perlu memiliki *product knowledge*, dari harga hingga aspek teknis dari produk atau jasa sehingga mampu memberikan pelayanan prima.
2. **Pusatkan Perhatian Pada Pelanggan**  
Perhatikan nada bicara dan dengarkan keinginan pelanggan dengan seksama dan catat segala kebutuhan dengan kemampuan komunikasi yang prima. Jangan pernah mengabaikan pesan yang disampaikan pelanggan baik dalam bentuk lisan maupun tulisan.
3. **Memberikan Pelayanan yang Efisien**  
Lakukan pada saat itu juga, jangan biarkan pelanggan menunggu karena mereka ingin permasalahannya segera diselesaikan. Pelanggan akan merasa puas dan percaya apabila perusahaan bersifat kredibel dan bertanggung jawab terkait keluhan, saran, dan kritik yang disampaikan pelanggan.
4. **Pendekatan Personal**  
Ingatlah nama setiap pelanggan meski jumlahnya banyak karena cara pendekatan personal seperti ini ampuh menjangkau pelanggan yang loyal.
5. **Membina Hubungan Baik dengan Pelanggan**  
Tunjukkan simpati, berbicara dengan penuh perasaan, dan berikan solusi untuk menunjukkan pengertian mengenai keinginan pelanggan.
6. **Mengalihkan Pelayanan ke Pihak Lain**  
Bila pelanggan meminta pelayanan di luar keahlian petugas pemberi layanan maka alihkan pelayanan tersebut pada pihak lain yang memiliki kemampuan atas keinginan pelayanan dari pelanggan.

Pelaksanaan pelayanan kepada pelanggan oleh seorang sekretaris harus memiliki sikap-sikap yang mendukung tercapainya tujuan tersebut.

Menurut La Rose (2003: 49) ada 3 (tiga) sikap seorang sekretaris yang dapat dijadikan landasan dalam memberikan pelayanan, yaitu:

1. Kembangkan sikap mengaktifkan diri
2. Kembangkan sikap memperlakukan orang lain dengan pemikiran bahwa mereka adalah penting
3. Kembangkanlah sikap melayani karena pelayanan itu penting dan utama.

Berdasarkan sikap-sikap landasan pelayanan menurut La Rose, dapat dipahami bahwa keberhasilan dalam memberikan pelayanan ditentukan oleh sikap pemberi layanan. Masih banyaknya pelanggan yang memiliki karakter pasif, maka tugas sekretaris sebagai pemberi layanan adalah membuat pelanggan atau *customer* merasa antusias terhadap produk yang ditawarkan oleh organisasi, lembaga, atau perusahaan yang berupa barang maupun jasa (pelayanan). Dengan memperlihatkan perhatian dan antusiasme diri terhadap pelanggan akan memberikan dampak sikap pelanggan yang lebih aktif. Pelayanan merupakan sebuah wujud kepedulian yang dapat membawa keberhasilan jika seorang sekretaris dapat melakukannya secara prima.

#### 6. Kualitas Pelayanan Prima

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan oleh suatu organisasi agar pelanggan dapat tetap bertahan. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan dari pelayanan jasa atau produk yang diberikan oleh organisasi.

Menurut Ibrahim (Hardiyansyah, 2011: 40), “Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa,

manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.” Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan segala bentuk usaha yang dilakukan oleh pemberi layanan dengan memperhatikan, memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan yang mencakup proses, produk, jasa, dan lingkungan agar dapat tercipta pelayanan yang baik. Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diterima dapat melampaui harapan pelanggan.

Menurut Rosidah (2011: 25) “Kualitas pelayanan yang berstandar harus diupayakan apabila kantor ingin memberikan kepuasan yang optimal pada pengguna jasa layanan. Para pengguna jasa pelayanan, baik masyarakat maupun pihak internal organisasi mempunyai perasaan dimudahkan dan dilayani segala keperluannya”. Definisi tersebut mengarah pada kualitas sumber daya manusia yang handal dalam organisasi. Seluruh pegawai termasuk sekretaris sebagai pemberi layanan harus memiliki keterampilan, dan strategi untuk melaksanakan pelayanan prima yang mempunyai keunggulan. Tuntutan profesionalisme dalam bidang pelayanan menjadi suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Kebutuhan pelayanan yang mampu melayani dengan baik, memberikan pelayanan yang memuaskan, dan berfokus hanya pada pelanggan menjadi kebutuhan yang wajib untuk dimiliki oleh setiap organisasi.

## **BAB III**

### **METODE PENGAJIAN**

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

Metode penulisan yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir berjudul Profesionalisme Kerja Sekretaris dalam Memberikan Pelayanan adalah dengan metode deskriptif dan pendekatan secara kualitatif. Metode deskriptif artinya dengan cara mengkaji topik-topik pembahasan secara umum dari bahan-bahan pustaka kemudian ditarik kesimpulan secara khusus. Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam pemecahan masalah yaitu secara kualitatif artinya pendekatan masalah dengan berdasarkan uraian dan tidak berwujud angka.

Penulisan Tugas Akhir ini didukung dengan berbagai informasi yang berhubungan dengan permasalahan dari berbagai buku yang digunakan untuk membahas permasalahan yang terjadi. Buku-buku tersebut diantaranya adalah mengenai pelayanan prima dan kesekretarisan, serta beberapa artikel dan jurnal terkait yang bersumber dari internet.

