

The Changing Roles Of Administrative Professionals In The Office Of The Future

Yakin Bakhtiar Siregar¹

¹Sekolah Tinggi Tarakanita

E-Mail: yakin.bakhtiar@gmail.com

Abstract

One trend in modern business is the changing nature of administrative work. Currently in business of all sizes, many managers do work on their own computer systems, where in the past the work was handled by the secretary. As this trend continues, little by little administrative assistants are required to master more office and information specialists. It is up to the workers to create a place for themselves in this changing world. Learning new skills and improving old skills is the best professional warranty gained. The most important qualities needed by Administrative Professionals are acts as a liaison, adaptability, punctuality, dependability, ability to learn, willingness to follow instructions, loyalty, and confidentiality. While the strategy to face office changes in the future can be done by handling change, handling feedback and criticism, staying organized, thinking skills, knowing when to act, your professional image, communication skills, teamwork skills, professional organizations, and bussines etiquette. Another important aspect for administrative assistants is how to evaluate performance to find out how far they have performed the tasks that the company is delivering in accordance with the expected planning and targets. Assessment of administrative assistant performance consists of 6 categories namely effectiveness, efficiency, quality, accuracy, productivity, and safety and security.

Keywords: Changing Roles, Adminisrtative Professional, Office of the Future

Abstrak

Salah satu tren dalam bisnis modern adalah perubahan sifat pekerjaan administratif. Saat ini dalam bisnis dari semua ukuran, banyak manajer melakukan pekerjaan pada sistem komputer mereka sendiri, dimana di masa lalu pekerjaa tersebut ditangani oleh sekretaris. Seiring tren ini berlanjut, sedikit demi sedikit *administrative assistant* dituntut lebih banyak menguasai spesialis perkantoran dan informasi. Terserah para pekerja untuk menciptakan tempat bagi dirinya sendiri di dunia yang sedang berubah ini. Mempelajari keterampilan baru dan memperbaiki kemampuan lama adalah garansi profesional yang terbaik yang didapatkan. Kualitas paling penting yang dibutuhkan oleh *Administrative Professional* adalah *acts as a liaison, adaptability, punctuality, dependability, ability to learn, willingness to follow instructions, loyalty, dan confidentiality*. Sedangkan strategi untuk menghadapi perubahan kantor di masa depan dapat dilakukan dengan cara *handling change, handling feedback and criticism, staying organized, thinking skills, knowing when to act, your professional image, communication skills, teamwork skills, Professional organizations, dan bussines etiquette*. Aspek lain yang penting bagi administrative assistant adalah bagaimana mengevaluasi kinerja untuk mengetahui seberapa jauh telah melakukan tugas-tugas yang diberikan perusahaan sesuai dengan perencanaan dan target yang diharapkan. Penilaian kinerja administrative assistant terdiri dari 6 kategori yaitu efektifitas, efisiensi, kualitas, ketepatan, produktivitas, serta keselamatan dan keamanan.

Kata kunci: Perubahan peran, Staf administrasi, Kantor masa depan

A. Pendahuluan

Perubahan sebutan sekretaris menjadi administratif profesional memang tidak sekedar untuk “keren-kerenan”, tetapi lebih dari itu ingin menunjukkan bahwa peran seorang sekretaris sudah mengalami perubahan yang sangat drastis. Istilah sekretaris sudah sangat lazim dipakai mulai dari kepanitiaan, pemerintahan (sekretaris menteri), sekretaris jenderal, sekretaris perusahaan dan seterusnya. Bahkan tugas sekretaris pun sering dianalogikan dengan pekerjaan tulis menulis atau pengetikan. Padahal sesungguhnya kemampuan sekretaris tidaklah sebatas itu pada sekarang ini.

