

## Sekretaris Indonesia: sebuah potret sekretaris saat ini

Oleh

Agustinus Rustanta, Gabriela Chiquita, Jessica Aprilia  
[agusrustanta@gmail.com](mailto:agusrustanta@gmail.com)

Sekolah Tinggi Tarakanita, Jakarta

### Abstrak:

Penelitian ini tentang gambaran profil sekretaris saat ini. Objek penelitian ini adalah para sekretaris khususnya yang ada di Jakarta dan sebagian lagi tersebar di beberapa kota di Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tugas sekretaris pada era industry 4.0. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Metode yang dipakai adalah metode survey dan data diperoleh melalui penyebaran kuesioner melalui google form. Temuan penelitian ini diperoleh gambaran bahwa tugas sekretaris saat ini mengalami perubahan bukan perubahan pada bidang kerja namun pada cara mereka mengerjakan tugas-tugas rutin sekretaris. Pada umumnya sekretaris dipermudah dalam mengerjakan tugas oleh karena kehadiran teknologi informasi yang dapat membantu bahkan menggantikan tugas sekretaris.

Kata kunci: Sekretaris, Revolusi industri 4.0; Tugas

### Abstract:

*This research is about descriptive analysis of secretarial duties. The secretaries are the main objects of this research who are mainly working in Jakarta and other cities as well. The objective of this research is to obtain a general description of secretarial duties in Jakarta and other cities in Indonesia in facing the industrial 4.0 revolution. The researcher used the descriptive approach. Method used to obtain the objective is a survey and data were collected via distributing questionnaire to secretaries by using social medium (WhatsApp). The respondents are those who dominantly work in Jakarta and some cities in Indonesia. The finding of this research is that secretarial duties are changing; not the change on the kinds of tasks themselves but on the way how they do the tasks. The advance of telecommunication and information technology help them do the secretarial duties.*

*Keywords: secretary; Industrial revolution 4.0; Task*

## A. PENDAHULUAN

Berbicara mengenai sekretaris memang menarik. Jabatan sekretaris masih sangat diminati oleh kaum hawa hingga saat ini. Perannya masih sangat dibutuhkan dalam membantu pimpinan mengerjakan tugas-tugas administrasi sehingga pimpinan dapat fokus pada pekerjaan manajerial. Namun pesat teknologi informasi dan komunikasi membuat posisi sekretaris mengalami pergeseran. Beberapa tugas yang biasa dilakukan sekretaris dapat dilakukan oleh Pimpinan sendiri. Sebagai contoh, pesan hotel, transportasi, tiket pesawat, bahkan pesan makanan dapat dilakukan

dengan mudah menggunakan *smartphone*. Membuat janji temu juga dengan mudah dilakukan dengan mengirim *whatsapp*. Sepuluh tahun yang lalu tren satu boss dengan beberapa sekretaris yang membantunya juga telah bergeser. Saat ini satu sekretaris harus mampu melayani 10-15 pimpinan. Fenomena ini bukan masalah ekonomis namun karena pergeseran peran dan pekerjaan sekretaris. Untuk itu, seorang sekretaris harus mampu beradaptasi dengan berbagai bos pada waktu yang sama. Ia juga dituntut mampu mengerjakan tugas yang beraneka ragam seorang diri. Singkatnya seorang sekretaris harus multi fungsi atau *multitasking*. Maka, tidak mengherankan bahwa cara mendidik calon-calon sekretaris harus berubah.

Mendidik calon sekretaris saat ini berbeda dengan mendidik calon sekretaris sepuluh atau lima belas tahun lalu. Sekretaris saat ini tidak perlu belajar stenografi bahasa Indonesia atau stenografi bahasa Inggris. Tujuan stenografi adalah mampu menulis dengan cepat. Namun saat ini, dengan munculnya alat perekam, dengan sendirinya stenografi tidak lagi dibutuhkan karena pada kenyataannya sekretaris jaman *now* lebih lama menulis menggunakan steno daripada dengan cara biasa atau diketik.

Menyikapi perubahan teknologi sudah selayaknya dunia pendidikan harus menyesuaikan diri sehingga perguruan tinggi tetap mampu memenuhi kebutuhan dunia kerja dengan mempersiapkan sekretaris yang mampu bekerja di dunia kerja saat ini yang mengandalkan teknologi. Namun demikian, perubahan cara mendidik belum tentu tergambar secara jelas. Pada umumnya perguruan tinggi hanya menerka-nerka seolah-olah sekretaris saat ini butuh ini dan itu tanpa kajian mendalam mengenai profil sekretaris saat ini.

Belum ditemukan sebuah penelitian yang menggambarkan secara utuh dan komprehensif mengenai profil sekretaris di Indonesia. Di sisi lain, kita sering mendengar profil sekretaris yang dikeluarkan oleh IAAP (*International Association of Administrative Professionals*) yang bermarkas di Kansas City Amerika Serikat. Tiap tahun mereka mengadakan kongres untuk melihat lebih jauh perkembangan dunia administrasi di dunia.

Pada saat revisi atau pengembangan kurikulum perguruan tinggi perlu menghadirkan alumni atau pengguna sehingga mereka dapat memberikan gambaran

sekretaris saat ini. Masukan dari *stakeholders* dapat dijadikan referensi untuk mengembangkan kurikulum berdasarkan kebutuhan dunia kerja. Jika tidak, maka perguruan tinggi akan menghasilkan sekretaris yang *out-of-date* yang tidak mampu bekerja di jaman *now*.