#### **B. Metode Pemecahan Masalah**

Cara pemecahan masalah merupakan langkah-langkah yang ditempuh dalam melakukan pemecahan masalah, yaitu:

1. Menentukan permasalahan yang terkait dengan mata kuliah program studi administrasi perkantoran yang sudah pernah ditempuh. Sebagai pembahasan yang akan dituangkan dalam Tugas Akhir

2. Mengkonsultasikan permasalahan dengan Dosen Pembimbing, untuk mendapatkan persetujuan dan saran
3. Mengumpulkan informasi yang ada dari masyarakat melalui internet terkait dengan permasalahan buruknya pelayanan pada organisasi, perusahaan atau lembaga
4. Menentukan pembatasan masalah dan rumusan masalah terkait dengan masalah pelaksanaan pelayanan prima oleh sekretaris profesional pada perusahaan atau lembaga
5. Mengumpulkan kajian pustaka yang sesuai dengan materi pelayanan prima dan kesekretarisan dengan cara mencatat sumber-sumber yang tersedia
6. Menarik kesimpulan serta menuliskan saran-saran yang dapat dijadikan sebagai solusi dari permasalahan yang telah dibahas, kemudian disusun dan dituangkan dalam Tugas Akhir

### **C. Metode Pembahasan**

Metode pembahasan masalah yang dikaji dalam Tugas Akhir ini dilakukan dengan cara mengumpulkan sumber-sumber bacaan yang relevan berupa teori yang diambil dari buku-buku yang sesuai dengan permasalahan, kemudian membahas permasalahan apa yang akan dibahas.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

Pelayanan kepada pelanggan atau *customer* merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan anggota organisasi dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan atas barang atau jasa yang diberikan. Namun pada kenyataannya, masih banyak ditemui pengaduan penyelenggaraan pelayanan dari pelanggan atau *customer* di berbagai organisasi atau lembaga. Tingginya tingkat pengaduan bukan disebabkan karena belum adanya perbaikan atas kualitas pelayanan, namun bisa jadi karena semakin tingginya harapan dan kesadaran pelanggan atau *customer* untuk bisa mendapatkan pelayanan prima dari petugas pemberi layanan. Pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan adalah pelayanan dengan prosedur yang tidak panjang dan waktu yang cepat. Kondisi pelayanan seperti yang diharapkan pelanggan dapat terwujud apabila Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki kualitas serta didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai.

Kesuksesan yang dicapai oleh organisasi atau lembaga tidak terlepas dari peran seorang sekretaris profesional sebagai penggerak jalannya organisasi. Sekretaris profesional harus dapat menjalankan tugasnya sebagai pemberi layanan dengan segala upaya dan kreativitas berdasarkan pengetahuan yang berorientasi global dalam memberikan pelayanan yang prima. Pelayanan prima oleh sekretaris dilaksanakan dengan memperhatikan 5 (lima) prinsip sebagai tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan kepada pelanggan. Adapun prinsip-prinsip yang harus dipahami oleh seorang sekretaris sebagai pemberi layanan pada organisasi,

meliputi: *Reliability* (Handal), *Responsiveness* (Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangible* (Nyata). Pelayanan dapat dikatakan berhasil jika kelima prinsip tersebut dapat terpenuhi dan terlaksana dengan baik.

#### **A. Pentingnya Profesionalisme Sekretaris dalam Memberikan Pelayanan**

Seperti yang sudah dijelaskan, bahwa sekretaris mampu menjalankan fungsi manajer yang mencakup semua aspek kegiatan organisasi, termasuk kegiatan pelaksanaan pelayanan. Peran seorang sekretaris profesional cukup penting dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh sebuah organisasi. Sekretaris dengan pengetahuan dan pemahaman tentang pelayanan yang dijalankan akan berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan. Pelaksanaan kegiatan pelayanan tidak terlepas dari pemenuhan standar kualitas yang telah ditetapkan. Standar kualitas yang dimaksud adalah sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau *customer*.

Berikut standar kualitas pelayanan kepada pelanggan atau *customer* yang dapat dipahami oleh sekretaris sebagai bentuk profesionalisme sekretaris dalam menjalankan tugas pelayanan meliputi: 1) prosedur pelayanan (pelayanan yang jelas dan merata, termasuk mengenai kejelasan dalam prosedur pengaduan); 2) waktu penyelesaian (waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, berdasarkan standar waktu yang telah ditetapkan); 3) biaya pelayanan (semua biaya termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan); 4) produk pelayanan (hasil produk pelayanan yang diberikan tidak mengecewakan penerima pelayanan); 5) sarana dan

prasarana (standar sarana dan prasarana pelayanan yang diberikan kepada penerima pelayanan harus memadai); 6) kompetensi petugas pemberian pelayanan (sekretaris sebagai petugas pemberi layanan harus berkompeten, memiliki pengetahuan keahlian, keterampilan, sikap dan etika yang baik)

Selain menerapkan prinsip dan standar kualitas pelaksanaan pelayanan, seorang sekretaris profesional juga harus memiliki kemampuan, keterampilan, loyalitas, bertanggung jawab, sopan dan jujur serta berkomitmen kepribadian yang tinggi sehingga dapat menciptakan citra baik sekretaris serta citra positif organisasi yang harus selalu dipertahankan. Seorang sekretaris dituntut untuk dapat mendengarkan dan memperhatikan kebutuhan orang-orang yang dilayani agar dapat tercipta hubungan baik antara sekretaris sebagai pemberi layanan dan pelanggan sebagai penerima layanan. Sekretaris yang profesional akan selalu memiliki sikap disiplin kerja dengan dilandasi semangat yang tinggi serta menerapkan standar pelayanan agar mendapatkan keberhasilan pekerjaan dengan hasil yang maksimal. Profesionalisme sekretaris sebagai petugas pemberi layanan dapat dilihat dari cara kerja yang dilakukan, kepribadian, dan pelaksanaan pelayanan sekretaris profesional kepada pelanggan atau *customer*.