Perubahan ini harus dipandang tidak sekedar memberi kesan bahwa profesi sekretaris harus tetap dipertahankan, tetapi ada alasan-alasan logis yang harus dipahami. Alasan tersebut dapat meliputi adanya

kejelasan jenjang karir, pengakuan akan perannya, dan gaji yang diterima. Sekretaris sering dipandang sebagai orang yang bertanggung jawab untuk urusan administratif dan bahkan dikatakan berada di belakang meja. Sesungguhnya kelancaran tugas-tugas seorang pimpinan sangat tergantung dengan kemampuan seorang sekretaris dalam mendukung tugas-tugas administratif pimpinan (*administrative support*).

Status dan kedudukan seorang sekretaris di perusahaan memang dapat dikatakan sudah jelas yaitu sebagai staf atau asisten yang mendapat perintah dan bertanggung jawab langsung pada tingkat eksekutif. Namun cukupkah hanya dengan kejelasan seperti itu? Bagaimana dengan pengembangan karirnya? Di berbagai perusahaan pun mempunyai cara sendiri-sendiri dalam memberikan jenjang jabatan sekretaris. Kita dapat melihat ada yang menyebutnya *Junior Secretary*, *Senior Secretary*, *Executive Secretary* atau *Secretary* saja. Di pihak lain ada juga penyebutan jabatan (*job title*) sekretaris berdasarkan jabatan pimpinannya. Misalnya jika sekretaris membantu seorang Direktur Pemasaran, maka jabatan sekretaris disebut Sekretaris Direktur Pemasaran, membantu Direktur Keuangan disebut Sekretaris Direktur Keuangan, dan seterusnya. Sekretaris Eksekutif sering dipakai untuk membantu pimpinan tertinggi di suatu perusahaan. Dan bahkan ada juga yang menyebutnya sebagai *Personal Assistant (PAs)*, *Executive Assistant*, *Administrative Assistant*, dan sebagainya.

Pada bulan Agustus tahun 1998, *Professional Secretaries International (PSI)* di forum Konvensi PSI di Atlanta, Georgia memutuskan secara sah untuk mengubah nama asosiasi tersebut menjadi *International Association of Administrative Professionals (IAAP)*.

IAAP mendefinisikan *Administrative Professional* adalah individu yang memiliki penguasaan keterampilan kantor, menunjukkan kemampuan untuk memikul tanggung jawab tanpa pengawasan langsung, melakukan inisiatif dan pertimbangan, dan membuat keputusan dalam lingkup wewenang yang diberikan.

Perubahan nama sekretaris menjadi *Administrative Professional* seperti yang digagasi oleh IAAP mempunyai maksud dan tujuan yang dapat mengangkat eksistensi dan pengakuan terhadap profesi sekretaris. Sebenarnya tidak persis sekretaris berubah menjadi administratif profesional, tetapi yang benar adalah bahwa istilah *administrative professional* itu adalah bidang keahliannya. Sedangkan penyebutan jabatan (*job title*) dapat disusun secara berjenjang berdasarkan tingkat kemampuan atau kompetensi yang dimiliki, misalnya *junior administrative assistant*, *administrative assistant*, *executive assistant*, *senior executive assistant*, hingga *office manager*. Jika kemampuan administratifnya semakin tinggi dan telah mampu menjalankan fungsi manajerial, layaklah jika ditempatkan sebagai *Office Manager*.

IAAP mendefinisikan *Administrative Professional* adalah individu yang memiliki penguasaan keterampilan kantor, menunjukkan kemampuan untuk memikul tanggung jawab tanpa pengawasan langsung, melakukan inisiatif dan pertimbangan, dan membuat keputusan dalam lingkup wewenang yang diberikan. Definisi ini menunjukkan bahwa fokus kemampuan seorang sekretaris tidak terbatas hanya menguasai keterampilan perkantoran saja, tetapi kemampuan *soft skills* menjadi sangat penting seperti kemampuan bertanggung jawab, berinisiatif, menggunakan *judgement*, dan membuat keputusan.