Ketidakakuratan data dan informasi mengenai sekretaris saat ini membuat perguruan tinggi membangun kurikulum tanpa arah yang jelas dengan kebutuhan pangsa pasar yang akurat. Asumsi dan keinginan dosen menjadi dasar pengembangan kurikulum bukan didasarkan pada kebutuhan dunia kerja dan perkembangan dunia industri dan dunia teknologi. Fakta inilah yang mendorong peneliti untuk meneliti lebih jauh keberadaan sekretaris saat ini. Masihkah mereka mengerjakan tugas-tugas sekretaris? Teknologi apa yang mereka butuhkan? Bagaimana mereka mengerjakan pekerjaan rutin mereka merupakan pertanyaan-pertanyaan mendasar yang perlu dicarikan jawabannya untuk mengetahui secara lebih akurat tuntutan sekretaris jaman *now*.

Didorong tuntutan perkembangan teknologi, sekretaris saat ini dituntut untuk lebih fleksibel. Tidak hanya memiliki *skills*, *knowledge*, dan *attitude* namun ia juga dituntut untuk mampu menjadi *partner*, mampu berkomunikasi dan juga berkolaborasi. Intinya sekretaris dituntut untuk memiliki tiga hal lain yaitu literasi manusia, mampu mengolah data (literasi data), dan literasi teknologi (mampu memanfaatkan teknologi untuk membantu menyelesaikan pekerjaan secara cepat namun akurat). Namun, mimpi tersebut tidak mudah untuk diraih. Calon sekretaris memiliki banyak kendala untuk mencapai ketiga literasi tersebut. perkembangan teknologi sulit dikejar oleh dunia pendidikan dalam mempersiapkan calon-calon sekretaris yang handal.

Berdasarkan latar belakang mengenai kondisi riil sekretaris saat ini, peneliti ingin fokus pada profil sekretaris saat ini. Peneliti ingin memotret kondisi sekretaris Indonesia saat ini terutama para sekretaris yang bekerja di Jakarta dan sekitarnya. Peneliti meyakini bahwa jika profil sekretaris dapat digambarkan secara utuh dan komprehensif, maka perguruan tinggi dapat menyesuaikan diri dalam mendidik dan melatih calon-calon sekretaris. Tujuan penelitian ini adalah untuk (1) mendeskripsikan

bidang tugas sekretaris di Indonesia saat ini, (2) mendeskripsikan *skills, knowledge,* dan *attitude* sekretaris jaman now, dan (3) mendeskripsikan upaya para sekretaris untuk beradaptasi di dunia kerja saat ini.

## **B. KAJIAN PUSTAKA**

### **1. Kajian teoritis**

Sosok sekretaris dipandang sebagai seorang perempuan ideal dan sempurna. Seorang boss atau pimpinan biasanya memilih sekretaris yang secara fisik cantik, tinggi, berkulit putih bersih, berambut hitam dan panjang (rambut panjang justru akan mengganggu saat bekerja, yang disarankan adalah rambut tidak lebih dari bahu. Apabila lebih dari bahu, maka rambut sebaiknya diikat), gesit, berpenampilan menarik, ramah, pandai berkomunikasi, secara sikap ia ramah, sopan, rendah hati, suka menolong, dan ia memiliki keterampilan yang sangat baik di bidang kesekretarian.

Mengapa sekretaris harus memenuhi kriteria tersebut? Ada yang mengatakan bahwa sekretaris “mewakili” atasannya atau cerminan atasannya. Ada pula yang berpendapat bahwa sekretaris adalah tangan kanan atasannya. Dimanapun atasannya bertugas, seorang sekretaris harus mendampingi, membantunya, dan menyiapkan segala “kebutuhannya”. Tidak jarang sekretaris bertemu dengan orang-orang nomor satu di berbagai perusahaan baik dalam dan luar negeri. Oleh karenanya ia juga dituntut mahir berbahasa asing untuk menunjang profesinya.

Bagaimana menjadi sekretaris ideal? Setiap ahli memiliki kriteria yang sedikit berbeda yang bersifat memberikan nilai lebih. Menurut Mintorogo (2003) sekretaris wajib memiliki keterampilan, pengetahuan, dan sikap. Calkins et al (2011:7), sekretaris harus memiliki *Skills, Knowledge, Attitude,* dan *Personal Traits*. Keterampilan (skills) termasuk *technical skills, interpersonal skills, communication skills* (written, verbal and non verbal, listening), *teamwork and collaboration skills, customer focus, problem solving and critical thinking skills* (Calkins et al, 2011:7). Ada tambahan *personal traits* atau kepribadian yang baik.

Kemudian kriteria seorang sekretaris ini berkembang. Seorang sekretaris harus profesional. Apa yang dimaksud dengan profesional? *A professional looks, speaks,*

*writes, and behaves in a manner that reflects well on the employer as well as the employee* (Calkins et al, 2011:21). Sedangkan Utaminingsih (2016: 2) mengatakan bahwa profesional diidentikan dengan tuntutan pada seseorang untuk mengerjakan pekerjaannya secara baik dan sempurna. Lebih lanjut dikatakan bahwa sekretaris profesional di era global mengacu pada sekretaris yang memiliki kriteria (1) setia terhadap profesi, (2) mantab dalam *body of knowledge* dan intelektualitasnya, (3) mengembangkan keterampilan khusus, unik, dan esensial, (4) memiliki kualitas yang baik dalam pelayanan komunikasi, (5) menjadi anggota ikatan profesi sekretaris, (6) taat pada norma-norma profesional, memiliki kebebasan menjalankan profesinya.

Menurut Cutlip et al (2000) yang disarikan oleh Utaminingsih (2016), seorang sekretaris profesional di era global adalah sekretaris yang (1) memiliki keterampilan (*skills*) menulis, mendengarkan, membaca, dan berbicara yang efektif, (2) memiliki pengetahuan (*knowledge*) mengenai berbagai aktivitas kesekretariatan, manajemen organisasi, keuangan, dan bisnis, (3) memiliki kemampuan (*ability*) dalam memecahkan masalah, membuat keputusan, bersikap obyektif, menumbuhkan kepercayaan, dan keberanian yang bertanggungjawab, (4) memiliki kualitas (*qualities*) antara lain mantab dan berakal sehat, dinamis, semangat yang tinggi, berawawasan luas, penuh inisiatif, berpikir positif dan logis, intelektual yang tinggi dan penampilan yang baik.