Profesionalisme sekretaris dalam memberikan pelayanan dapat di deskripsikan sebagai berikut:

1. Cara kerja sekretaris profesional dalam memberikan pelayanan, yaitu:
  - a. Bekerja Secara Efektif dan Efisien

Bekerja secara efektif adalah melaksanakan tugas pelayanan dengan cara kerja cepat, hemat tenaga, waktu, dan menggunakan sarana

prasarana dengan tepat agar pelaksanaan pelayanan dapat cepat terselesaikan. Selain bekerja efektif, bekerja efisien juga sangat diperlukan agar biaya yang dikeluarkan dapat seminimal mungkin tetapi pendapatan yang diterima dapat semaksimal mungkin. Dengan bekerja secara efektif dan efisien diharapkan pelayanan dapat terselesaikan dengan tepat waktu atau dapat terselesaikan sebelum waktu yang telah ditentukan serta biaya yang dikeluarkan dapat seminimal mungkin namun tetap dapat dipertanggung jawabkan.

b. Bekerja Secara Profesional dalam Melayani Pelanggan

Seorang sekretaris dituntut untuk bekerja secara profesional dalam memberikan pelayanan. Sekretaris profesional harus memiliki kemampuan, pengetahuan yang mendalam, keterampilan melayani pelanggan, dan perilaku yang baik serta bersikap santun dan tulus untuk menghadapi pelanggan. Sehingga dalam pelaksanaan pelayanan akan terwujud pelayanan terbaik bagi semua pihak. Dalam melaksanakan pelayanan, sekretaris profesional harus bisa membawa diri pada saat menghadapi pelanggan dan harus tetap melayani pelanggan dengan baik dalam situasi apapun tanpa terkecuali. Berikut ini terdapat beberapa cara menghadapi pelanggan dengan baik:

1) Mempersiapkan Diri dalam Menghadapi Pelanggan

Sekretaris perlu mempersiapkan penampilan diri dan pelayanan yang prima dalam menghadapi pelanggan agar dapat tercipta kepuasan pelanggan pada pelaksanaan yang telah diberikan.

Mempersiapkan diri dalam menghadapi pelanggan pada saat menerima komplain dalam proses pelayanan juga perlu untuk dipersiapkan. Membekali diri dengan pengetahuan dan keterampilan dibidang pelayanan dapat memudahkan sekretaris profesional dalam melaksanakan pelayanan dan menghadapi komplain dari pelanggan. Kesiapan diri dalam menghadapi pelanggan bertujuan agar pelanggan tidak merasa kecewa dan dapat merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

#### 2) Memahami Pelanggan dengan Baik

Sekretaris profesional akan selalu berusaha untuk memahami pelanggan dan menyadari bahwa kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan. Sekretaris yang tidak mau berusaha memahami pelanggan akan berdampak pada menurunnya citra diri sekretaris dan organisasi serta rendahnya moral tenaga profesi dan mutu pelayanan organisasi.

#### 3) Membangun Kepercayaan

Membangun kepercayaan pelanggan atau *customer* tidaklah mudah. Dibutuhkan proses agar pelanggan dapat memiliki kepercayaan dengan pelayanan yang diberikan. Peran seorang sekretaris sebagai pemberi layanan harus terus menerus membuktikan kepada pelanggan bahwa kualitas mutu pelayanan yang diberikan benar-benar berkualitas dan dapat dipercaya. Keberhasilan sekretaris dalam membangun kepercayaan

pelanggan akan berdampak langsung pada loyalitas pelanggan terhadap organisasi.

4) Melayani Pelanggan dengan Rendah Hati dan Kesabaran

Memberikan pelayanan dengan sikap rendah hati dan penuh kesabaran merupakan kunci sukses dalam pelaksanaan pelayanan kepada pelanggan. Jika pelanggan bersikap kasar, tidak sopan, tidak ramah, dan menggunakan bahasa yang tidak pantas sekretaris harus tetap bersikap sabar dan rendah hati. Karena jika sekretaris terpancing emosi dan bersikap sama seperti pelanggan, maka yang akan terjadi adalah pelayanan buruk dan tidak berkualitas. Sikap rendah hati dan penuh kesabaran sekretaris saat memberikan pelayanan dapat menyentuh hati pelanggan yang bersikap tidak baik dan emosi, sehingga pelanggan dapat bersikap lebih baik terhadap sekretaris atau tenaga profesi pelayanan. Sekretaris harus bisa menjaga citra baik organisasi dengan rendah hati dan penuh kesabaran agar dapat tercipta pelayanan yang berkualitas.

5) Belajar dari Kesalahan

Melakukan instropeksi diri setelah terjadinya kesalahan pada saat memberikan pelayanan dapat menjadi pembelajaran dan pengalaman sekaligus meningkatkan kemampuan sekretaris dalam menghadapi permasalahan di kemudian hari. Dengan belajar dari kesalahan, sekretaris profesional dapat memberikan pelayanan lebih baik dari sebelumnya.

c. Bekerja dengan Memperhatikan Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan yang harus dilakukan sekretaris profesional agar pelanggan dapat merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Setiap penyelenggara pelayanan harus memiliki standar pelayanan untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Berikut standar pelayanan yang harus ditaati oleh sekretaris untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas:

1) Kompetensi Sekretaris Sebagai Petugas Pelayanan

Sekretaris harus menunjukkan keterampilan dalam melayani pelanggan, dan memiliki sikap *Empathy* (Empati) memfokuskan perhatian kepada pelanggan, *Responsiveness* (Tanggap) dalam memberikan pelayanan yang cepat dan dengan cara penyampaian yang jelas sekaligus mudah dimengerti, serta *Assurance* (Jaminan) dari kemampuan, keramahan dan sopan santun sekretaris dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

2) Akurasi Pelayanan

Sekretaris profesional harus meminimalkan kesalahan dalam pelayanan. Sebagai pemberi layanan sebaiknya sekretaris dapat membuat pelanggan merasa nyaman dan memiliki kesan baik atas pelayanan yang telah diberikan. Cara yang dapat dilakukan untuk meminimalisir kesalahan adalah dengan cara bekerja penuh ketelitian, tidak terburu-buru, dan mengingat resiko yang akan

terjadi apabila bekerja dengan tidak menerapkan prinsip kehati-hatian.