Pada pembahasan selanjutnya, kata “sekreteraris” akan diganti dengan “Administrative Assistant” sebagai wujud dari perubahan dunia perkantoran dan bisnis yang sekaligus memperlihatkan perubahan yang terjadi pada peran sekretaris di masa sekarang dan masa depan.

B. THE CHANGING ROLES OF ADMINISTRATIVE ASSISTANTS

Pertanyaan yang mungkin timbul adalah bagaimana prospek profesi *Administrative Assistant* ke depan? Apakah dengan perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat akan menggantikan kedudukan peran *Administrative Assistant*? Memang kenyataannya bahwa tugas-tugas *Administrative Assistant* sudah banyak dikerjakan oleh teknologi. Seorang pimpinan sudah menggunakan *gadget*, *tablet*, dan telepon sudah menggunakan *answering machine* atau *voice mail*, korespondensi, dan file disimpan secara elektronik, secara alamiah tugas kesekretarisan telah berubah drastis. Pimpinan juga melaksanakan *clerical work*.

Pergeseran ini tentunya tidak serta merta mengakibatkan *Administrative Assistant* tidak akan dibutuhkan lagi. Fungsinya untuk meringankan tugas-tugas eksekutif, sebagai penghubung dengan staf lain secara internal,

penghubung dengan pihak luar, membantu pimpinan dalam menyelesaikan tugas-tugas administratif, dan memberikan dukungan dalam mensukseskan tugas pimpinan. Dengan kata lain, yang berubah adalah kemampuan atau kompetensi *Administrative Assistant* sehingga mampu memberikan kinerja yang lebih profesional. Jadi, dapat dikatakan perubahan ini harus dipandang tidak sekedar memberi kesan bahwa profesi *Administrative Assistant* harus tetap dipertahankan, tetapi ada alasan-alasan logis yang dapat dipahami.

Perkembangan teknologi tentunya tidak hanya berdampak pada tugas-tugas *Administrative Assistant*, tetapi juga terhadap perusahaan dalam menetapkan uraian tugas (*job description*), adanya kejelasan jenjang karir, pengakuan akan perannya, dan gaji yang diterima.

Administrative Assistant tidak dapat dipandang lagi sebagai orang yang hanya bertanggung jawab untuk urusan administratif atau perkantoran seperti menangani telepon, memroses surat, melakukan pengetikan, menerima tamu, mengatur janji temu, mengelola arsip, mengurus rapat, dan sebagainya. Bahkan *Administrative Assistant* sering dikatakan hanya berada di belakang meja. Sesungguhnya kelancaran tugas-tugas seorang pimpinan sangat tergantung dengan kemampuan seorang *Administrative Assistant* dalam mendukung tugas-tugas administratif pimpinan (*administrative support*).

Kemampuan *Administrative Assistant* atau *Administrative Assistant* tidak lagi terbatas hanya pada keterampilan administratif saja. *Administrative Assistant* telah diberi tanggung jawab yang lebih luas. Saat ini kemampuan yang harus dimiliki antara lain: mengelola pekerjaan yang lebih luas dan bervariasi, kemampuan memahami prosedur dan kebijakan organisasi, kemampuan berkomunikasi secara efektif, dan kemampuan bekerja sama secara efektif dengan orang lain. Sedangkan tanggung jawabnya meliputi: membantu merekrut staf pendukung, mengembangkan standar kinerja, mengatur jadwal dan prosedur alur kerja, mengkoordinasi aktivitas dalam departemen, memroses surat, menghimpun informasi, dan menulis laporan, menerjemahkan dan melaksanakan kebijakan, bertindak sebagai penghubung antara manajemen dengan staf, memberikan setiap keterangan yang diperlukan staf, dan sebagainya.

