

PENAMPILAN DAN ETIKA SEKRETARIS DALAM MELAYANI TAMU

TUGAS AKHIR

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Profesi Ahli Madya**



Oleh:

Mira Anggraeni

15811134036

PROGRAM STUDI SEKRETARI DIPLOMA III

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

2018

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Mira Anggraeni
NIM : 15811134036
Program Studi : Sekretari Diploma III
Judul Tugas Akhir : Penampilan Dan Etika Sekretaris
Dalam Melayani Tamu

Menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul “Penampilan dan Etika Sekretaris dalam Melayani Tamu” merupakan hasil kerja dan karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang 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 tanggungjawab saya.

Yogyakarta, 16 Juli 2018

Yang Menyatakan,




Mira Anggraeni
NIM. 15811134036

PENAMPILAN DAN ETIKA SEKRETARIS DALAM MELAYANI TAMU

TUGAS AKHIR

Oleh:
Mira Anggraeni
15811134036

Telah disetujui dan disahkan

Pada tanggal 16 Juli 2018

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Sekretari DIII Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta



Ketua Program Studi
Sekretari DIII


Rosidah, M.Si

NIP. 19620422 198903 2 001

Dosen Pembimbing


Dr. Sutirman, M.Pd

NIP.19720103 200501 1 001

Disahkan Oleh
Ketua Pengelola
Universitas Negeri Yogyakarta
Kampus Wates



Bambang Saptone, M.Si
NIP. 19610723198803 1 001

TUGAS AKHIR

PENAMPILAN DAN ETIKA SEKRETARIS DALAM MELAYANI TAMU

Disusun oleh:

Mira Anggraeni

15811134036

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Sekretari DIII

Fakultas Ekonomi - Universitas Negeri Yogyakarta

Pada tanggal.....23 Juli 2018..... dan dinyatakan telah memenuhi syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Tanda Tangan

Ketua merangkap anggota

Rosidah, M.Si.

Sekretaris merangkap anggota

Dr. Sutirman, M.Pd

Yogyakarta, 25 Juli 2018

Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta

Universitas Negeri Yogyakarta
Kampus Wates

Ketua Pengelola

Dekan

Dr. Sugiharsono, M.Si.
NIP. 19550328 198303 1 002


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

MOTTO

1. “Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kemampuannya” (Q.S. AL-Baqarah : 286).
2. “Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan” (Q.S Al-Insyirah : 5-6).
3. Man JaddaWajada, barangsiapa yang bersungguh-sungguh maka dia akan berhasil.
4. Tidak ada kata-kata indah selain doa dari kedua orang tua (Penulis)

PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Keluarga tercinta, Ibu Sanem dan Kakak Indra untuk doa restu yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta kesabaran membimbing penulis dalam menyelesaikan laporan ini.

PENAMPILAN DAN ETIKA SEKRETARIS DALAM MELAYANI TAMU

Oleh:

Mira Anggraeni

15811134036

ABSTRAK

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Penampilan sekretaris dalam melayani tamu, (2) Etika sekretaris dalam melayani tamu.

Metode yang digunakan dalam pemecahan masalah tugas akhir ini adalah menggunakan metode kualitatif, yaitu pemecahan masalah dengan berdasarkan uraian yang tidak berwujud angka. Selain itu, mengumpulkan data menggunakan pendekatan deduktif, yaitu membahas permasalahan yang akan dikaji dengan cara menulis topik-topik pembahasan yang digambarkan secara umum kemudian ditarik kesimpulan secara khusus.

Hasil penulisan menjelaskan bahwa: (1) Penampilan sekretaris dalam melayani tamu meliputi cara berpakaian yang sopan dan rapi, *make up* yang sederhana, dan penggunaan sepatu dengan ukuran yang sesuai. (2) Etika sekretaris dalam melayani tamu perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut: (a) bersikap sopan dan ramah terhadap tamu, (b) berusaha tetap tenang, (c) mencatat nama dan pelafalannya, (d) memberikan kepastian terhadap tamu, (e) mempersilahkan duduk, (f) menawarkan minuman, (g) mengantar tamu, dan (h) tidak membedakan tamu.

Kata kunci: Penampilan, Etika Melayani Tamu

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan lancar. Proses penyelesaian Laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberi motivasi kepada penulis.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sedalam – dalamnya Kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Sutrisna Wibawa, M.Pd., sebagai Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Bapak Bambang Saptono, M.Si., sebagai Ketua Pengelola Universitas Negeri Yogyakarta Kampus Wates.
4. Bapak Joko Kumoro, M.Si, sebagai Ketua Jurusan Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
5. Ibu Rosidah, M.Si., sebagai Ketua Program Studi Sekretari D III.
6. Bapak Dr. Sutirman, M.Pd., sebagai Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu dan dengan sabar membimbing penulis selama menempuh dan menyusun Laporan Tugas Akhir.

7. Orang tuaku tercinta, Ibu Sanem dan Kakak Indra untuk doa restu yang selalu diberikan dan dukungan serta kesabaran dalam membimbing penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
8. Teman-teman yang senantiasa memberikan doa dan dukungan baik secara moril maupun materiil untuk menyelesaikan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan dari Laporan Tugas Akhir ini. Akhir kata penulis berharap, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi rekan – rekan mahasiswa-mahasiswi dan pembaca sekaligus demi menambah pengetahuan tentang praktik kerja lapangan.

Yogyakarta, Juli 2018

Penulis

Mira Anggraeni

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAM PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Batasan Masalah	3
D. Rumusan Masalah	3
E. Tujuan Tugas Akhir	4
F. Manfaat Tugas Akhir	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
A. Sekretaris	6
1. Pengertian Sekretaris	6
2. Tugas Sekretaris.....	8
B. Penampilan Sekretaris.....	11
1. Pengertian Penampilan	11
2. Hal-hal yang Harus Diperhatikan dalam Berpenampilan.....	12
C. Etika	16
1. Pengertian Etika.....	16
2. Menerima Tamu.....	18
3. Etika dalam Melayani Tamu di Kantor	19
4. Hal-hal yang Harus Diperhatikan dalam Melayani Tamu.....	22
BAB III METODE PENGKAJIAN	25
A. Metode Penulisan.....	25
B. Metode Pemecahan Masalah.....	25
BAB IV PEMBAHASAN	26
A. Penampilan Sekretaris dalam Melayani Tamu	26
B. Etika Melayani Tamu.....	29
BAB V PENUTUP	37
A. Kesimpulan	37
B. Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA	40

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Profesi sekretaris banyak diminati oleh masyarakat. Namun, terdapat beberapa pandangan negatif dari masyarakat tentang profesi sekretaris. Banyak yang menganggap bahwa sekretaris berpakaian yang tidak sopan seperti menggunakan pakaian ketat dan rok mini. Pandangan tersebut tidak benar, karena sekarang banyak sekretaris yang berpakaian sopan dengan mengenakan jilbab. Sekretaris pada dasarnya adalah orang yang tugasnya membantu pimpinan dalam melayani tamu, mengetik surat, menerima telepon dan menangani surat-menyurat. Selain itu, sekretaris juga harus mampu menjalin kerjasama dengan pimpinan, kolega-kolega perusahaan serta perusahaan lain.

Penampilan sekretaris tidak kalah penting dengan hal yang lain seperti etika. Penampilan menjadi salah satu syarat sekretaris karena sekretaris berperan penting sebagai penghubung pimpinan dalam menerima tamu, untuk itu letak meja dan kursi sekretaris berdekatan dengan pintu masuk ruangan pimpinan dimana para tamu, relasi, maupun karyawan sendiri yang ingin bertemu dengan pimpinan harus meminta ijin kepada sekretaris. Sekretaris harus berpenampilan menarik. Masih banyak sekretaris saat ini yang belum mengerti tentang pentingnya penampilan, maka dari itu perlu adanya

kesadaran dari sekretaris tersebut agar menganggap bahwa penampilan penting untuk menunjang pekerjaannya di perusahaan.

Sekretaris kantor tidak harus cantik, tetapi juga harus memiliki kompetensi untuk melakukan pekerjaan. Kompetensi tersebut meliputi mengerjakan tugas khusus dan tugas rutin. Selain harus memiliki kompetensi, sekretaris juga harus memiliki wawasan yang luas, tanggungjawab, mandiri, berinisiatif serta dapat dipercaya. Sekretaris bisa disebut sebagai orang kepercayaan pimpinan, sehingga, sekretaris harus mampu menjaga rahasia perusahaan. Sekretaris juga merupakan citra dari perusahaan sehingga sekretaris harus memiliki etika.