### 3) Prosedur Pelayanan

Kemampuan sekretaris dalam melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dapat tepat waktu dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami oleh pelanggan seperti: ketepatan waktu pelayanan mulai dari permohonan sampai dengan pengaduan, kemudahan dalam mengakses informasi, dan kejelasan prosedur dalam pelayanan

### 4) Sarana dan Prasarana

Pelaksanaan pelayanan dengan menyediakan sarana dan prasarana pendukung dapat memudahkan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan. Contohnya menyediakan nomor antrian dengan mesin cetak, menyediakan komputer untuk mempermudah pelanggan dalam mengetahui sampai dimana urusan yang sedang diproses, menyediakan tempat parkir, musholla dan ruang tunggu dengan memperhatikan kebersihan demi kenyamanan pelanggan.

Kesimpulan yang dapat diambil dari cara kerja sekretaris dalam memberikan pelayanan prima adalah bekerja efisien yang artinya kemampuan sekretaris untuk bekerja cepat dan menghasilkan suatu hasil terbaik dengan menggunakan waktu, biaya, tenaga, serta sarana prasarana dengan tepat agar pelaksanaan pelayanan dapat cepat terselesaikan disamping itu bekerja profesional dalam melayani pelanggan adalah bekerja dengan kemampuan, pengetahuan yang mendalam, dan

keterampilan melayani pelanggan agar terwujud pelayanan terbaik selain itu bekerja dengan memperhatikan kualitas layanan meliputi: kompetensi sekretaris sebagai petugas pelayanan, akurasi pelayanan, prosedur pelayanan, dan sarana prasarana.

## 2. Kepribadian Sekretaris Profesional dalam Memberikan Pelayanan

Sekretaris harus memiliki kepribadian yang unggul, karena citra baik organisasi dapat dilihat dari kepribadian sekretaris pada saat memberikan pelayanan kepada pimpinan, rekan kerja, dan pihak luar. Sebagai penunjang keberhasilan kegiatan pelayanan, kepribadian sekretaris profesional merupakan syarat utama yang dibutuhkan oleh suatu organisasi. Kepribadian adalah pola menyeluruh dari sikap, kemampuan, dan perbuatan dari segi jasmani, rohani, mental, dan emosi. Kepribadian yang dibutuhkan sekretaris dalam memberikan pelayanan, yaitu:

### a. Memiliki Sifat Positif

Sikap positif dan perilaku baik dari sekretaris sebagai pemberi layanan akan menjadikan pengalaman menyenangkan bagi pelanggan. Sikap positif yang harus dimiliki sekretaris profesional adalah sabar, jujur, terbuka, dan bertanggung jawab. Sikap positif sekretaris dalam memberikan pelayanan akan berdampak pada keunggulan kualitas pelayanan suatu organisasi. Sekretaris harus mampu menghilangkan sifat egois dan melayani pelanggan dengan sepenuh hati sekalipun dalam kondisi menghadapi pelanggan yang melakukan komplain. Dalam menghadapi pelanggan yang sedang komplain, sekretaris harus

selalu bersikap positif dengan tetap tersenyum, melayani penuh kesabaran, serta dapat menjelaskan kepada pelanggan dengan tetap memperhatikan bahasa dan sikap yang diberikan agar pelanggan tidak merasa tersinggung pada saat seorang sekretaris memberikan penjelasan dan pelanggan dapat merasa lebih tenang dan nyaman pada saat menerima pelayanan.

b. Percaya Diri

Sikap percaya diri sekretaris merupakan salah satu aspek kepribadian yang penting dalam proses pelayanan. Sekretaris yang memiliki kepercayaan diri dan keyakinan atas kemampuan yang dimiliki dapat dilihat dari cara berkomunikasi sekretaris dengan pelanggan dan pada saat sekretaris menjawab pertanyaan-pertanyaan dari pelanggan.

c. Memiliki Keahlian Berkomunikasi dengan Baik

Profesionalisme sekretaris dalam memberikan pelayanan dapat ditunjukkan dengan kemampuan berkomunikasi yang baik. Pada saat sekretaris berhadapan dengan pelanggan yang menyampaikan masalah, sekretaris harus bisa melakukan komunikasi dengan baik dalam memberikan solusi dan memecahkan masalah yang disampaikan oleh pelanggan dengan kesabaran, telaten, berinisiatif, serta menjawab setiap pertanyaan pelanggan dengan baik dan raut wajah ramah.

d. Bertanggung Jawab

Sekretaris profesional harus memberikan pelayanan sepenuhnya dan berusaha memberikan perhatian penuh kepada pelanggan. Sekretaris harus selalu mendampingi serta tidak meninggalkan pelanggan sebelum proses pelayanan benar-benar selesai. Sekretaris harus memastikan bahwa pelanggan merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang diberikan.

Dari uraian yang sudah dijelaskan dapat disimpulkan bahwa kepribadian sekretaris dalam memberikan pelayanan merupakan pola menyeluruh perbuatan sekretaris yang menyangkut kemampuan dan kebiasaan yang tercermin dari tingkah laku sekretaris pada saat menjalankan pekerjaan pelayanan. Kepribadian yang dibutuhkan sekretaris dalam pelaksanaan pelayanan adalah memiliki sifat positif, artinya sekretaris yang melayani pelanggan dengan sifat positif dan perilaku baik seperti jujur, terbuka, dan tanggung jawab akan lebih berkesan bagi pelanggan. Kepercayaan diri atas kemampuan yang dimiliki dalam melaksanakan pelayanan dapat mempermudah sekretaris dalam berkomunikasi dan menjawab pertanyaan-pertanyaan dari pelanggan. Kepercayaan diri merupakan sifat penting yang harus dimiliki sekretaris dalam pelaksanaan pelayanan karena sekretaris akan selalu berinteraksi secara langsung dengan pelanggan. Sekretaris juga harus bisa bertanggung jawab kepada pelanggan dengan memberikan perhatian

penuh kepada pelanggan dan mendampingi serta tidak meninggalkan pelanggan sampai proses pelayanan benar-benar selesai.