Laswitarni (2015:10) menjelaskan makna profesional sebagai seseorang yang memiliki *personality, general knowledge, specific knowledge, skill and technique, dan practice*. Kompetensinya adalah terampil berkomunikasi, mencari dan memanfaatkan informasi, mampu berpikir, mengidentifikasi, dan mencari solusi, mampu bekerjasama, dan memiliki *human relations skills*, memiliki komitmen pada tugas. Rumayar (2012) menyebutkan syarat menjadi sekretaris profesional antara lain seseorang yang memiliki (1) *personality* (sabar, tekun, disiplin, tidak cepat menyerah, berpenampilan menarik, jujur, loyal, pandai berbicara, sopan, dan dapat menjaga citra perusahaan), (2) memiliki pengetahuan umum, (3) memiliki pengetahuan khusus untuk profesi sekretaris, (4) memiliki keterampilan dan teknik misalnya mampu

mengetik, korespondensi, kearsipan, (5) memiliki keterampilan praktis misalnya menangani telpon, menerima tamu, menyiapkan rapat, mengelola agenda pimpinan.

*The International Association of Administrative Professionals defines administrative professionals as individuals who are responsible for administrative tasks and coordination of information in support of an office related environment and who are dedicated to furthering their personal and professional growth in their chosen profession.* Untuk mendapatkan pengakuan dunia sebagai sekretaris profesional, ia harus mampu mendapatkan sertifikasi internasional di bidang administrasi atau dikenal dengan *Certified Professional Secretary (CPS)* yang dikeluarkan oleh asosiasi profesi IAAP yang bermarkas di Kansas City, Amerika Serikat. Untuk mampu lolos ujian kompetensi seseorang harus lulus *comprehensive examination in the areas of Finance & Business Law (Economics, Accounting, Business Law), Office Systems & Administration (Office Technology, Office Administration, Business Communication), Management (Behavioral Science in Business, Human Resources Management, Organizations and Management), and Organizational Planning (Team Skills, Strategic Planning, Advanced Administration).*

Seorang sekretaris yang profesional harus kompeten. Seseorang disebut kompeten jika ia memiliki lima keterampilan yaitu *task skills* (keterampilan untuk melaksanakan tugas sesuai tingkat yang diharapkan), *task management skills* (keterampilan untuk mengelola serangkaian tugas yang menjadi tanggungjawabnya), *contingency skills* (keterampilan untuk memecahkan masalah), *job role/environment skills* (keterampilan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja), dan *transfer skills* (keterampilan untuk mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilannya pada situasi yang baru (BNSP, 2007).

Sedangkan menurut standar KKNI, seseorang disebut kompeten jika ia memiliki 7 kompetensi yaitu (1) mampu mengumpulkan, menganalisis dan mengorganisasikan informasi, (2) mengkomunikasikan ide dan informasi, (3) merencanakan dan mengatur kegiatan, (4) bekerjasama dengan orang lain dan kelompok, (5) menggunakan ide dan teknik matematika, (6) memecahkan masalah, dan (7) menggunakan teknologi.

Menurut Mintorogo (2003) sekretaris di era global harus memiliki keterampilan berkomunikasi, memiliki kemampuan memperoleh, menginterpretasikan dan menggunakan informasi, mampu berpikir, mengidentifikasi dan memecahkan masalah, mampu bekerjasama (*collaboration*) dan bekerja dalam tim, memiliki komitmen, tanggungjawab, kepercayaan diri yang tinggi dan semangat pengembangan diri.

Semakin banyak ahli, semakin bervariasi tuntutan bagi seorang sekretaris perusahaan. Keberagaman tuntutan ini menunjukkan bahwa profesi sekretaris bukan profesi biasa dan sederhana dan dapat dilakukan oleh semua orang. Ia harus terlebih dahulu melengkapi diri dengan daftar kemampuan, keterampilan, sikap, kepribadian, dan kerjasama yang baik. Jika tidak, ia hanyalah karyawan pada umumnya. Ia bukan sekretaris yang handal yang menjadi dambaan para pimpinan perusahaan yang siap membantu membangun reputasi dan citra perusahaan yang ujung-ujungnya adalah kesuksesan perusahaan.

Seorang sekretaris harus mampu melaksanakan berbagai macam tugas yang diberikan oleh atasannya. Ia harus siap kapanpun dan dimanapun diperlukan. Ia juga harus siap sedia mengerjakan tugas yang menjadi tanggungjawabnya bahkan yang sebenarnya bukan menjadi domain sekretaris. Oleh karena itu kemudian muncul istilah sekretaris harus kompeten atau kompetensi sekretaris.

Kompetensi sekretaris adalah *critical thinking, communication, collaboration, creativity, innovation* (Widiawati & Selfiana, 2018). Utaminingsih (2016) menyebutkan bahwa orang yang membantu pimpinan, seorang sekretaris, harus memadai, cakap, mampu dan terampil dalam melaksanakan tugas dan dapat diandalkan. Sekretaris harus memiliki pendidikan khusus, terampil, memiliki kualifikasi dan bonafiditas yang baik dan mampu secara cepat dan tepat tugas-tugas pokok dari pimpinannya.