Sekretaris harus mampu melayani tamu, menangani surat-menyurat dan mengatur perjalanan dinas. Selain itu sekretaris juga harus memiliki etika karena apabila etika sekretaris baik maka perusahaan akan mendapatkan citra yang baik pula dari perusahaan lain. Etika merupakan tata cara atau tingkah laku sesuai dengan norma atau aturan. Sebagian sekretaris yang terdapat di perusahaan memiliki banyak kemampuan tetapi masih kurang baik dalam etika. Etika tersebut meliputi cara berpakaian yang tidak sopan seperti menggunakan pakaian dengan warna yang tidak sesuai, cara menangani tamu yang tidak baik seperti, tidak mengucapkan salam, cara berbicara dengan nada tinggi dan kasar, dan menggunakan bahasa yang sulit untuk dipahami. Masih dijumpai sekretaris yang tidak menerapkan etika dalam melayani tamu pada saat di perusahaan. Maka diperlukan pengetahuan tentang etika

sekretaris yang kemudian harus diterapkan dalam kehidupan sehari-hari khususnya di lingkungan perusahaan.

Jika sekretaris memahami dan menerapkan etika seperti cara berbicara, cara berpakaian dan cara melayani tamu sesuai dengan kriteria menjadi sekretaris, maka pandangan atau persepsi tentang keburukan sekretaris di masyarakat akan perlahan-lahan menghilang dengan sendirinya. Mengingat tugas dan tanggung jawab sekretaris sangat penting untuk perusahaan.

B. Identifikasi Masalah

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

1. Pemahaman penampilan kurang diperhatikan dalam dunia sekretaris.
2. Penerapan etika ditempat kerja sangat penting untuk sekretaris.
3. Etika melayani tamu kurang diperhatikan.

C. Batasan Masalah

Mengingat begitu banyaknya masalah yang harus dipecahkan maka perlu adanya pembatasan masalah yaitu tentang penampilan dan etika sekretaris yang masih kurang diperhatikan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang ada, rumusan masalah dalam penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana penampilan sekretaris dalam melayani tamu ?
2. Bagaimana etika yang perlu diperhatikan sekretaris dalam melayani tamu ?

E. Tujuan Tugas Akhir

Adapun yang menjadi tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sekretaris dalam melayani tamu.
2. Untuk mengetahui etika yang perlu diperhatikan sekretaris dalam melayani tamu.

F. Manfaat Tugas Akhir

Adapun manfaat penulisan ini adalah sebagai:

1. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan penulis dalam bidang sekretaris terutama mengenai bagaimana sekretaris mampu dalam menyesuaikan penampilannya serta memiliki etika dalam melayani tamu.

2. Bagi Universitas

Memberikan sumbangan berupa bahan pustaka yang berguna untuk pembaca khususnya program studi Sekretari D III Universitas Negeri Yogyakarta.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Sekretaris

1. Pengertian Sekretaris

Sekretaris merupakan orang yang paling dipercaya di dalam perusahaan terutama untuk membantu pimpinan dalam menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan kantor yang menjadi tanggungjawabnya. Selain bertugas membantu pekerjaan pimpinan, seorang sekretaris juga mempunyai tugas rutin seperti membuat jadwal pertemuan rapat, mengatur perjalanan dinas, mengetik surat dan sebagainya. Menurut Ignatius Wursanto (2006:25) ” Sekretaris ialah seorang pegawai yang bertugas membantu pimpinan kantor dalam menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan detail kepala atau pimpinannya “.

Menurut Hartiti Hendarto & Tulusharyono (2003:3)

Kata sekretaris sebenarnya berasal dari bahasa latin *secretum* yang berarti ‘rahasia’ atau *secretarius/secretarium* yang berarti “seseorang yang diberi kepercayaan untuk memegang rahasia”.Akar kata *secretary* dalam bahasa Inggris adalah *SECRET* yang juga berarti ‘rahasia’.

Donni Juni Priansa & Agus Garnida (2015:145)

Kata sekretaris berasal dari bahasa Latin “*secretum*” yang artinya rahasia.Orang yang memegang rahasia dinamakan “*secretarium*” atau “*secretaire*”. Dalam bahasa Belanda disebut dengan “*secretary*” yang berasal dari kata “*secret*”, artinya rahasia. Sesuai dengan asal katanya, maka sekretaris harus dapat menyimpan rahasia.*Webster’s New World Dictionary of the American Language College* menyatakan bahwa: “*Secrterary is a person employed to keep records, take care correspondence and other writing task etc, for an organization or individual.*” Seorang

sekretaris mempunyai tugas mengurus warkat, menyusun korespondensi dan pekerjaan tulis menulis lain untuk organisasi maupun individu

Sekretaris dimaknai pekerjaan seseorang yang memiliki kewajiban untuk menjaga rahasia baik perusahaan maupun atasannya. Namun dalam praktiknya, jenis pekerjaan sekretaris memiliki arti dan peran yang cukup luas, tidak sekedar terkait tentang menjaga rahasia tetapi banyak tugasnya. Profesi sekretaris tidak hanya melakukan pekerjaan seputar arsip dan filing berkas-berkas serta dokumen kantor. Memang pada dasarnya sekretaris harus dapat merangkap menjadi tenaga administrasi, namun pada kenyataannya tugas sekretaris memiliki cakupan kerja yang lebih luas.

Sekretaris diartikan berbagai macam makna, salah satunya sekretaris diartikan "*Secretary is an assistant to a chief who takes dictation, prepares correspondence, receives visitors, checks of his official engagements or appointments, and performs many order related duties that increase the effectiveness of the chief*". Braum dan Ramon (Rosidah, 2005: 12).

Definisi di atas mengandung arti bahwa sekretaris adalah seorang pembantu kepala atau pimpinan yang menerima pendiktean, menyiapkan surat-menyurat, menerima tamu, memeriksa atau mengingatkan pimpinan mengenai kewajiban yang resmi atau perjanjiannya, dan melakukan banyak kewajiban lainnya guna meningkatkan efektivitas pimpinan.

Menurut Susatyo Herlambang & Bambang H.M (2014:5)

pengertian sekretaris, sebagai berikut:

1. Seorang yang dapat dipercaya oleh pimpinan

2. Seseorang yang membantu memperlancar pekerjaan terutama untuk penyelenggaraan kegiatan administratif yang menunjang kegiatan manajerial pimpinan atau kegiatan operasional perusahaan.
3. Seseorang yang membantu pimpinan dalam membina tata hubungan (komunikasi) dengan bawahan dan pihak lain yang berkepentingan.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa sekretaris merupakan orang yang bertugas membantu pimpinan dalam hal mengatur pertemuan, mengatur perjalanan dinas serta mencari informasi yang dibutuhkan pimpinannya, maka dari itu sekretaris harus memiliki wawasan yang luas dan dapat memberikan informasi dari berbagai sumber yang dibutuhkan. Sekretaris adalah orang yang diberi kepercayaan untuk memegang rahasia dan membantu pimpinan dalam menyelesaikan tugas di perusahaan. Sekretaris harus cekatan jika pimpinannya memberikan tugas yang harus diselesaikan dengan cepat. Karena biasanya pimpinan hanya akan memberikan penjelasan secara garis besarnya saja, selanjutnya akan menjadi tugas sekretaris untuk mengerti dan memahami pekerjaan yang sudah diberikan oleh pimpinannya.

2. Tugas Sekretaris

Dalam dunia perkantoran, instansi atau lembaga lainnya pimpinan dalam melaksanakan pekerjaannya di bantu oleh karyawan perusahaan salah satunya adalah sekretaris. Sekretaris memiliki peran penting dalam melakukan pekerjaan di kantor salah satunya ialah membantu pimpinan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Tugas yang dilakukan antara lain menangani surat menyurat, mengetik, melayani tamu dan mengatur

urusan rapat serta perjalanan dinas pimpinan, oleh karena itu sekretaris harus memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas serta mengerti tentang pekerjaan-pekerjaan yang hendak dilakukan pada saat bekerja baik tugas rutin maupun tugas khusus.