### 3. Pelaksanaan Pelayanan Sekretaris Profesional

Pelaksanaan pelayanan yang terbaik dari sekretaris profesional akan membuat pelanggan bertahan dan tetap menggunakan jasa yang diberikan. Dalam memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan, sekretaris dituntut untuk memiliki profesionalisme dan integritas yang tinggi. Sekretaris memiliki peran penting dalam pelaksanaan pelayanan, maka sekretaris harus terus meningkatkan profesionalisme dan integritas agar pelanggan tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Setiap aktivitas pelaksanaan pelayanan dapat mencapai kesuksesan apabila sekretaris memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Komitmen yang harus dimiliki sekretaris, yaitu:

#### a. Mendahulukan Kepentingan Pelanggan

Sekretaris yang berkomitmen tinggi untuk memberikan pelayanan terbaik akan mendahulukan kepentingan pelanggan dibandingkan kepentingan pribadi agar dapat meraih keberhasilan pelaksanaan pelayanan. Prosedur pelayanan yang sudah dipenuhi oleh pelanggan tidak boleh ditunda hanya karena alasan kepentingan pribadi. Salah satu bukti mendahulukan kepentingan pelanggan adalah menyelesaikan dengan tuntas proses pelayanan yang diajukan oleh pelanggan dan memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh pelanggan.

b. Menerapkan Budaya Pelayanan Prima

Budaya dibentuk dari kumpulan sikap setiap Sumber Daya Manusia (SDM) termasuk sekretaris dalam organisasi. Sekretaris harus menerapkan aktivitas pelayanan prima dengan komitmen mengutamakan kepuasan pelanggan yang dilakukan secara konsisten. Dengan komitmen dari sekretaris dan seluruh Sumber Daya Manusia (SDM) pada organisasi, maka akan terwujud organisasi dengan budaya yang mengutamakan kepuasan pelanggan.

c. Memiliki Sikap Pelayanan Prima

Sikap pelayanan prima merupakan bentuk pemberian pelayanan yang berfokus kepada sikap tenaga pelayanan. Memiliki sikap pelayanan prima merupakan hal yang wajib untuk dimiliki sekretaris sebagai tenaga pelayanan. Pelayanan yang didasarkan pada sikap pelayanan prima mencakup pelayanan dengan penampilan serasi, pikiran positif, dan sikap menghargai pelanggan. Berikut uraian mengenai 3 (tiga) cakupan tersebut:

1) Pelayanan Prima dengan Penampilan Serasi

Berpenampilan serasi, artinya penampilan sekretaris dalam memberikan pelayanan dapat terlihat menarik, dihormati, dan dipercaya. Sekretaris yang berpenampilan menarik dapat menghadirkan kesan yang positif bagi pelanggan.

## 2) Pelayanan Prima dengan Pikiran Positif

Dengan selalu berpikiran positif, sekretaris dapat menyelesaikan permasalahan pelanggan dengan bijaksana. Sekretaris harus mampu memberikan pelayanan dengan pikiran positif guna membangun hubungan interpersonal yang baik dan saling menguntungkan antara sekretaris dan pelanggan.

## 3) Pelayanan dengan Sikap Menghargai

Sekretaris harus menyadari bahwa setiap pelanggan selalu merasa ingin dihargai, oleh sebab itu sekretaris harus memberikan pelayanan dengan sikap menghargai secara positif dan kreatif. Karena pelayanan dengan sikap menghargai pelanggan akan menjadi pilihan utama bagi pelanggan dalam memilih suatu organisasi.

### d. Memiliki Pribadi Prima

Pribadi yang prima merupakan kepribadian dengan penampilan, perilaku, dan komunikasi yang prima. Sekretaris dapat dikatakan memiliki pribadi yang prima apabila dapat tampil ramah, sopan dan penuh hormat, rapi, dan percaya diri.

Dari uraian pelaksanaan pelayanan sekretaris profesional, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan dari sekretaris yang profesional dan berintegritas tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Kesuksesan sekretaris profesional dalam pelaksanaan pelayanan merupakan hasil dari komitmen yang dimiliki oleh sekretaris dengan mendahulukan kepentingan pelanggan, yang artinya sekretaris harus selalu mementingkan kebutuhan pelanggan dibandingkan kepentingan pribadi sekretaris. Sekretaris profesional yang menerapkan budaya pelayanan prima pada seluruh aktivitas pelayanan dengan komitmen mengutamakan kepuasan pelanggan dapat memperoleh keuntungan yaitu meningkatnya reputasi organisasi dan sekretaris dimata pelanggan. Seiring dengan meningkatnya reputasi pelanggan, seluruh Sumber Daya Manusia (SDM) dalam organisasi termasuk sekretaris harus meningkatkan sikap pelayanan prima yang mencakup pelayanan dengan penampilan serasi, pikiran positif, dan sikap menghargai pelanggan agar dalam melaksanakan pelayanan, pelanggan dapat lebih memiliki kepercayaan terhadap organisasi. Disamping sikap pelayanan prima, memiliki pribadi yang prima pada sekretaris dalam melayani pelanggan dapat dilakukan dengan cara memberikan pelayanan dengan senyuman, memberikan sikap ramah, sopan dan penuh hormat, rapi, dan percaya diri.