Kemampuan teknis yang dimiliki tersebut tidak dapat menjamin keberhasilan *Administrative Assistant* dalam menjalankan peran dan fungsinya. Kemampuan lainnya yang dituntut dari seorang *Administrative Assistant* tidak lagi terbatas hanya tugas-tugas administratif, tetapi *Administrative Assistant* harus siap sedia membantu dan mengerti keinginan pimpinan, meringankan beban dalam memecahkan persoalan dan mengambil keputusan tingkat awal bagi kepentingan pimpinan. Seorang *Administrative Assistant* merupakan perantara bagi orang yang ingin berhubungan dengan pimpinannya, atau sebaliknya. Dia juga berfungsi sebagai pembina hubungan baik antara perusahaan dengan masyarakat luar. Dengan kata lain, penguasaan "soft skills" tidak dapat ditawar-tawar lagi, karena kemampuan melakukan komunikasi dengan berbagai pihak, bekerja secara mandiri dan berinisiatif, kreatif, dan memiliki tata krama yang baik adalah atribut yang dapat menunjang profesionalisme dalam bekerja.

Dari penjelasan di atas, bahwa kelancaran tugas-tugas pimpinan sangat dipengaruhi oleh kemampuan *Administrative Assistant*-nya bekerja secara profesional, tidak hanya karena tuntutan organisasi atau atasannya, terlebih karena tuntutan profesi itu sendiri. *Administrative Assistant* harus selalu menunjukkan cara kerja yang efektif, menyelesaikan pekerjaan dengan kesadaran dan inisiatifnya sendiri, serta menunjukkan kinerja yang berkualitas.

C. The Workplace And You

Di perkantoran di seluruh dunia, permintaan *Administrative Assistant* sangat kuat dan berkembang. Pekerja kantor penting ini dihormati dan dihargai dalam bisnis, industri, pemerintahan, pendidikan, hukum, kedokteran, sains, dan seni. Karyawan di seluruh organisasi bergantung pada *Administrative Assistant* agar kantor tetap terorganisasi dan beroperasi secara efisien.

Administrative Assistant menjadi "pusat informasi" untuk departemen, mungkin melapor ke kepala departemen, tapi juga membantu orang lain. *Administrative Assistant* menjadwalkan janji temu, menangani panggilan telepon,

korespondensi, faksimile, dan *e-mail*, menyimpan catatan dan arsip, serta mengelola banyak rincian administratif lainnya.

Saat ini baik perempuan maupun laki-laki memilih *Administrative Assistant* atau bidang administrasi perkantoran sebagai karier dan sarana untuk maju dalam perusahaan. Pekerjaan tersebut sangat bermanfaat dalam dirinya sendiri dan berfungsi sebagai titik tolak meniti karir di bisnis atau industri, dimana *Administrative Assistant* dapat pindah ke posisi atau jabatan lain. *Administrative Assistant* membutuhkan berbagai pengetahuan, keterampilan, dan sikap untuk sukses.

Administrative Assistant mendukung organisasi dengan berbagai cara. Fulton-Calkins et al (2010:5) mengutip dari *the International Association of Administrative Professionals (IAAP)* mencantumkan beberapa tanggung jawab mereka secara umum yaitu: 1) meringankan manajemen dalam detail administrasi, 2) mengoordinasikan alur kerja, 3) menangani korespondensi dan laporan, 4) mengelola kalender atasan, 5) mengatur perjalanan bisnis, 6) merekrut, mempekerjakan, melatih, dan mengawasi staf *Administrative Assistant* atau klerek sesuai kebutuhan, 7) melakukan riset via internet, 8) bertemu dan menyapa klien dan pengunjung, 9) mengoordinasikan dan memelihara catatan, 10) mengatur dan memfasilitasi pertemuan dan konferensi, 11) memelihara dan mendistribusikan jadwal mingguan staf, 12) mengelola proyek, 13) menangani telepon, 14) melakukan tugas klerek secara umum seperti fax, surat, dan arsip. Sebagian besar *Administrative Assistant* diharuskan berada di kantor selama jam kerja, umumnya bekerja 37,5 sampai 40 jam seminggu.