Seorang sekretaris yang memiliki kompetensi, sikap, dedikasi, memiliki jiwa membantu, penampilan, bangga terhadap profesinya, komitmen, jujur, setia dan dapat dipercaya, proaktif dan aktif, berpikiran positif dan cerdas, memiliki wawasan yang luas (Siambaton, 2015). Syarat menjadi profesional terdiri dari persyaratan formal dan

nonformal. Syarat formal ia harus memiliki pendidikan formal. Ia juga harus memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pengalaman yang terus menerus dan upaya untuk mengembangkan diri. Ia juga harus memiliki kepribadian dan sikap mental, dan bertanggungjawab. Singkatnya sekretaris disebut profesional jika ia selalu menjunjung tinggi kode etik profesi.

Begitulah kira-kira jika digambarkan tuntutan seorang sekretaris saat ini. Paras cantik sangat penting namun lebih penting adalah kemampuan dan kehandalan dalam membantu atasannya. Jika diringkas dari diskusi sebelumnya dapat dikatakan bahwa seorang sekretaris adalah sosok perempuan muda yang siap sedia bekerja keras dengan komitmen diri yang tinggi, berintegritas, dedikasi untuk mengembangkan perusahaan melalui segala tugas secara sempurna dan paripurna. Untuk menjadi seorang sekretaris yang profesional ia harus melalui berbagai rintangan sejak di bangku pendidikan. Ia harus melewati berbagai macam tempaan keterampilan dan juga pengetahuan yang kemudian mereka harus kembangkan sendiri ketika mereka sudah bekerja secara terus menerus.

## **2. Penelusuran Studi**

Setelah melalui penelusuran terhadap sumber-sumber ilmiah, peneliti masih belum menemukan hasil kajian atau hasil penelitian yang fokus pada profil sekretaris terutama di Indonesia. Namun, dari penelusuran tersebut peneliti menemukan penelitian yang fokus pada kompetensi, kita pengembangan sekretaris profesional, dan sebagainya yang semuanya merupakan komponen dari sebuah profil secara umum. Sebagai contoh, Laswitarni (2015) mengkaji mengenai bagaimana mengembangkan sekretaris profesional. Dalam artikelnya, Laswitarni menjelaskan bahwa sekretaris saat ini memiliki tugas yang sangat beragam. Sekretaris harus *multi-tasking*, multifungsi. Oleh karena itu sekretaris dituntut multitalenta dan memiliki *multiskills*. Ia meringkas penjelasannya dengan istilah sekretaris STMJ (sopan, teliti, mandiri dan jujur).

Utaminingsih (2016) memfokuskan kajian pada pprofesionalitas sekretaris di era global atau disebut era reformasi atau era komunikasi, era pasar bebas. Menurutnya, era ini mendorong konsekwensi terhadap sikap profesional. Seorang profesional dituntut untuk setia pada profesi, mantab dalam pengetahuan dan intelektualnya, mampu mengembangkan keterampilan khusus, unik, dan esensial, memiliki kualitas komunikasi yang baik, dan bebas menjalankan profesinya. Maka, ia meringkas bahwa jiwa profesional di era global adalah seseorang yang memiliki *skills*, *knowledge*, *abilities* dan *qualities*.

Sege (2011) meneliti mengenai tugas-tugas sekretaris. Menurutnya, tugas sekretaris (Sege, 2011: 50) adalah tugas rutin, tugas instruksi, tugas kreatif. Gagasan ini tidak berbeda dengan gagasan umum mengenai tugas sekretaris. Pendapat Sege mirip dengan gagasan Mintorogo (2003). Rumayar (2012) kemudian menambahkan tugas administrasi, tugas receptionis, tugas sosial dan tugas insidental. Ia juga menjelaskan bahwa peran sekretaris tidak hanya membantu pimpinan dalam menangani tugas-tugas administratif namun juga tugas-tugas seperti (1) sekretaris sebagai duta, (2) Sekretaris sebagai pintu gerbang perusahaan, (3) Sekretaris sebagai ibu rumah tangga, dan (4) Sekretaris sebagai humas (Sege, 2011).

### **C. METODE PENELITIAN**

Untuk mendapatkan gambaran mengenai profil seorang sekretaris, peneliti membutuhkan pendapat dari para sekretaris yang sudah bekerja di berbagai perusahaan. Untuk mendapatkan informasi mengenai profil sekretaris saat ini diperlukan pertanyaan-pertanyaan yang harus mereka jawab dengan mudah namun mampu memberikan gambaran umum mengenai diri mereka dan profesinya. Oleh karena itu, seperangkat kuesioner disusun dan kemudian dikirim kepada para sekretaris untuk diisi. Untuk mempermudah mereka mengisi dan mengirimkan kuesioner yang sudah mereka isi, peneliti menyusun kuesioner yang bersifat pilihan. Dengan demikian, kuesioner yang disiapkan adalah kuesioner dengan model tertutup. Hal ini akan mempermudah peneliti dalam menganalisis jawaban mereka.

Satu-satunya sumber data untuk penelitian ini adalah data yang terkumpul dari penyebaran kuesioner kepada semua responden. Pertanyaan yang disusun dalam kuesioner juga sangat terbatas yaitu pertanyaan tertutup. Semua jawaban telah disiapkan dan pengisi hanya cukup klik jawaban yang diinginkan. Peneliti berharap pengisi klik jawaban yang benar-benar menggambarkan profesi pengisi. Namun hal ini tidak mudah dicapai karena peneliti tidak dapat mengawal pengisian kuesioner ini. Data yang terkumpul ini merupakan data satu satunya yang kemudian diolah menjadi sumber informasi bagi peneliti untuk menarik kesimpulan. Penelitian ini tidak menggunakan data sekunder atau data lain selain data dari kuesioner yang terkumpul melalui *google form*.