Berdasarkan uraian dari cara kerja, kepribadian, dan pelaksanaan pelayanan, maka profesionalisme kerja sekretaris dalam memberikan pelayanan sangat penting untuk dilakukan, karena tujuan utama dari pelaksanaan pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan agar dapat tercipta kesetiaan pelanggan terhadap organisasi. Dengan memberikan sikap kerja sekretaris yang

profesional akan berdampak pada kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, meningkatnya kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada organisasi sehingga dapat terus menggunakan jasa organisasi, selain itu juga dapat meningkatkan reputasi organisasi karena dapat memberikan pelayanan yang profesional, serta meningkatkan transaksi yang berdampak pada bertambahnya pendapatan organisasi.

## **B. Cara Meningkatkan Profesionalisme Sekretaris dalam Memberikan Pelayanan**

Sebuah organisasi atau perusahaan dapat memperoleh citra yang baik apabila Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki mampu memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan. Dalam mewujudkan pelayanan yang prima, dibutuhkan peran seorang sekretaris yang profesional untuk dapat menerapkan standar kualitas pelayanan dengan baik. Terdapat banyak cara untuk meningkatkan kinerja sekretaris agar dapat tercipta kualitas pelayanan yang baik. Berikut cara meningkatkan profesionalisme kerja sekretaris dalam memberikan pelayanan:

### **1. Memiliki Keterampilan Berkomunikasi**

Profesionalisme sekretaris dapat ditunjukkan dengan kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pelanggan. Sekretaris harus terus melatih kemampuan berkomunikasi yang baik agar dapat mempermudah sekretaris pada saat berkomunikasi dengan pelanggan dalam berbagai kondisi.

Cara berkomunikasi dengan baik, yaitu:

a. Berbicara Efektif

Berbicara efektif artinya tidak bertele-tele dalam menyampaikan suatu poin pembicaraan. Dalam pelaksanaan pelayanan prima berbicara efektif merupakan penyampaian informasi atau pesan dengan singkat, jelas, dan dapat langsung dimengerti oleh pelanggan atau *customer*.

b. Berbicara Penuh Motivasi

Menjalinkan komunikasi dengan pelanggan haruslah yang bersifat memotivasi. Motivasi yang dimaksud adalah adanya penyemangat dalam kata-kata yang diucapkan oleh sekretaris agar pelanggan merasa termotivasi dan bersemangat.

c. Berbicara untuk Mendapat Perhatian

Perhatikan tema atau topik yang akan disampaikan pada pelanggan agar pelanggan dapat tetap fokus dengan apa yang tengah dibicarakan. Dalam pola pelayanan prima, usahakan agar tidak membicarakan hal lain diluar kegiatan pelayanan seperti menggosip dan menggunjing. Hal ini perlu dilakukan untuk menjaga agar pelanggan tetap fokus dan hak pelanggan untuk dilayani dapat terpenuhi dengan maksimal sehingga dapat memberikan kepuasan bagi sekretaris yang sudah memberikan pelayanan dengan baik maupun pelanggan yang mendapatkan pelayanan.

#### d. Berbicara Melalui Keinderaan

Keinderaan dalam berbicara merupakan peranan seluruh panca indera dalam berbicara agar terjadi suasana yang aktif dan kreatif dalam berkomunikasi. Berbicara dengan keinderaan akan melibatkan semua panca indera yang bersatu dan saling berkaitan sehingga dapat menghasilkan keterampilan menulis, berbicara, menyimak, dan membaca. Selain itu sekretaris juga harus menguatkan komunikasi dengan ekspresi indera yang meyakinkan pelanggan seperti gerakan tangan, senyuman, tatapan mata, maupun kerutan dahi akan menambah kesan mendalam tentang tema pembicaraan dan menjadikan tema yang dibicarakan benar-benar layak untuk mendapat perhatian.

#### 2. Kemampuan Menguasai Bahasa Asing

Sekretaris dalam memberikan pelayanan akan selalu berkomunikasi dengan pelanggan baik dari dalam negeri maupun luar negeri. Maka sekretaris dituntut untuk menguasai beberapa bahasa asing dan pandai dalam memilih kata serta menyusun kalimat secara baik agar dalam pelaksanaan pelayanan dapat memudahkan sekretaris dalam berkomunikasi dengan pelanggan dari berbagai macam negara. Cara untuk dapat menguasai bahasa asing yaitu dengan mengikuti kursus dan pelatihan bahasa asing.

### 3. Baik dan Bertanggung Jawab

Sekretaris harus memberikan sikap ramah, baik, dan bertanggung jawab pada saat memberikan pelayanan. Sekretaris tidak hanya baik dan bertanggung jawab kepada pimpinan tetapi juga harus bersikap baik dan bertanggung jawab kepada relasi, rekan sekerja, dan pelanggan. Dengan memiliki rasa tanggung jawab akan membuat sekretaris bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan.

### 4. Menguasai Teknologi

Sekretaris profesional tidak hanya pandai dalam berdandan, tetapi seorang sekretaris juga harus mengetahui kemajuan teknologi dari masa ke masa, agar sekretaris tidak merasa kesulitan pada saat bekerja dengan menggunakan peralatan organisasi yang memiliki teknologi terbaru. Pekerjaan sekretaris yang identik dengan surat-menyurat menuntut sekretaris untuk dapat menggunakan peralatan teknologi terbaru dengan cara pengoperasian yang berbeda-beda seperti pada penggunaan mesin faksimil. Sekretaris profesional harus mengetahui cara menggunakan mesin faksimil dengan benar agar pada saat pimpinan atau organisasi akan mengirimkan dokumen penting kepada relasi dapat lebih cepat tersampaikan serta terjaga kerahasiaanya. Sekretaris juga harus mampu untuk mengoperasikan sistem aplikasi yang digunakan oleh suatu organisasi seperti penguasaan terhadap sistem arsip elektronik agar arsip-arsip penting dalam organisasi dapat tersimpan dan tertata dengan rapi dalam sistem yang arsip elektronik yang digunakan oleh organisasi.