Menurut Yani Restiani Widjaja (2015: 320) Tugas seorang sekretaris adalah membantu pimpinan-pimpinan dalam melaksanakan pekerjaan-pekerjaan teknis, tetapi cukup penting artinya bagi pimpinan. Seorang pimpinan akan sangat memerlukan bantuan sekretaris dalam melaksanakan pekerjaan-pekerjaan kantor seperti:

1. Menerima tamu
2. Menerima telepon
3. Mengambil dikte dan melatinkan
4. Menyimpan surat

Menurut Durotul Yatimah dalam Netty Lisdiantini (2009: 40)

Tugas-tugas sekretaris dikelompokkan menjadi 4 kelompok besar, yaitu:

1. Tugas Rutin

Merupakan tugas-tugas umum yang hampir tiap hari dihadapi tanpa menunggu instruksi khusus dari pimpinan atau tanpa menunggu waktu harus dilaksanakan sesuai aturan yang diterapkan dalam uraian tugasnya. Contoh tugas rutin adalah mengurus dan mengendalikan surat, korespondensi, menangani dan menata arsip, melayani tamu kantor, menangani tamu dan bertamu, menelpon dan menerima telepon, mengatur jadwal kegiatan pimpinan, dan membuat laporan, serta membuat notulen atau risalah rapat.

2. Tugas Instruksi

Merupakan tugas yang tidak selalu tiap hari dilaksanakan oleh sekretaris, tetapi hanya dilaksanakan oleh sekretaris bila ada instruksi khusus dari pimpinan. Contoh yang termasuk ke dalam tugas instruksi adalah mempersiapkan rapat, membuat notulen rapat, membuat

konsep surat keluar, mempersiapkan perjalanan dinas, dan mengurus hal-hal tertentu di bank.

3. Tugas Kreatif

Merupakan tugas atau pekerjaan yang dilaksanakan atas prakarsa sekretaris sendiri. Tugas tersebut dilakukan guna meringankan beban pekerjaan atau menciptakan efisiensi dan efektivitas kerja. Contoh tugas kreatif adalah membuat rencana kerja sekretaris, mempelajari pengetahuan tentang perbankan, pemantapan kepribadian, efisiensi kerja, pengembangan diri sekretaris, dan memahami peraturan/keadaan organisasi tempat kerja.

4. Tugas Koordinatif

Merupakan tugas yang diartikan sebagai penyampaian kegiatan-kegiatan secara teratur untuk mewujudkan keseluruhan waktu dan ah yang tepat dalam pelaksanaan sehingga terdapat tindakan-tindakan yang seragam dan serasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan tugas koordinatif ini adalah melakukan koordinasi dengan orang lain agar tugasnya terlaksana dengan baik dan menjaga arus komunikasi dengan orang lain guna menumbuhkan hubungan baik.

Menurut Saiman (2002: 41) secara umum tugas-tugas sekretaris adalah meliputi hal-hal sebagai berikut :

1. Menerima dikte dari pimpinan.
2. Melaksanakan korespondensi (menerima dan mengirim surat-surat, termasuk telepon dan telegram bagi sekretaris pribadi).
3. Menyimpan arsip-arsip yang dinilai penting.
4. Menerima tamu-tamu pimpinan.
5. Membuat jadwal pertemuan dan perjanjian-perjanjian pimpinan dengan teman-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.

Menurut beberapa pendapat diatas tentang tugas-tugas sekretaris maka dapat disimpulkan bahwa sekretaris tidak hanya bertugas melayani tamu saja tetapi masih banyak sekali tugas yang harus dikerjakan baik membantu pimpinan ataupun untuk melakukan tugas rutin seperti mengurus surat menyurat, arsip, mengatur perjalanan dinas dan lain

sebagainya. Tugas sekretaris dibagi menjadi 2 yaitu tugas rutin dan tugas instruksi. Tugas rutin ialah tugas yang selalu dikerjakan setiap hari yang mana sekretaris harus sudah mengetahui tugas-tugas yang harus dilakukannya setiap hari pada saat bekerja di kantor. Tugas instruksi ialah tugas yang tidak dilakukan setiap hari melainkan tugas yang dikerjakan ketika ada perintah untuk mengerjakan dari pimpinannya saja.

B. Penampilan Sekretaris

1. Pengertian Penampilan

Penampilan merupakan ciri dari seseorang yang dapat menunjukkan ciri kepribadian. Penampilan diri sangat penting karena orang lain akan melihat dan memberikan penilaian yang utama pada diri seseorang. Dalam hal ini sekretaris harus mampu dan memperlihatkan penampilan sesuai dengan etika. Ursula Ernawati (2004: 29-30) mengatakan bahwa, “penampilan merupakan keadaan lahiriah yang tampak oleh orang lain.”

Penampilan menjadi salah satu hal penting karena sekretaris berperan sebagai penghubung untuk pimpinan dalam melayani tamu di perusahaan dimana sekretaris akan menerima tamu-tamu pimpinan, mengikuti pimpinan dalam pertemuan-pertemuan. Menurut Rosidah dan Ambar Teguh Sulistiyani (2005:20) mengatakan bahwa, “pengertian penampilan dapat dipahami sebagai bentuk visualisasi diri yang mencerminkan pribadi sendiri”. Dapat diketahui bahwa pimpinan merupakan orang yang penting di perusahaan, maka

otomatis sekretaris tidak dapat berpenampilan dengan ala kadarnya karena tamu yang datang atau bertemu dengan pimpinan bukan orang sembarangan. Dengan demikian sekretaris harus berpenampilan menarik layaknya sekretaris profesional. Namun, tidak berarti bahwa sekretaris harus berdandan secara berlebihan, tetapi harus memperhatikan hal-hal yang lain seperti cara berpakaian, cara berdandan yang sesuai dan menjaga kebersihan.

2. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam berpenampilan

Sekretaris selain dituntut untuk memiliki wawasan dan pengetahuan yang luas juga diharapkan dapat memperhatikan penampilannya. Memang penampilan bukan salah satu syarat yang wajib harus dipenuhi, akan tetapi sekretaris harus tetap memperhatikan penampilannya karena sekretaris merupakan orang yang selalu berada didekat pimpinan. Dalam melakukan pekerjaannya dengan pimpinan ataupun tidak sekretaris harus tetap berpenampilan baik. Penampilan bersih dan rapi sesuai dengan keadaan akan memberikan kesan positif untuk orang lain. Pemilihan busana dalam hal berpenampilan sangat perlu untuk diperhatikan maka dari itu sekretaris harus memahami hal-hal yang berkaitan dengan penampilan yang sesuai dengan situasi dan kondisi.

Menurut Siti Zubaidah (2013: 3) Penampilan seorang sekretaris untuk dapat melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya, dan dapat

menampilkan diri secara terampil dan menarik maka perlu memperhatikan hal-hal berikut :

a. Perawatan rambut

Tata rambut bagi seorang sekretaris jangan sampai mengganggu saat dia bekerja, sebagai contoh rambut yang terlalu panjang, terurai, tanpa diikat. Bagi sekretaris sangat tidak sopan apabila menysisir dan membenahi rambut diruang kerja, terlebih lagi apabila sedang ada tamu diruangan tersebut. Sebenarnya bagi sekretaris model dan kebersihan rambut harus dipelihara dengan baik. Berikut adalah hal-hal yang harus dilakukan dalam merawat rambut antara lain : hindari penggunaan hairspray terlalu banyak. Gunakan serum atau vitamin rambut sehabis keramas. Lakukan perawatan seperti *creambath* atau masker rambut, juga massage di kulit kepala untuk melancarkan peredaran darah di kulit kepala. Ganti gaya rambut adalah cara termudah mengubah "*total look*".

b. Kulit

Kulit juga harus bersih dan bebas penyakit. Jika kulit wajah dan tubuh sehat, penampilan akan terlihat segar dan sempurna walaupun tanpa make up yang berarti, dengan mempunyai kulit yang bersih juga menghindarkan dari bau badan yang menyengat.