Populasi penelitian ini adalah semua alumni PT X yang diwisuda tahun 2007-2017 dengan kurun waktu sepuluh tahun. Jika dirata-rata setiap wisuda berjumlah 300 orang, maka dalam kurun waktu 10 tahun jumlah populasi mencapai 3000 orang alumni. Peneliti memanfaatkan nomor *handphone* yang tertera pada buku wisuda tersebut. Peneliti akan memastikan terlebih dahulu bahwa nomor *handphone* yang digunakan masih aktif dan memiliki aplikasi *whatsapp*. Pengiriman kuesioner menggunakan *whatsapp* adalah cara paling mudah dan murah untuk meraih ratusan bahkan ribuan nomor alumni tersebut. *Whatsapp* juga efektif karena jika pengguna masih aktif menggunakan aplikasi ini, mereka dengan mudah mendapatkan *link* kuesioner yang peneliti telah siapkan. Dengan klik *link*, para sekretaris dapat langsung mengisi kuesioner yang telah disiapkan. Setelah selesai mengisi, pengisi dapat langsung klik *submit* dan data akan terekam dalam *google drive*. Jika ada nomor butir pertanyaan tidak lengkap, maka pengisi tidak dapat klik *submit*. Hal ini untuk memastikan bahwa semua butir pertanyaan telah terisi sempurna sebelum *pengisi* klik *submit*.

Peneliti tidak mau terlalu optimistis bahwa 3.000 orang yang dikirim kuesioner akan selalu mengisi. Peneliti cukup berharap mampu mengumpulkan 300 responden sebagai sampel (10%) dari total populasi. Keputusan menentukan jumlah 300 responden diambil mengingat penyebaran kuesioner menggunakan *google form* yang dikirim melalui aplikasi *whatsapp* tidak selalu mendapat respon positif dari

populasi. Peneliti menyadari bahwa kesadaran alumni untuk mengembangkan almahatarnya tidak begitu bagus. 10% dari total populasi sudah lebih dari cukup untuk menggambarkan posisi sekretaris di Jakarta.

Setelah data terkumpul, peneliti melakukan pengambilan data dari *google drive*. Setelah di *download*, data mentah perlu diolah kembali menjadi data *numerik* disesuaikan dengan kriteria untuk masing-masing butir soal. Data ini kemudian diolah dan diinterpretasikan pada masing-masing butir soal. Peneliti tidak menggunakan software tertentu untuk analisis data ini. Yang dilakukan oleh peneliti adalah melakukan deskripsi terhadap data yang terkumpul tanpa melakukan intervensi atau pengolahan angka-angka. Interpretasi dilakukan dengan cara melihat persentase pada masing-masing butir pertanyaan kuesioner untuk melihat kecenderungan-kecenderungan yang ada.

#### **D. TEMUAN**

Pada bagian ini peneliti memaparkan hasil temuan penelitian yang dinampakkan dalam bentuk tabel-tabel yang penuh dengan informasi. Hal ini dilakukan untuk menelusuri lebih jauh mengenai keberadaan dan gambaran tugas para alumni PT X. Dengan demikian akan diperoleh gambaran umum tentang lulusan PT X secara lebih komprehensif dan mendalam.

Jika ditelisik lebih jauh mengenai kepada siapa para sekretaris ini bekerja diperoleh informasi bahwa 35.8% sekretaris menjadi sekretaris Pimpinan Perusahaan, 29.1% sekretaris pimpinan divisi dan 14.9% sekretaris Kepala Sub Bagian. Kemudian, apa tugas para sekretaris dalam melayani para bosnya? Responden yang memilih mengerjakan tugas-tugas tradisional seperti tugas-tugas administrasi sebanyak 65.7%, mengerjakan tugas serabutan sebanyak 32.1% sedangkan 2.2% sekretaris mengerjakan tugas lainnya selain tugas administrasi. Hal ini sejalan dengan informasi yang diperoleh dari keahlian yang digunakan oleh para sekretaris dimana 64.9% menggunakan keahlian administrasi sedangkan 22.4% menggunakan keahlian

komunikasi. Hanya 1.5% menggunakan keahlian teknologi informasi dan 11.2% menggunakan keahlian lainnya.

Tabel 1 Responden dan Keahlian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Administrasi	87	64.9	64.9	64.9
	Komunikasi	30	22.4	22.4	87.3
	Teknologi KOm	2	1.5	1.5	88.8
	Lainnya	15	11.2	11.2	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

Sumber: Data Olahan Penulis

Informasi mengenai keahlian ini kemudian ditelusuri lebih lanjut. Informasi berikut dapat memberikan jawaban mengapa responden 22.4% menggunakan keahlian komunikasi dalam mengerjakan tugas-tugas administrasi. Tabel berikut menunjukkan bahwa ternyata para sekretaris ini melayani tidak hanya satu atasan saja. Sebanyak 34.3% responden melayani banyak bos. Kemudian pertanyaan selanjutnya adalah berapa bos yang biasa dilayani oleh para sekretaris?

Tabel 2 Masalah Besar yang dihadapi Sekretaris saat Ini

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Melayani banyak bos	46	34.3	34.3	34.3
	Tekno yg berubah cepat	17	12.7	12.7	47.0
	Tugas banyak	48	35.8	35.8	82.8
	Keluarga	6	4.5	4.5	87.3
	Personil kurang	17	12.7	12.7	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

Sumber: Data Olahan Penulis

Tabel berikut menunjukkan bahwa pada umumnya para sekretaris melayani lebih dari satu orang. Responden yang mengatakan memiliki 1-2 bos adalah 55.2%, sekretaris yang memiliki 3-4 orang atasan adalah 26.1% dan yang memiliki lebih dari 5 atasan sebanyak 14.9%. Semakin banyak bos yang dilayani maka seorang sekretaris harus mampu berkomunikasi dengan mereka. Paling tidak para sekretaris harus mampu beradaptasi dengan masing-masing karakter setiap atasan. Oleh karena itu, keterampilan sekretaris berkomunikasi menjadi penting. Selain keterampilan berkomunikasi kepada pimpinan ternyata keterampilan berkomunikasi juga berguna dalam mengerjakan tugasnya.