5. Mengetahui *Accounting* dan Pembukuan

*Accounting* dan pembukuan juga harus dikuasai oleh seseorang sekretaris profesional agar bisa melakukan pembukuan organisasi dengan rapi, baik dan benar serta dapat mudah dimengerti oleh pimpinan dan rekan sekerja.

6. Mempunyai Etika yang Baik

Seorang sekretaris profesional juga harus memiliki etika yang baik dalam hal berbicara, makan, duduk, berperilaku, dan lain sebagainya, karena etika yang baik akan menunjukkan kepribadian yang baik. Etika yang baik akan memberikan kesan positif dari orang yang dilayani. Untuk memiliki etika yang baik, sekretaris harus selalu mempelajari mengenai etika dengan cara mengikuti pelatihan *table manner* dan mengikuti program pelatihan etika dan moralitas.

7. Melakukan Latihan *Public Speaking*

Terkadang sekretaris diminta untuk menggantikan pimpinan pada saat pimpinan tidak dapat mengikuti rapat atau menemui tamu, maka sekretaris harus bisa melaksanakan tugas tersebut dan melayani tamu. Sekretaris harus memiliki *public speaking* yang baik agar dapat berkomunikasi dengan tamu serta dapat menyampaikan materi rapat kepada para pegawai dengan jelas dan mudah dipahami.

8. Memiliki Komitmen pada Tugas

Sekretaris harus memiliki kemampuan dalam menangani setiap tugas yang diberikan dan memiliki komitmen serta sikap yang dilandasi rasa tanggung jawab pada tugas. Dengan memiliki komitmen pada tugas, sekretaris akan

menyelesaikan tugas atau pekerjaannya dengan sungguh-sungguh karena merasa tugas atau pekerjaan adalah tanggung jawabnya.

Pelayanan yang prima atau pelayanan terbaik tentu sangat dipengaruhi oleh profesionalisme kerja sekretaris sebagai penggerak jalannya pelayanan sebuah organisasi. Profesionalisme dan integritas yang tinggi dari sekretaris profesional dapat menunjang pelaksanaan pelayanan yang berkualitas. Sekretaris yang profesional harus selalu mengasah kemampuan-kemampuan yang sudah dimiliki agar dapat lebih meningkatkan profesionalisme sekretaris dalam memberikan pelayanan dengan cara, mengikuti pelatihan *public speaking* guna meningkatkan kemampuan berkomunikasi agar dalam menyampaikan informasi dapat langsung dipahami oleh pelanggan dari dalam negeri maupun luar negeri, serta berbicara dengan nada penuh motivasi untuk membangkitkan semangat pelanggan yang pada awalnya bersifat pasif dapat menjadi aktif dan lebih termotivasi serta bersemangat. Cara selanjutnya untuk meningkatkan profesionalisme sekretaris yaitu dengan menguasai teknologi untuk mempermudah menyelesaikan tugas dengan cepat serta memiliki wawasan yang luas agar sekretaris dapat bekerja dengan lebih kreatif dan inovatif serta yang paling penting dapat mengambil keputusan yang tepat dengan cepat tanpa menunggu pimpinan.

Dari keseluruhan uraian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa profesionalisme kerja sekretaris dalam memberikan pelayanan sangat penting bagi organisasi karena dengan sikap kerja sekretaris yang profesional dapat memberikan manfaat bagi pelanggan, organisasi, dan sekretaris itu sendiri.

Sekretaris yang memiliki sikap kerja profesional dapat memberikan pengaruh positif terhadap Sumber Daya Manusia (SDM) pada organisasi. Sehingga seluruh Sumber Daya Manusia (SDM) dalam organisasi dapat melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan dengan profesional. Profesionalisme kerja sekretaris juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Jika pelanggan dapat merasa puas dengan pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh sekretaris, maka reputasi atau citra baik organisasi serta pendapatan organisasi dari hasil transaksi juga akan meningkat. Cara yang harus dilakukan sekretaris untuk meningkatkan profesionalisme kerja sekretaris dalam memberikan pelayanan, yaitu dengan mengikuti pelatihan-pelatihan *public speaking*, mengikuti pelatihan *table manner* agar mengetahui etika makan dengan baik pada saat makan bersama dengan kolega, mengikuti pelatihan pengembangan *softskill* serta mengikuti program pelatihan pengembangan sekretaris profesional.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai profesionalisme kerja sekretaris dalam memberikan pelayanan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Profesionalisme kerja sekretaris dalam memberikan pelayanan sangat penting untuk dilakukan, karena tujuan utama dari pelaksanaan pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan agar dapat tercipta kesetiaan pelanggan terhadap organisasi. Profesionalisme sekretaris dapat dilihat dari cara kerja, kepribadian, dan pelaksanaan pelayanan sekretaris. Dengan memberikan sikap kerja sekretaris yang profesional akan berdampak pada kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, meningkatnya kesetiaan atau loyalitas pelanggan terhadap organisasi sehingga dapat terus menggunakan barang atau jasa organisasi, selain itu juga dapat meningkatkan reputasi organisasi karena dapat memberikan pelayanan yang profesional, serta meningkatnya transaksi yang berdampak pada bertambahnya pendapatan organisasi.
2. Pelaksanaan pelayanan yang prima atau pelayanan terbaik tentu sangat dipengaruhi oleh profesionalisme kerja sekretaris sebagai penggerak jalannya pelayanan sebuah organisasi. Profesionalisme dan integritas yang tinggi dari sekretaris profesional dapat menunjang pelaksanaan pelayanan

yang berkualitas. Sekretaris yang profesional harus selalu mengasah kemampuan yang sudah dimiliki agar dapat lebih meningkatkan profesionalisme kerja sekretaris dalam memberikan pelayanan dengan cara meningkatkan kemampuan berkomunikasi untuk mempermudah sekretaris dalam melayani pelanggan, meningkatkan kemampuan menguasai bahasa asing untuk mempermudah menyelesaikan pekerjaan, mengikuti pelatihan *public speaking* guna meningkatkan kemampuan berkomunikasi agar dalam menyampaikan informasi dapat langsung dipahami oleh pelanggan dari dalam negeri maupun luar negeri serta berbicara dengan nada penuh motivasi untuk membangkitkan semangat pelanggan yang pada awalnya bersifat pasif dapat menjadi aktif. Cara selanjutnya dalam meningkatkan profesionalisme kerja sekretaris yaitu dengan menguasai teknologi untuk mempermudah menyelesaikan tugas atau pekerjaan dengan cepat serta memiliki wawasan yang luas agar sekretaris dapat bekerja dengan lebih kreatif dan inovatif.