c. *Make up*

Make up bukan hanya rias wajah, melainkan mencakup perawatan kulit muka agar bersih dan berseri-seri. Penggunaan bahan make up yang cocok merupakan perawatan dasar wajah. Cara berdandan sekretaris tidak perlu menor atau *glamour* agar terlihat menarik. Berdandan secukupnya dan disesuaikan dengan waktu dan posisi dimana sekretaris berada. Hendaknya menghindari merias muka sampai menyita waktu terlalu banyak sebelum sekretaris berangkat kerja, dengan pengertian jika sekretaris merias muka hendaknya dilakukan dengan cepat tetapi dapat bertahan lama. Sangat disarankan agar wajah sekretaris selalu tampak segar sepanjang ia bekerja, oleh karena itu harus dicegah jangan sampai kurang tidur agar tetap sehat selama bekerja.

d. Perhiasan dan Aksesoris

Pakai perhiasan dan aksesoris sedikit mungkin, tidak berlebihan dan disesuaikan dengan busana yang dipakai. Macam-macam aksesoris yang umumnya dipakai wanita adalah anting-anting yang tidak terlalu besar, ikat pinggang yang sederhana, senada dengan warna sepatu, jam tangan, bando, selendang, *scraf*, cincin, kalung, gelang dan bros.

e. Mulut dan gigi

Kedua hal ini juga sangat penting, karena jelas kita berinteraksi dan mengobrol dengan orang lain. Investasi untuk kebersihan dan kerapihan gigi, hal ini tidak sia-sia. Jaga juga kesegaran aroma mulut.

- f. Parfum
Parfum memegang peranan yang lebih dominan daripada perhiasan/aksesoris. Pilihlah parfum yang cocok dengan kepribadian dan tentu saja aromanya tidak terlalu menyengat.
- g. Busana kerja
Berpenampilan baik dan menarik tidak dilihat dari pakaiannya yang bagus ataupun yang harganya mahal, namun dilihat dari kesesuaian pakaiannya. Pakaian yang sederhanaupun apabila rapi, bersih, dan sopan akan terlihat menarik. Tidak disarankan mengenakan pakaian dengan warna-warna yang mencolok, tapi sebaiknya mengenakan warna polos dapat berupa model *two-pieces* atau *three-pieces*. kedua, jangan memakai rok terlalu pendek, minimal 3 cm diatas lutut dan bagian dada yang terlalu terbuka. Dalam busana kerja mampu mencerminkan kepribadian dan profesi, maka dalam memilih busana kerja harus mempertimbangkan beberapa hal sebagai berikut: Kepantasan dan keserasian model, citra diri yang ingin ditampilkan, variasi model dan warna yang enak dilihat, dan kerapihan busana kerja

Menurut Hartiti Hendarto & Tulusharyono (2003:24), yang

harus diperhatikan sekretaris dalam berpenampilan antara lain :

1. Rambut
Rambut harus selalu dalam keadaan bersih dan tertata rapi dengan model yang sederhana, sesuaikan model rambut dengan raut muka agar membuat seorang sekretaris lebih percaya diri dan profesional. Jika seorang sekretaris menggunakan kerudung, maka harus mencocokkan warna yang cocok dengan pakaian yang akan digunakan.
2. *Make up*
Merias wajah tidak harus menor melainkan harus dilakukan sewajar mungkin (natural) sesuai dengan jabatannya yaitu seorang sekretaris. Berdandanlah secukupnya dengan menyesuaikan waktu dan kondisi. Hindari memakai aksesoris dan *make up* yang berlebihan karena akan memberikan kesan yang tidak baik bagi orang lain.
3. Pakaian

Salah satu tuntutan profesi sekretaris untuk selalu bekerja cepat, lebih baik diantisipasi dengan pakaian yang praktis, rapi dan juga bersih. Selain itu dalam penggunaan pakaian sebaiknya memilih yang paling sesuai dengan bentuk dan tinggi tubuh serta warna kulit. Tidak harus menggunakan pakaian dengan harga yang mahal, tetapi harus memperhatikan pengaturan perpaduan warna dan pakaian yang akan di pakai sesuai dengan waktu dan kondisi.

4. Sepatu

Lebih baik tidak menggunakan sepatu sandal atau sepatu yang tidak berhak. Sepatu yang bertumit tinggi akan lebih baik dipandang dan membuat figure tubuh lebih tegap dan terlihat proposional. Dan pastikan tidak menggunakan sepatu yang terlalu kecil ataupun terlalu besar dan tingginya disesuaikan dengan tinggi badan.

5. Parfum

Dalam hal ini, parfum memegang peranan penting yang lebih dominan daripada aksesoris. Dan pilih parfum dengan aroma yang tidak terlalu berbau menyengat.

Ursula Ernawati (2004: 23) sebelum melakukan pekerjaan di kantor hendaknya sekretaris memperhatikan :

1. Perawatan wajah dengan berdandan yang sesuai dengan profesinya.
2. Rambut ditata baik, jangan terlalu panjang, cukup sebahu, tidak memakai bando, jangan memakai jepit rambut, jangan diikat ataupun disanggul.
3. Pakaian profesinya : sebaiknya memakai setelan blazer dengan rok yang sesuai. Jangan memakai rok mini. Jangan memakai pakaian yang terlalu ketat. Untuk kantor tertentu ada yang mengizinkan sekretaris memakai setelan blazer dengan celana panjang (*taylor suit*). Pilihlah warna yang netral. Periksa apakah ada yang kurang sempurna seperti : jahitan lepas, kancing lepas dan sebagainya.
4. Aksesoris yang sederhana. Jangan memakai anting-anting yang besar. Bila ingin memakai kalung dapat dipadankan dengan liontin kecil yang sederhana.
5. Sepatu tertutup dengan tumit yang tidak terlalu pendek, sebaiknya tinggi tumit 5 cm atau lebih sesuai dengan postur tubuhnya. Jangan membiasakan diri memakai sepatu sandal ataupun sandal di kantor.
6. Sikap tubuh (*body language*) dapat mencerminkan watak seseorang. Biasakan untuk berdiri, duduk ataupun berjalan dengan sikap wajar, tidak membungkuk, tidak kaku.

Sekretaris dalam hal ini benar-benar harus memperhatikan soal penampilan karena sekretaris merupakan tangan kanan pimpinan dan

orang yang paling sering melayani tamu-tamu baik di kantor maupun di luar kantor. Sekretaris dituntut untuk berpenampilan yang sesuai karena citra perusahaan biasanya tercermin dari penampilan dan etika sekretaris perusahaan tersebut. Dalam hal ini ada beberapa cara dalam memilih pakaian.

C. Etika

1. Pengertian Etika

Etika ialah suatu sikap, perilaku atau tingkah laku seseorang yang dilakukan sesuai dengan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Dalam hal ini, sekretaris harus memiliki etika sesuai dengan norma-norma yang berlaku dengan harapan agar sekretaris dapat bersikap baik dan menjaga tutur. Biasanya tamu tidak menilai seseorang dari penampilan saja tetapi dengan etika juga karena jika penampilan sudah baik tetapi etika masih di pandang tidak baik maka akan tetap terlihat tidak baik pula. Tata krama sekretaris mencakup keterampilan menampilkan citra perusahaan dengan baik, memiliki etika kerja, sopan dan bertanggung jawab, dapat menjaga rahasia perusahaan, mampu membawa diri pada setiap kesempatan, dan lain sebagainya. Menurut Wursanto (In Kristiyanti, 2011:27) Etika adalah cabang filsafat yang membahas tingkah laku manusia berdasarkan kaidah baik atau buruk, benar atau salah. Menurut Ursula Ernawati (2004:35) bahwa :Istilah etika berasal dari kata Yunani

“*ethicos*” yang berarti norma-norma, aturan-aturan, kaidah-kaidah, nilai-nilai bagi tingkah laku manusia yang baik, dapat membedakan hal baik dan buruk”.

Dilihat dari segi etimologi, istilah etika berasal dari kata Latin *ethicus* yang berarti kebiasaan. Sesuatu dianggap etis atau baik, apabila sesuai dengan kebiasaan masyarakat. Kenyataannya, banyak orang tertarik untuk mempelajari etika, sehingga terdapat pengertian lain tentang etika, “Sebagai suatu studi atau ilmu yang membicarakan perbuatan atau tingkah laku manusia, mana yang dinilai baik dan mana pula yang dinilai buruk” (Suranto, 2005: 144).