Tabel 3 Jumlah Pimpinan dilayani oleh satu sekretaris

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-2 orang	74	55.2	55.2	55.2
	3-4 orang	35	26.1	26.1	81.3
	Lebih dari 5 orang	20	14.9	14.9	96.3
	4	5	3.7	3.7	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

Sumber: Data Olahan Penulis

Tabel 5 ini menunjukkan bahwa sekretaris tidak hanya melakukan tugas-tugas administrasi. Ia juga melakukan tugas lain yang memaksa sekretaris menguasai atau terampil dalam komunikasi.

Tabel 4 Pelatihan/Training yang masih diperlukan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Software	52	38.8	38.8	38.8
	Project	11	8.2	8.2	47.0
	Web design	49	36.6	36.6	83.6
	Negotiation	21	15.7	15.7	99.3
	online purchase	1	.7	.7	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

Sumber: Data Olahan Penulis

15.7% sekretaris menginginkan supaya ia mendapat kesempatan untuk mendapatkan *training* tentang negosiasi.

Kemudian penelusuran dilakukan untuk melihat jenjang pendidikan atau kualifikasi alumni setelah mereka terjun ke dunia Pendidikan. Tabel 5 ini memberikan informasi bahwa 56.7% sekretaris memilih untuk melanjutkan studi hingga jenjang sarjana dan 34.3% memilih untuk kursus untuk meningkatkan kompetensinya.

Tabel 5 Studi lanjutan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sarjana	76	56.7	56.7	56.7
	Kursus	46	34.3	34.3	91.0
	Kursus spesialis	7	5.2	5.2	96.3
	Diploma 4	4	3.0	3.0	99.3
	5	1	.7	.7	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

Sumber: Data Olahan Penulis

Sekretaris yang mana yang memilih menempuh Pendidikan sarjana dan siapa yang kursus dapat dilihat pada tabel berikut ini. Tabel ini menunjukkan bahwa para sekretaris yang mengerjakan tugas-tugas administrasi (44 responden atau 32.8%) yang justru sangat berminat untuk melanjutkan studi ke jenjang sarjana dan 38 responden atau 28% responden memilih mengikuti kursus tertentu. Hal ini dapat menjadi petunjuk bahwa alumni masih memiliki keinginan kuat untuk meningkatkan kompetensinya baik melalui Pendidikan formal maupun informal.

Tabel 6 Crosstab antara Keahlian dan Studi Lanjut

Count		Studi Lanjut					Total
		Sarjana	Kursus	Kursus spesialis	Diploma 4	5.00	
Keahlian	Administrasi	44	38	5	0	0	87
	Komunikasi	23	3	2	2	0	30
	Teknologi KOm	2	0	0	0	0	2
	Lainnya	7	5	0	2	1	15
Total		76	46	7	4	1	134

Sumber: Data Olahan Penulis

Jika dilihat lebih jauh mengenai macam kursus yang paling dominan diikuti oleh para sekretaris adalah kursus bahasa asing. Terdapat 32.8% responden memilih kursus bahasa asing, dan 32.8% lainnya memilih kursus pemanfaatan teknologi informasi sisanya 20.9% memilih kursus bidang manajemen.

Terakhir adalah mengenai tingkat kepuasan responden terhadap hak dan kewajiban para responden. Hanya 14.2% responden mengatakan bahwa mereka kurang puas dengan apa yang dilakukan dan apa yang diterima sebagai kompensasi atas kewajiban yang harus dilakukan di tempat kerja. Sebanyak 85.8% responden mengatakan bahwa mereka puas dengan apa yang mereka kurbankan dan apa yang mereka terima.

## 1. Sekretaris; *skills, knowledge dan attitude*

### a. Keterampilan dan Sekretaris

Dilihat dari sisi keterampilan, sekretaris saat ini perlu terampil menggunakan teknologi informasi untuk mengerjakan tugas-tugas kantor. Hal ini tercermin dari data bahwa 91% responden mengatakan bahwa mereka sangat tergantung pada pemanfaatan perangkat teknologi informasi atau komputer. Sedangkan 9% responden mengatakan bahwa mereka bekerja tidak menggunakan teknologi informasi. Hal ini dimungkinkan jika para sekretaris sudah mendekati masa pensiun atau sudah sangat senior sehingga mereka tidak lagi bekerja di depan layar komputer namun bekerja dengan menggunakan otoritas yang dimilikinya untuk mendelegasikan tugas-tugasnya kepada para sekretaris juniornya atau pada staf admin yang lain.

Dari 91% pengguna komputer, 75.4% aktif mengoperasikan komputer dengan windows, 18% linux, 11% menggunakan Ios dan sisanya 3% tidak menggunakan ketiganya. Dari 75.4% pengguna windows, 89.6% aktif menggunakan aplikasi *microsoft office*. Dari sekian banyak aplikasi *office*, 59% bekerja menggunakan *MS word*, dan sebagian kecil aktif memanfaatkan *spreadsheet* atau excel dan hanya 11.9% bekerja menggunakan database.

Selain tugas-tugas yang dikerjakan memanfaatkan teknologi komputer, para sekretaris juga terampil dalam mengerjakan tugas administrasi. 65.7% sekretaris mengerjakan tugas-tugas administrasi. Hal ini membuktikan bahwa para sekretaris dituntut untuk mampu mengerjakan tugas administrasi secara akurat. Lalu, keterampilan yang menurut responden tidak kalah penting adalah keterampilan berkomunikasi. Selain 64.9% responden mengatakan bahwa mereka benar-benar menguasai bidang kesekretariatan, mereka dituntut untuk terampil berkomunikasi dan bernegosiasi.