## **B. Saran**

Setelah menarik simpulan dari hasil pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan bagi sekretaris, adalah:

1. Perlu memiliki sikap kerja yang berkualitas dalam berbagai bidang seperti menjalankan tugas dengan baik dan tepat waktu, berkomitmen tinggi pada setiap tugas yang diembannya dan selalu meningkatkan kemampuan serta

keterampilan yang dimiliki karena pelanggan sangat mengharapkan pelayanan yang berkualitas. Sikap sekretaris merupakan gambaran bagi suatu organisasi, jika sekretaris memiliki sikap kerja yang berkualitas dan dapat memberikan pelayanan yang terbaik maka akan memberikan citra positif organisasi dan manfaat bagi pelanggan, organisasi, serta sekretaris itu sendiri. Sekretaris harus memiliki rasa tidak cepat puas dalam memberikan pelayanan. Jika sekretaris memiliki rasa cepat puas dalam memberikan pelayanan, maka sekretaris tersebut tidak akan mau untuk memperbarui kemampuan dan keterampilan yang telah dimiliki. Sebaliknya, jika sekretaris memiliki rasa tidak cepat puas, maka ia akan selalu mempelajari dan memperbarui kemampuan-kemampuan dan keterampilan yang dimiliki agar dapat terwujud pelayanan terbaik serta kepuasan pelanggan terhadap pelayanan sekretaris dan organisasi.

2. Sekretaris perlu mengembangkan kemampuan berkomunikasi dengan cara mengikuti pelatihan *public speaking*, meningkatkan kemampuan berbahasa asing untuk mengasah kemampuan berbahasa, meningkatkan sikap bertanggung jawab agar dalam melaksanakan tugas tersebut sekretaris dapat menyelesaikan tugas dengan baik dan dilandasi oleh rasa tanggung jawab dengan cara internal maupun eksternal. Cara melatih tanggung jawab secara internal yaitu dengan menanamkan komitmen dalam diri bahwa sebagai sekretaris profesional dalam melaksanakan tugas apapun harus dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Serta melatih sikap tanggung jawab secara eksternal dengan cara mempelajari dari

pengalaman dan lingkungan yang sudah pernah dialami sehingga dapat menumbuhkan atau bahkan meningkatkan sikap tanggung jawab sekretaris, meningkatkan kemampuan menguasai teknologi dengan mengikuti pelatihan teknologi dan informasi, serta meningkatkan kepribadian yang baik dengan mengikuti pelatihan etika dan moralitas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus M. Hardjana. (1998). *Sekretaris: Kedudukan, Tata Kerja, dan Kepribadiannya*. Yogyakarta: Kanisius.
- Anonim. (2012). *Cara Memberikan Pelayanan Prima (Excellent Service)*. Diunduh dari <http://www.bisniscoaching.com/marketing/cara-pelayanan-prima.html>. Pada Minggu, 10 Maret 2019. Jam 10.00 WIB.
- Anonim. (2017). *Sekretaris Penentu Keberhasilan Perusahaan*. Diunduh dari <http://harian.analisadaily.com/ekonomi/news/sekretaris-penentu-keberhasilan-sebuah-perusahaan/334593/2017/03/18>. Pada Rabu, 12 Desember 2018. Jam 13:05 WIB.
- Daryanto & Ismanto Setyabudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Durotul Yatimah. (2009). *Kesekretariatan Modern dan Administrasi Perkantoran*. Bandung: Pustaka Setia.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- La Rose. (2003). *Top Secretary (Membangun kepribadian dan keterampilan menjadi Sekretaris Profesional)*. Jakarta: Erlangga.
- Lutfy Mairizal Putra. (2017). *Ombudsman: Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Semakin Meningkat*. <https://nasional.kompas.com/read/2017/03/14/00574011/ombudsman.keluhan.masyarakat.terhadap.pelayanan.publik.semakin.meningkat>
- Nani Nuraeni. (2008). *Panduan Menjadi Sekretaris Profesional*. Jakarta: Visimedia. Halaman 2.
- Nina Rahmayanty. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Prihartono. (2012). *Manajemen Pelayanan Prima: dilengkapi dengan Etika Profesi Untuk Kinerja Kantor*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Rosidah. (2011). *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Organisasi*. Hal. 35. Agustus 2011.
- Rosidah dan Ambar Teguh Sulistiyani. (2005). *Menjadi Sekretaris Profesional dan Kantor yang Efektif*. Yogyakarta: Gava Media.

- Rumsari Hadi Sumarto & Lukas Dwiantara. (2000). *Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: Kanisius.
- Saiman. (2002). *Manajemen Sekretaris*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sedarmayanti. (2004). *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik). Bagian Kedua: Membangun Manajemen Sistem Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sinambela, dkk. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sondang P. Siagian. (2009). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Susatyo Herlambang & Bambang Heru Mawarto. (2014). *Manajemen Kesekretariatan: Cara Mudah Memahami dan Mengelola Pekerjaan Kesekretariatan*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sutopo & Adi Suryanto. (2006). *Pelayanan prima Modal Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan I dan II*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- The Liang Gie. (1992). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.