Pengertian etika juga diungkapkan Hartiti Hendarto & Tulusharyono (2003:38) :

Etika ialah ilmu pengetahuan tentang asas akhlak dan moral. Sasarannya agar orang dapat membedakan apa yang baik dan apa yang tidak baik (moralitas). Moralitas masyarakat berkaitan dengan adat-istiadat dan kebiasaan yang telah diterima selaku perilaku yang baik. Kesadaran moral membentuk manusia yang selalu berbuat baik sesuai dengan hati nurani.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa etika merupakan ilmu pengetahuan yang membicarakan suatu perbuatan, kebiasaan dan tingkah laku seseorang dalam hal sikap agar seseorang dapat membedakan hal baik dan hal buruk (moralitas). Dalam hal ini dapat disampaikan bahwa etika sekretaris adalah tata cara atau tingkah laku sekretaris dalam lingkungan kerja dan bersosialisasi. Selain itu, diharapkan sekretaris dapat mengetahui sikap di lingkungan kantor baik dengan antar karyawan, pimpinan dan tamu perusahaan.

2. Menerima Tamu

Dalam kehidupan organisasi maupun perusahaan, keberadaan dan kehadiran tamu tidak bisa dihindarkan, baik itu tamu dari pimpinan, tamu perusahaan bahkan tamu karyawan. Dalam hal ini, sekretaris tidak hanya memiliki tugas dan kewajiban dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas-tugas baik tugas untuk membantu pimpinan maupun perusahaan, tetapi sekretaris juga harus menerima dan melayani tamu yang berkunjung di perusahaan. Menurut Suranto AW (2005: 161) “Kemampuan menerima dan menyambut tamu dengan baik, akan berhubungan dengan penilaian tamu terhadap perkantoran itu”. Dengan demikian cara menyambut tamu perkantoran akan mempengaruhi citra perkantoran.

Menurut Rumsari Hadi Sumarto & Lukas Dwiantara (2006:22)

Menerima tamu merupakan salah satu pekerjaan yang tidak dapat dilepaskan dari tanggung jawab seorang sekretaris. Oleh karena itu, sekretaris profesional harus mengetahui dengan baik karakter tamu-tamu yang datang, kemudian menyikapi kehadiran mereka secara etis.

Tamu kantor adalah seseorang atau sekelompok orang yang hendak mengunjungi perusahaan untuk kepentingan pribadi atau pekerjaan. Dalam kehidupan sekarang ini menerima tamu sudah menjadi hal yang umum dan selalu ada di setiap kantor. Orang-orang yang ingin bertemu dengan seseorang didalam suatu kantor biasanya akan bertemu dengan orang yang menerima tamu atau

sekretaris sebelum bertemu dengan orang yang akan ditemui. Oleh karena itu, sekretaris harus memiliki kemampuan menerima tamu. Cara penerimaan tamu dapat menentukan kesan baik atau tidak dari pihak luar kepada kantor, maka untuk dapat menciptakan kesan baik, sekretaris yang bertugas sebagai penerima tamu harus orang yang sabar, sopan, ramah dan bijaksana.

3. Etika Dalam Melayani Tamu di Kantor

Sekretaris harus mengetahui sikap dan cara dalam melayani tamu. Hal ini sama pentingnya untuk diketahui oleh setiap karyawan, karena hal ini merupakan faktor pendukung dalam terciptanya pelaksanaan penerimaan tamu yang sesuai dengan prosedur menerima dan melayani tamu. Setiap kantor mempunyai peraturan dalam menerima dan melayani tamu, oleh karena itu setiap orang yang berkunjung ke suatu kantor diharapkan dapat disambut, dilayani dan dihormati. Sekretaris jika ada tamu berkunjung ke kantor maka harus melayani tamu tersebut dengan baik. Sekretaris harus pandai dalam menangani setiap tamu yang berkunjung, karena setiap tamu yang berkunjung akan berbeda-beda orang dan sikap. Untuk menangani jenis-jenis tamu, sekretaris perlu memperhatikan etika dalam menerima tamu, yaitu sikap atau tata krama dalam menerima tamu sesuai dengan norma yang berlaku. Dalam menerima tamu sikap dan tingkah

laku, serta tutur kata merupakan hal yang paling utama dalam penilaian karena baik dan tidaknya seseorang akan terlihat dari etika begitu juga dengan seorang sekretaris.

Setiap tamu yang datang baik untuk kepentingan pribadi ataupun pekerjaan harus dilayani karena tamu adalah orang yang penting. Untuk memberikan pelayanan kepada tamu, maka perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut, menurut Wursanto (2008: 56-57) antara lain:

1. Ketahuilah maksud para tamu dan maksud kedatangannya.
2. Hendaknya setiap tamu diberikan pelayanan yang sebaik-baiknya.
3. Berikanlah kesan yang baik dan mendalam agar *good will* dapat diperoleh.
4. Pada saat berbicara dengan tamu sebaiknya dapat menjaga diri, tahu apa yang boleh dan tidak boleh dibicarakan dengan tamu.
5. Apabila pimpinan tidak dapat menerima tamu, berikan penjelasan sebaik-baiknya sehingga tamu tidak merasa tersinggung.
6. Usahakan agar tamu merasa *comfortable* (merasa senang) apabila harus menunggu.
7. Sediakanlah beberapa bahan bacaan (koran, majalah) di ruang tamu.
8. Berikanlah perhatian yang sebesar-besarnya kepada setiap tamu.
9. Bicaralah secara sopan dan ramah.
10. Ambil keputusan dengan cepat dan tepat kepada pimpinan atau kepala bagian, tamu tersebut dapat dihubungkan sehingga masalah tamu dapat diselesaikan seandainya pimpinan tidak ada di tempat.

Susatyo Herlambang & Bambang Heru M (2014: 43) dalam menerima tamu di kantor, sikap yang harus dimiliki oleh seorang sekretaris, adalah :

1. Sopan, ramah, kepribadian menarik, bijaksana.

2. Tampil rapi, bersih, segar, ekspresi wajah hangat.
3. Senang bergaul, luwes, dapat menghafal tamu.
4. Memiliki pengetahuan struktur organisasi dan hal-hal penting organisasi perusahaan tempat kerjanya.
5. Semangat kerja tinggi.
6. Menjadi pendengar yang baik.
7. Tulus dalam melayani tamu.
8. Sikap hormat kepada setiap tamu.
9. Tidak menginterupsi tamu.
10. Tenang, nada suara enak dan jelas.
11. Menangani *complain* secara profesional.
12. Menjaga sikap tubuh dari kebiasaan jelek, misalnya: meludah, menggigit kuku, bersiul, bersenandung, menggaruk-garuk kepala, merias diri, menggunakan *headset* di depan tamu atau orang lain, mengetuk-ngetuk meja, dan sikap negatif lainnya yang tidak nyaman untuk dilihat oleh tamu atau orang lain.

Menurut Rumsari Hadi Sumarto & Lukas Dwiantara

(2000:31) beberapa hal yang harus diperhatikan antara lain :

1. Bersikap Sopan dan Tenang Terhadap Tamu
Jangan terpancing untuk menjadi emosional dalam menghadapi tamu yang keras kepala, angkuh dan bahkan bersikap tidak baik terhadap kita.
2. Bersikap ramah dan bersahabat terhadap setiap tamu yang datang tanpa memandang status sosial atau penampilan fisiknya. Terimalah tamu dengan tangan terbuka dan bersikaplah selalu siap membantu, walaupun tamu tersebut tidak dapat menemui pimpinan.
3. Usahakan tamu merasa senang
Bila harus menunggu lama jangan sampai tamu merasakan suasana yang membosankan. Sediakan buku-buku bacaan yang dapat menemani tamu selama menunggu.
4. Beri penjelasan yang memuaskan jika pimpinan tidak dapat menemui tamu tanpa menyinggung perasaannya.
Jangan katakan jika pimpinan tidak mau diganggu hari ini, atau pimpinan sedang tidak ingin bertemu siapapun. Katakan bahwa pimpinan sedang ada tugas yang tidak dapat ditinggalkan.
5. Penampilan harus menarik, baik dalam sikap maupun tutur kata
Tamu akan lebih merasa senang dan betah jika ditemani seorang sekretaris yang mempunyai kepribadian yang baik.
6. Bijaksana

Sikap bijaksana diperlukan terutama bila kita terpaksa harus menolak tamu.