Tabel 7 Keahlian/*area of expertise*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Administrasi	87	64.9	64.9	64.9
	Komunikasi	30	22.4	22.4	87.3
	Teknologi KOm	2	1.5	1.5	88.8
	Lainnya	15	11.2	11.2	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

Sumber: Data Olahan Penulis

#### b. Pengetahuan dan Sekretaris

Menurut responden penelitian ini, seorang sekretaris harus memiliki pengetahuan di bidang kesekretarian sehingga mereka mampu mengerjakan tugas-tugas yang diberikan oleh pimpinannya. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika mereka perlu meningkatkan kompetensi mereka melalui pendidikan formal maupun informal. 56.7% responden telah lulus sarjana sedangkan 34.3% responden lebih memilih kursus sebagai sarana untuk mengembangkan diri dan menghindarkan diri dari pekerjaan yang monoton tanpa tantangan.

Tabel 8 Cita-cita Kedepan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tetap pd posisi saat ini	9	6.7	6.7	6.7
	Naik posisi	63	47.0	47.0	53.7
	Mau usaha sendiri	50	37.3	37.3	91.0
	Ingin berbagi ilmu	12	9.0	9.0	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

Sumber: Data Olahan Penulis

Tabel di atas menegaskan bahwa alasan para sekretaris meningkatkan kompetensinya dengan melanjutkan studinya hingga jenjang sarjana karena mereka memiliki cita-cita yang lain. Tabel 8 menunjukkan bahwa hanya 6.7% responden yang ingin bekerja pada posisi saat ini sedangkan 47% ingin naik posisi. Sedangkan 37.3% responden memutuskan untuk membuka usaha sendiri.

### **c. Sikap dan Sekretaris**

Data menunjukkan bahwa posisi sekretaris adalah posisi yang strategis. Sebuah pepatah mengatakan *secretarial skills open many doors* tidak keliru. Sekretaris masih dapat bekerja sebagai sekretaris atau bidang lain. Hanya 17.9% responden menginginkan untuk meningkatkan posisinya sedangkan 37.3% responden memilih ingin membuka usaha sendiri dan 41% responden memiliki keinginan untuk masuk pada posisi pimpinan dan 3.7% memilih untuk pensiun daripada membuka usaha sendiri atau mengejar jenjang karir.

Menurut responden tantangan terbesar saat ini adalah mencapai keseimbangan antara pekerjaan dan keluarga. Terdapat 41.8% responden merasa galau karena mereka harus menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan juga sosial atau rumahtangga. Selanjutnya, 25.4% responden justru tertantang untuk kursus atau belajar bahasa asing.

## **E. PEMBAHASAN**

Setelah melakukan telaah terhadap informasi yang diperoleh melalui kajian terhadap hasil kuesioner, peneliti secara sederhana menyampaikan bahwa pekerjaan administrasi yang dikerjakan oleh sekretaris merupakan pekerjaan yang tidak akan mati ditelan jaman. Hal ini dibuktikan bahwa para lulusan PT X masih dapat bekerja sebagian besar sebagai sekretaris. Selama perusahaan masih ada, apalagi didukung oleh masuknya investor ke dalam negeri, maka kebutuhan akan sumber daya meningkat. Setiap organisasi membutuhkan pengelola baik ditingkat paling bawah hingga posisi puncak. Dengan demikian maka, mereka membutuhkan asisten yang mampu mengerjakan tugas-tugas ringan sehingga mereka dapat fokus pada tugas-tugas menejerial.

Dilihat dari data bahwa tugas-tugas sekretaris tidak jauh berbeda hingga saat ini. Para sekretaris tetap mengerjakan tugas-tugas administrasi dimana dalam melaksanakan tugas para sekretaris memerlukan keterampilan fisik seperti mengoperasikan komputer, mengetik, menerima tamu, mengelola dokumen, dan sebagainya.

Pendidikan yang dilaksanakan di kampus masih relevan namun perlu penyesuaian. Hal ini didukung oleh data bahwa hal-hal yang kurang relevan harus dihindarkan. Apalagi saat ini yang diperlukan adalah lulusan yang memiliki kualifikasi tertentu sebagai lulusan diploma tiga atau menurut standar nasional pendidikan, sekretaris adalah pendidikan vokasi level 5.

Menurut informasi dari para responden, yang menjadi perbedaan sekaligus tantangan adalah perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Sekretaris dituntut mampu beradaptasi dengan perubahan yang terjadi sangat cepat. Mereka tidak begitu terpengaruh oleh isu MEA. Hanya 14.2% responden yang mengkhawatirkan MEA. Hal ini tidak menjadi kekhawatiran jika para sekretaris ini siap atau menguasai berbagai keterampilan yang mendukung pekerjaan sekretaris. Namun yang perlu dihadapi adalah investasi dan persaingan. Isu ini menurut para sekretaris menjadi isu yang dominan (32.1%). Hal ini menjadi pertimbangan khusus karena persaingan bersifat riil dan benar adanya. Jika gagal mengantisipasi maka akibatnya bisa fatal.

Hal penting yang perlu diperhatikan oleh para calon sekretaris saat ini adalah kepekaan melihat tanda-tanda jaman. Seperti teori evolusi yang menyatakan bahwa hanya makhluk hidup yang mampu beradaptasi yang akan bertahan hidup. Teori ini juga berlaku bagi para sekretaris saat ini. Mereka harus mampu beradaptasi dengan perubahan dan perkembangan jaman. Hal ini terbukti bahwa mereka sadar akan perubahan dan mereka menyambutnya dengan mengembangkan diri atau meningkatkan kapasitas diri dengan ilmu pengetahuan dan keterampilan baik melalui pendidikan formal maupun informal.