7. Jangan sekali-sekali menolak tamu atas inisiatif sendiri atau tanpa perintah pimpinan.
Setiap tamu yang datang harus diinformasikan kepada pimpinan walaupun nantinya tidak akan tahu apakah pimpinan bersedia menerimanya atau tidak.
8. Hormatilah tamu dan ekspresikan penyesalan bila harus menolak kehadirannya.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh beberapa ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa etika melayani tamu di kantor antara lain: mengetahui maksud tamu dan kedatangannya; bersikap sopan dan ramah; menangani *complain* secara profesional; menjaga sikap, tingkah laku dan tutur kata; memberikan penjelasan yang tepat apabila orang yang akan ditemui sedang tidak dapat ditemui; ucapkan terima kasih.

4. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam melayani tamu

Sekretaris dalam sebuah perusahaan atau kantor merupakan orang yang memiliki banyak tugas salah satunya ialah melayani tamu baik tamu kantor ataupun tamu pimpinan perusahaan. Sebelum menerima tamu sekretaris harus mengetahui jenis-jenis tamu yang datang ke kantor.

Menurut Susatyo Herlambang & Bambang Heru M (2014:

47) yang harus diperhatikan dalam melayani tamu antara lain:

1. Mengetahui nama tamu, kantor tamu yang hadir, maksud dan tujuan bertamu.
2. Memberi kesan paling menyenangkan agar terjalin *goodwil* yang baik.

3. Menyapa, menghormati, membantu dengan informasi tepat, melayani sebaik-baiknya dan wajar.
4. Mengetahui secara pasti hal-hal yang boleh diberitahukan kepada tamu (menjaga rahasia perusahaan).
5. Menghubungi pejabat yang lebih berhak menangani masalah yang dibawa tamu sesuai kebijakan kantor.
6. Apabila tamu terpaksa menunggu, ciptakan suasana menyenangkan dan ramah.
7. Jika pejabat yang diinginkan tamu tidak ada di tempat, sampaikan kepada tamu, diminta meninggalkan pesan, dicatat, diberitahukan kepada pejabat tersebut secara sopan.

Hartiti Hendarto & Tulusharyono (2003: 70) Ada tamu-tamu tertentu yang meskipun tidak ada perjanjian bisa dibiarkan masuk, misalnya atasan pimpinan, relasi yang sering berurusan dengan pimpinan, staf kantor, teman-teman pribadi atau kerabat pimpinan. Untuk itu, sekretaris harus mengenal betul tamu-tamu pimpinan dan memperhatikan hal-hal di bawah ini:

1. Jangan terlalu gampang percaya dengan kata-kata seseorang begitu juga penampilannya.
2. Meskipun tamu bisa diterima, bila pimpinan sedang sibuk, katakan untuk menunggu sebentar tanpa perlu memberi tahu secara detail apa yang sedang dilakukan oleh pimpinan.
3. Jangan sampai ada tamu seperti tersebut yang menunggu terlalu lama.
4. Katakan berapa lama tamu tersebut bisa bertemu pimpinan, bila memang acara pimpinan padat sekali dengan tamu-tamu yang sudah membuat janji sebelumnya.
5. Selalu informasikan ke pimpinan terlebih dahulu dan jangan biarkan tamu tersebut langsung masuk ke ruangan pimpinan. Anda wajib mempersiapkan pimpinan untuk menerima tamu.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa melayani tamu merupakan suatu hal yang penting karena kesan pertama perusahaan ada pada orang yang menerima tamu-tamu yang datang. Apabila tamu-tamu yang

datang ke kantor mendapatkan pelayanan yang kurang baik maka akan ada anggapan yang tidak baik dari tamu tersebut bahkan tidak senang untuk datang kembali. Kemampuan sekretaris dalam hal melayani tamu harus tetap diperhatikan, maka dari itu sekretaris harus memahami etika atau sikap terlebih dahulu.

BAB III

METODE PENGKAJIAN

A. Metode Penulisan

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis membutuhkan data dan informasi secara lengkap dan relevan. Karena itu, pendekatan yang digunakan dalam memecahkan masalah ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deduktif. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan masalah dengan berdasarkan urutan yang tidak berwujud angka. Metode deduktif yaitu membahas permasalahan yang akan dikaji dengan cara menulis topik-topik pembahasan yang digambarkan secara umum kemudian ditarik kesimpulan secara khusus.

B. Metode Pemecahan Masalah

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

1. Mengumpulkan sumber pustaka sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas.
2. Mempelajari dan mengkaji sumber-sumber pustaka, dengan demikian dapat diketahui permasalahan yang timbul tentang topik yang dibahas pada umumnya.
3. Menarik kesimpulan dari permasalahan yang dibahas.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Penampilan Sekretaris Dalam Melayani Tamu

Dalam dunia kerja sekretaris dituntut untuk berpenampilan bersih dan rapi agar memberikan kesan positif saat bertemu dengan orang lain. Perusahaan lain akan melihat baik tidaknya perusahaan tersebut dengan melihat penampilan dari sekretarisnya terlebih dahulu, karena dimanapun pimpinan pergi untuk bertemu dengan tamu maka sekretaris akan selalu mendampingi. Untuk itu penampilan sekretaris harus diperhatikan mengingat citra baik perusahaan selain dari pimpinannya juga dari sekretarisnya.

Berpenampilan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan sebagai sekretaris sebenarnya cukup mudah. Tetapi masih banyak yang kurang memperhatikan dan menerapkan penampilan sehari-hari ditempat kerja. Penampilan yang kurang sesuai jika diterapkan dalam kegiatan sehari-hari maka akan menghambat pekerjaan. Padahal penampilan yang sesuai akan memberikan rasa nyaman pada saat bekerja. Untuk itu, perlu memperhatikan hal-hal dalam diri sekretaris sebagai penerima tamu.

Sekretaris yang bangga akan pekerjaannya dan ingin perusahaan tempatnya bekerja sukses maka cara berpakaianya pun harus menciptakan kesan yang menyenangkan dan tepat pada tempat, waktu dan suasana. Profesi sekretaris merupakan salah satu profesi yang mengutamakan penampilan.

Kecantikan bukanlah syarat utama, akan tetapi sekretaris harus dapat berpenampilan baik agar terlihat menarik. Agar selalu berpenampilan baik dan menarik saat melayani tamu sekretaris harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Cara Berpakaian

Memilih pakaian yang sesuai dengan pekerjaan sekretaris khususnya dalam melayani tamu tidak sembarangan. Jika pakaian yang dipilih sembarangan akan menyebabkan tidak ada keserasian dengan warna ataupun model saat dipakai bertemu dengan tamu. Walaupun model pakaian saat ini berubah-ubah, hendaklah pakaian yang digunakan cocok untuk kegiatan sehari-hari di kantor pada saat bekerja.

Pakaian yang hendak dipakai tidak harus mahal melainkan pakaian yang terlihat serasi dan menarik. Dalam pemilihan pakaian hendaknya memperhatikan bentuk tubuh agar pada saat dipakai terasa nyaman bahkan tidak merasa terlalu besar atau terlalu sempit. Pemilihan warna dan corak dalam menentukan pakaian yang akan digunakan juga penting. Bentuk badan besar sebaiknya tidak menggunakan pakaian yang bermotif bunga-bunga dan kotak-kotak, tetapi menggunakan pakaian yang bermotif garis vertikal. Untuk bentuk tubuh yang kecil harus menggunakan pakaian yang bercorak dan motif bunga-bunga besar, garis horizontal dan warna cerah agar badan terlihat sedikit berisi.

Setelah memilih pakaian yang sesuai dan menarik sebaiknya pakaian tersebut di setrika terlebih dahulu agar terlihat rapi. Usahakan untuk tetap menjaga pakaian agar tetap terlihat rapi dan tidak kusut.

2. *Make up*

Make up bukan hanya rias wajah, melainkan mencakup perawatan kulit muka agar bersih dan berseri-seri. Penampilan dari dalam (*inner beauty*) dapat memperlihatkan kecantikan seseorang tanpa harus memoles *Make up*. Merias wajah harus dilakukan sewajar mungkin (*natural*) sesuai dengan jabatan. Jangan berdandan terlalu menor, namun jangan juga melupakan riasan sehingga wajah terlihat sangat pucat.

Selain pandai mengaplikasikan peralatan *make up*, pemilihan jenis *make up* juga harus disesuaikan dengan jenis kulit. Membiasakan dengan satu jenis merek *make up* sehingga Biasakan dengan satu jenis/merek *make up* sehingga wajah anda tidak rusak karena kulit anda harus terus menyesuaikan diri dengan produk *make up* yang baru. Gunakan pelembab yang membuat kulit lebih halus dan lembut. Pilih *foundation* dengan formula ringan. Hindari warna *lipstick* yang terlalu gelap, terlalu terang, atau pucat. Gunakan *lipgloss* untuk memberi tampilan bibir kian segar. Jangan memakai aksesoris atau *make up* yang berlebihan, karena akan terlihat norak, dan akan memberikan kesan yang negatif untuk orang lain, dan akan dianggap orang yang tidak mengetahui tata krama berdandan.

3. Sepatu

Setiap pekerja di kantor tidak diperbolehkan memakai sandal dan sangat tidak dianjurkan mengganti sepatu dengan sandal, kemudian mempergunakannya sambil berjalan-jalan di sekitar kantor. Setiap kantor tentunya memiliki standar peraturan masing-masing yang mewajibkan para pekerjanya untuk selalu menggunakan sepatu pada saat bekerja. Sepatu yang sesuai tidak terlalu besar atau tidak terlalu kecil akan membuat nyaman saat dipakai dan melakukan kegiatan di kantor. Seorang sekretaris ada baiknya menggunakan sepatu yang bertumit tinggi agar lebih enak di pandang dan membuat postur tubuh lebih tegap sewaktu berjalan. Dalam pemilihan sepatu berhak tinggi juga harus diperhitungkan seberapa tinggi sepatu hak yang akan dipakai agar pas dan sesuai untuk menopang tubuh. Selain itu, pemilihan warna yang pas dan sesuai juga harus diperhatikan warna-warna yang digunakan dalam memilih sepatu ialah warna natural seperti hitam atau coklat. Perencanaan pemakaian sepatu juga perlu dilakukan. Apakah sepatu yang akan dipakai masih dalam keadaan baik, sol, atau kulitnya, apakah telah disemir dan telah sesuai warnanya dengan pakaian yang akan dipakai. Sepatu meskipun sepele tetapi bisa mengurangi nilai penampilan jika kebersihannya diabaikan

B. Etika Melayani Tamu

Melayani tamu ialah suatu pekerjaan yang tidak tetap, oleh karena itu bila ada tamu datang baik sesuai jadwal atau tidak terjadwal sekretaris harus melayani tamu tersebut tanpa memandang tamu tersebut siapa, dan tamu itu

datang untuk apa. Sekretaris dalam suatu kantor melakukan tugas-tugas seperti korespondensi, mengatur perjalanan dinas, membuat jadwal pimpinan dan menerima tamu-tamu kantor. Dalam hal ini tugas sekretaris yang akan dibahas ialah dalam etika melayani tamu. Melayani tamu tidak hanya dari kantor, tetapi juga tamu dari pimpinan atau tamu dari rekan kerja. Sekretaris harus memiliki etika dalam berbicara, duduk dan berjalan.

Jenis-jenis tamu dalam perusahaan dapat dibedakan menjadi 2 macam yaitu:

1. Tamu yang sudah mengadakan perjanjian terlebih dahulu

Perjanjian dapat dibuat secara langsung (bertatap muka) dengan sekretaris, melalui surat atau telepon. Sekretaris mengatur menurut prioritas atau kepentingannya. Apabila sudah ada kesepakatan dan sudah siap untuk menjumpai, maka sekretaris dapat langsung mengantarkan tamu tersebut ke ruangan orang yang hendak ditemuinya. Apabila terdapat acara yang mendadak, sekretaris dapat menginformasikan kepada tamu tersebut dan meminta untuk menunggu sebentar. Akan tetapi apabila terdapat tugas mendadak keluar kota, dengan mohon maaf tamu tersebut diminta untuk membuat janji dan kesepakatan yang baru.

2. Tamu yang belum mengadakan perjanjian

Untuk menghadapi tamu yang belum mengadakan perjanjian sebelumnya, sekretaris dapat meminta tamu untuk menunggu sebentar, kemudian sekretaris memberitahukan kepada orang yang hendak ditemui apakah bersedia untuk menerima tamu tersebut atau tidak. Apabila tidak

dapat menerima kunjungan tersebut, sekretaris dapat mengatakan bahwa orang tersebut sebenarnya ingin bertemu dengan tamu, namun sedang tidak dapat meninggalkan tugas, dan tamu dapat membuat kesepakatan dan perjanjian terlebih dahulu kapan akan bertemu.

Hal-hal yang harus diperhatikan dalam melayani tamu adalah sebagai berikut:

1. Cara Berbicara

Untuk mendapatkan kesan positif dari tamu yang berkunjung sekretaris harus bersikap ramah dan sopan. Sikap ramah dan sopan bisa diperlihatkan dengan cara menyapa tamu dan menghormati. Selain itu, berbicara juga merupakan hal utama dalam melayani tamu, karena untuk melayani tamu sekretaris harus pandai berbicara. Pandai berbicara dalam hal ini ialah mengerti tentang bagaimana etika berbicara dalam melayani tamu.

Pada saat berbicara dengan tamu hendaknya memandangi mata lawan bicara dan jangan sekali-kali membuang muka atau memungungi tamu karena hal ini tidaklah sopan., berbicara dengan volume suara yang jelas, tidak terlalu keras dan jangan pula berbisik-bisik. Usahakan menggunakan bahasa yang dimengerti oleh lawan bicara atau bila terdapat anggota kelompok yang tidak mengerti bahasa yang digunakan terjemahkan apa yang akan dikatakan agar tamu tidak merasa tersisihkan. Jangan memotong pembicaraan dan jangan bersikap ingin menang sendiri. Hal ini dikarenakan kurang sopan, jika ingin menanggapi

pembicaraan dari tamu, maka sebaiknya tunggulah sampai selesai pembicaraan itu dan lakukan respon atau tanggapan dengan baik.

2. Cara Berjalan

Sekretaris perlu mempelajari hal-hal yang kecil seperti berjalan. Dalam melayani tamu pun cara berjalan seorang sekretaris harus diperhatikan karena dari cara berjalan, tamu sudah dapat menilai sekretaris dari perusahaan yang dikunjunginya.

Mengantar atau menjemput tamu ke tempat tujuan hendaknya berjalan agak ke depan dengan posisi sedikit miring sambil sesekali menengok ke belakang untuk memperhatikan jalan tamu. Jangan berjalan dibuat-buat seolah-olah ingin meminta perhatian orang disekitar. Berjalan dengan tegap, tetapi dengan tetap menjaga agar dagu jangan terlalu terangkat sehingga tidak terkesan angkuh. Jaga kecepatan yang wajar, jangan terburu-buru, tetapi penuh percaya diri dan selalu siap disapa atau menyapa orang dengan senyum.

3. Cara Duduk

Sebelum sekretaris duduk hendaknya mempersilahkan tamunya untuk duduk terlebih dahulu. Setelah itu duduk berhadapan dengan tamu dan melayani dengan sikap duduk yang sopan. Kaki diatur serapi dan sesopan mungkin dengan telapak kaki diarahkan miring. Apabila duduk dikursi tamu jangan bersandar. Apabila duduk dibelakang meja, biasakan merapatkan punggung dengan sandaran kursi atau paling tidak badan tetap tegak.

Selain hal-hal yang sudah dijelaskan diatas masih ada hal-hal yang harus diperhatikan pada saat melayani tamu adalah sebagai berikut:

1. Bersikap Ramah dan Sopan Terhadap Tamu

Selain membantu pimpinan sekretaris juga berperan sebagai penerima tamu. Sikap sekretaris dapat digambarkan dengan tingkah laku terhadap tamu yang datang. Untuk itu, peran sekretaris dalam hal ini sangat penting dengan menunjukkan sikap sopan santun dan ramah terhadap tamu, sehingga tamu-tamu yang datang merasa senang dan dihargai. Tamu harus diperlakukan dengan suasana yang tenang dan nyaman. Jangan bersikap angkuh dan tidak tenang karena akan membuat tamu merasa tidak nyaman, tetapi bersikap dengan sopan dan tidak emosional. Selalu tersenyum, ramah dan penuh perhatian jika memang tamu tersebut membutuhkan bantuan.