Tabel 9 Faktor paling mempengaruhi tugas sekretaris saat ini

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Situasi dan kondisi	20	14.9	14.9	14.9
	Investasi dan persaingan	43	32.1	32.1	47.0
	Perkem tek	52	38.8	38.8	85.8
	MEA	19	14.2	14.2	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

Sumber: Data Olahan Penulis

Jika dikaitkan dengan proses pendidikan sekretaris saat ini, pendidikan untuk mempersiapkan para sekretaris masih relevan. Hal ini dapat dilihat bahwa yang paling mendasar adalah bahwa tantangan saat ini adalah persaingan yang makin ketat seperti terlihat dalam Tabel 9. Oleh karena itu, yang perlu dilakukan adalah diferensiasi kualitas. Lulusan PT X harus berbeda dengan lulusan akademi sekretari lainnya. Jika tidak, maka nasib para calon sekretaris dapat terancam. Perusahaan tidak melihat adanya *competitive advantage* lulusan PT X.

## F. KESIMPULAN

Setelah melakukan kajian terhadap hasil pengisian kuesioner oleh para sekretaris dapat disimpulkan bahwa sekretaris memegang peran sangat penting di perusahaan. Mereka masih sangat dibutuhkan selama masih ada bisnis. Sekretaris memegang kunci penting pada pergerakan dunia usaha dan industri. Mereka sangat diperlukan terutama untuk membantu melakukan tugas-tugas administratif dalam rangka membantu pimpinan sehingga pimpinan dapat fokus pada pekerjaan manajerial.

Jika dikaitkan dengan pertanyaan penelitian, semua pertanyaan penelitian dapat dijawab menggunakan data dan informasi yang diisi oleh para sekretaris di Indonesia. Informasi ini dapat menjadi gambaran umum bahwa sekretaris memiliki peran penting di dunia industri. Mereka harus mampu menjadi orang penting dibalik kesuksesan

seorang manajer atau pimpinan. Keterampilan, sikap, dan pengetahuan sekretaris yang dipelajari di kampus masih sangat relevan di dunia industri. Yang paling pokok dari ketiganya adalah kesadaran untuk selalu siap menghadapi perubahan. Hanya mereka yang mampu beradaptasi dengan perubahan yang akan mampu bertahan di dunia kerja. Maka, sikap terbuka dan sikap ingin maju menjadi penting.

PT X sebagai lembaga pendidikan tidak boleh terlena. Dunia telah berubah dan lembaga lain berlomba-lomba untuk berubah. Persaingan makin ketat dan dengan persaingan tersebut PT X harus berbenah untuk berubah, meninggalkan zona nyaman dan kesuksesan masa lalu. PT X harus berani keluar dan melihat dunia nyata yang sudah sangat berubah. Jika tidak maka PT X tinggal menunggu waktu untuk mati atau ditinggalkan oleh calon-calon mahasiswa karena PT X bukan lagi favorit dan menjadi pilihan utama para calon mahasiswa dalam memilih sekolah sekretaris. Kenyataan saat ini PT X mengalami penurunan kualitas ditandai dengan turunnya hasil penilaian oleh pemerintah hingga dua periode. Ini menjadi tanda bahwa PT X harus berani menata diri dan melakukan perubahan secepatnya jika tidak ingin mati. Tidak perlu mencari-cari alasan yang untuk pembenaran. Yang menjadi kunci adalah mau atau tidak mau melakukan perubahan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Laswitarni, Ni Ketut. 2015. *Kiat Pengembangan Sekretaris Profesional*. Forum Manajemen, Vol. 13, No. 1, Hal 9-14
- Mintorogo, Antonius. 2003. *Aspek-Aspek Pokok Pengetahuan Kesekretarisan*: buku pengangan sekretaris dan calon sekretaris. Jakarta: Aksek/LPK Tarakanita
- Sundari, Ocky. \_\_\_\_Ujian “*Secretary Profile*” menuju Uji Kompetensi.
- Utaminingsih, Sri. 2016. *Sekretaris Profesional di Era Global*. Jurnal Sekretari Vol. 3., No 2 hal. 1-15.
- Sege, Marlina. 2011. *Pergeseran Peran, Fungsi, dan Tantangan Sekretaris Perusahaan di Era Globalisasi*. Jurnal Ilmiah Unklab Vol. 15., No. 2 hal 48-58.
- Fulton-Calkins, Patsy J, Dinanne S. Rankin, Kellie A Shumack. 2011. *The Administrative Professional*. South-Western, Cengage Learning
- Stroman, James, Kevin Wilson, Jennifer Wauson. 2012. *Administrative Assistant’s and Secretary’s Handbook*, 4<sup>th</sup> Edition. New York: American Management Association.

- Moncrieff, Joan & Sharp, Doreen. 1980. *The Professional Secretary's Handbook*. The Macmillan Press Ltd.
- Widiawati, Kristina & Selfiana. 2018. *Kompetensi dan Kebutuhan Sekretaris dan Administrasi Profesional terkini di sepuluh perusahaan Indonesia*. *Ikraith-Humaniora*, Vol. 2 No 2 hal 24-30
- Siambaton, Ernita. 2015. *Etika dan Etiket Profesi Sekretaris Profesional*. *Epigram* Vol 12., No 1. Hal 35-44.
- Lisdiantini, Netty. 2017. *Sekretaris dan Efisiensi Kerja Pimpinan* (Tinjauan teoritis peran sekretaris dalam mendukung efisiensi kerja pimpinan). *Epicheirisi* Vol 1., No. 2, hal 17-22.
- Rumayar, Elizabeth. 2012. *Perilaku Etis bagi Profesi Seorang Sekretaris Profesional*. *Jurnal Ilmiah Unklab*, Vol 16., No. 2 hal. 69-77