2. Tetap Tenang

Bukan tak mungkin seorang sekretaris akan mendapati beberapa tamu yang datang sekaligus dalam satu waktu dengan telepon kantor yang terus berdering. Berusaha untuk tetap tenang, tidak panik, dan melayani telepon dan tamu satu-persatu tanpa membuat siapapun merasa terabaikan. Jika sedang berbicara di telepon, buat kontak mata, berikan senyum dan anggukan kepada setiap tamu yang datang agar mereka merasa kehadirannya diketahui dan dihargai. Memberikan

kode pada tamu untuk menunggu sebentar dengan tetap bersikap tenang juga merupakan hal yang penting.

3. Catat nama dan pelafalannya

Menanyakan nama tamu yang datang dapat membantu pada saat memastikan daftar janji yang telah dipegang, atau memudahkan pihak yang ingin ditemui untuk mengetahui siapa tamunya.

4. Beri Tamu Kepastian

Tidak semua tamu dapat bertemu dengan orang yang akanditemuinya, oleh karena itu sekretaris harus mempersiapkan jawaban ketika orang yang hendak ditemuinya sedang tidak berada di kantor atau sedang tidak ingin ditemui. Bersikap bijaksana, jika memang harus menolak untuk tidak menemui orang yang hendai ditemui, usahakan dengan sikap tenang dan bijaksana serta gunakan alasan yang logis.

Beri penjelasan yang memuaskan jika pimpinan tidak dapat menemui tamu tanpa menyinggung perasaannya. Jika memang orang yang hendak ditemui sedang tidak dapat diganggu berikan penjelasan yang seperti orang yang dicari sedang berada diluar kota atau sedang ada rapat.

5. Mempersilahkan Duduk

Mempersilahkan tamu duduk ditempat terhormat, biasanya ditempat yang paling jauh dengan pintu. Pastikan tamu yang datang untuk duduk terlebih dahulu. Setelah itu, duduk secara berhadapan dengan

tamu dan melayani dengan sikap duduk yang sopan, duduk miring bersandar.

6. Menawarkan Minuman

Jika tamu harus menunggu sebab orang yang akan ditemuinya masih dalam rapat atau telepon penting, maka mempersilahkan tamu untuk duduk menunggu dan menawarkan minuman atau makanan ringan. Memberinya hiburan berupa majalah atau koran juga bisa dilakukan agar mereka tidak jenuh. Menemani tamu yang sedang menunggu dan sesekali ajak berbicara.

7. Mengantar Tamu

Ketika mengantar tamu tunjukkan kearah yang dituju dan dengan telapak tangan ke arah atas dan jari rapat. Pada saat mengantar tamu hendaknya sekretaris membukakan pintu untuk tamu jika pintu bergerak ke arah dalam, maka sekretaris yang harus masuk terlebih dahulu untuk mendorong pintu dan mempersilahkan tamu untuk masuk, dan bila pintu bergerak keluar buka pintu lebar-lebar dan mempersilahkan tamu untuk masuk terlebih dahulu.

8. Tidak membeda-bedakan tamu

Setiap tamu yang datang baik keperluan perusahaan atau tamu dari rekan kerja hendaknya tetap diperlakukan sama seperti melayani tamu-tamu penting lainnya, yang membedakan dalam hal melayani tamu hanya pada tamu dengan perjanjian dan yang datang tanpa ada perjanjian terlebih dahulu. Jika tamu yang datang sudah ada janji

untuk bertemu dengan seseorang di perusahaan tersebut hendaknya sekretaris langsung mengantarkan tamu kepada orang yang akan ditemui. Tetapi, jika tamu tersebut belum ada janji hendaknya ditanyakan terlebih dahulu untuk lebih jelas apakah tamu tersebut dapat menemui orang yang hendak ditemuinya atau tidak.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai penampilan dan etika sekretaris dalam melayani tamu, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penampilan sekretaris dalam melayani tamu antara lain:

a. Cara berpakaian

Pemilihan warna dan corak dalam menentukan pakaian yang akan digunakan juga penting. Bentuk badan besar sebaiknya tidak menggunakan pakaian yang bermotif bunga-bunga dan kotak-kotak, tetapi menggunakan pakaian yang bermotif garis vertikal. Untuk bentuk tubuh yang kecil harus menggunakan pakaian yang bercorak dan motif bunga-bunga besar, garis horizontal dan warna cerah agar badan terlihat sedikit berisi.

b. *Make up* yang sederhana

Menggunakan satu jenis *make up*, menggunakan pelembab, memilih *foundation*, warna *lipstick* yang tidak terlalu gelap atau pucat, *lipgloss*

warna *lipstick* yang terlalu gelap, terlalu terang, atau pucat.

c. Penggunaan sepatu dengan ukuran yang sesuai.

Penggunaan sepatu yang sesuai tidak terlalu besar atau tidak terlalu kecil, menggunakan warna sepatu yang natural seperti warna coklata atau hitam, menggunakan sepatu bertumit.

2. Etika dalam melayani tamu antara lain:
 - a. Cara berbicara, yaitu dengan memandang mata lawan bicara, berbicara dengan volume suara yang jelas, jangan berbisik-bisik dan menggunakan bahasa yang resmi serta mudah untuk dipahami.
 - b. Cara Berjalan, yaitu dengan jangan berjalan dibuat-buat, berjalan dengan tegap, jangan terburu-buru dan tunjukkan ekspresi tanda percaya diri.
 - c. Cara duduk, yaitu dengan duduk berhadapan dengan tamu, duduk dikursi jangan bersandar.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan untuk sekretaris dalam penampilan dan etika sekretaris dalam melayani tamu sebagai berikut:

1. Sekretaris harus memperhatikan pakaian yang digunakan dalam melayani tamu maupun sedang bekerja. Sebaiknya pakaian yang digunakan tidak ketat, warna yang tidak terlalu mencolok, tidak menggunakan pakaian dengan ukuran yang terlalu besar atau terlalu kecil agar tidak mengganggu aktivitas bekerja.
2. Dalam melayani tamu hendaknya seorang sekretaris bersikap sopan ketika harus menolak tamu untuk menemui tamu yang hendak ditemuinya dengan memberikan penjelasan yang tidak menyinggung perasaan. Selain itu sekretaris harus ramah, cara

menerima tamu dengan tangan terbuka dan bersikap selalu siap membantu. Sebaiknya melayani tamu dengan ekspresi wajah yang menyenangkan sehingga tamu merasa nyaman. Selain itu, harus dapat mengendalikan emosi ketika menerima komplain dari tamu yang datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Dapan, dkk. (2011). Pedoman Penulisan Tugas Akhir Program Diploma III. Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi UNY.
- Sulistiyan, Amba Teguh & Rosidah. (2005). Menjadi Sekretaris Profesional & Kantor Yang Efektif. Yogyakarta: Gava Media.
- Hendarto, Hartiti & Tulusharyono. (2003). Menjadi Sekretaris Profesional. Jakarta: PPM.
- AW, Suranto. (2005). Komunikasi Perkantoran Prinsip Komunikasi untuk Meningkatkan Kinerja Perkantoran. Yogyakarta: Media Wacana
- Herlambang, Susatyo & Bambang H.M
- Saiman. (2002). Manajemen Sekretaris. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Durotul Yatinah. (2013). Kesekretarian Modern dan Administrasi Perkantoran. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Ernawati, Ursula. (2004). Pedoman Lengkap Kesekretarian. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Agus & Donni Juni Priyanisa. (2015). Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien dan Profesional. Bandung: Alfabeta.
- Sumarto, R.H dan Lukas Dwiantara. (2000). Sekretaris Profesional. Yogyakarta: Kanisius.
- Kristiyanti, Iin. (2011). Penerapan Etika Kantor Dalam Pencitraan Organisasi diakses pada tanggal 5 April 2018 <https://journal.uny.ac.id/index.php/efisiensi/article/view/3981>
- Lisdiantini, Netty. (2017). Sekretaris dan Efisiensi Kerja Pimpinan diakses pada 6 Mei 2018 <http://journal.pnm.ac.id/index.php/epicheirisi/article/view/126/62>
- Zubaidah, Siti. (2013). Pentingnya Grooming Bagi Sekretaris diakses pada tanggal 24 Juli 2018 <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Sekretaris/article/view/612/492>