Pemberi kerja mengharapkan semua karyawan mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mereka butuhkan untuk melakukan pekerjaan. Mereka juga mengharapkan karyawan memiliki keterampilan interpersonal yang dibutuhkan untuk bekerja dengan baik dengan rekan kerja dan pelanggan. Organisasi mencari karyawan yang bertanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepada mereka. Mereka menginginkan orang-orang yang mengelola waktu dengan baik, memiliki pemikiran yang kuat dan keterampilan memecahkan masalah, dan berkomitmen untuk mencapai tujuan organisasi.

Keterampilan teknis adalah kemampuan untuk menerapkan pengetahuan dan prosedur khusus, seperti penggunaan perangkat lunak tertentu untuk menyelesaikan pekerjaan. Dalam banyak pekerjaan, kemampuan untuk mempelajari perangkat lunak baru sangat penting. Keterampilan teknis berubah, sehingga karyawan harus dapat beradaptasi dan belajar keterampilan baru. Administratif Profesional diharapkan tahu bagaimana menggunakan pengolah kata, manajemen basis data, *spreadsheet*, dan perangkat lunak presentasi.

Di beberapa kantor, mereka harus dapat menggunakan *desktop publishing* dan *software* manajemen proyek. Banyak organisasi memiliki aplikasi perangkat lunak yang tidak diajarkan di sekolah dan perguruan tinggi, tapi harus mampu menggunakannya dengan cara belajar di tempat kerja.

D. Employer/Employee Responsibilities

Hubungan majikan - karyawan harus menjadi usaha kooperatif untuk berbagi nilai dan tujuan dan sama-sama berdedikasi untuk memenuhi kebutuhan organisasi dan pelanggan atau kliennya. Karyawan harus berkomitmen untuk membantu atasan mereka menghasilkan produk atau layanan berkualitas tinggi.

Sebagai karyawan, harus kerja keras, memiliki loyalitas, diharapkan jujur, teliti, dan berkomitmen. Harus datang untuk bekerja tepat waktu setiap hari dengan sikap positif, beristirahat dengan baik, dan siap untuk melakukan pekerjaan sehari penuh.

Dalam organisasi yang paling sukses, pengusaha dan karyawan saling mendukung satu sama lain. Majikan membayar karyawan dan memberikan tantangan serta menawarkan pelatihan yang bermanfaat.

Pekerjaan berkontribusi pada profit perusahaan yang akan membayar biaya karyawan. Ketika bekerja secara produktif, uang yang dikeluarkan untuk gaji dan keuntungan adalah investasi yang berharga bagi perusahaan. Di banyak organisasi, *Administrative Assistant* akan memiliki deskripsi pekerjaan formal yang menguraikan tugas dan perannya dalam organisasi. Hampir setiap deskripsi pekerjaan untuk administratif profesional mendapat "tugas tambahan." Ketika atasan meminta untuk melakukan sesuatu yang merupakan tugas tambahan, seharusnya tidak mengambil sikap, "itu bukan tugas saya," kecuali jika permintaan tersebut adalah melanggar hukum, tidak etis, atau sama sekali tidak masuk akal.

Majikan harus menyediakan lingkungan kerja yang aman dan sehat sehingga karyawan merasa nyaman dan dapat fokus pada pekerjaan. Biasanya di tempat kerja tersedia pelatihan untuk membantu menguasai

keterampilan yang dibutuhkan. Majikan yang baik akan sering memberikan komentar konstruktif mengenai kinerja karyawan, sehingga membantu mempelajari pekerjaan yang diinginkan oleh majikan. Dalam banyak perusahaan, *Administrative Assistant* akan mendapatkan penilaian kinerja formal, biasanya setahun sekali, untuk membantu memahami apa yang telah dilakukan dan bagaimana dapat memperbaiki diri menjadi karyawan yang luar biasa melalui pelatihan dan pengembangan.

E. Pembahasan

1. Overview for the New Administrative Assistant

Untuk mengetahui apa yang diharapkan oleh seorang pimpinan dari "*Administrative Assistant* yang sempurna" sehingga dapat menampilkan diri sebaik mungkin di tempat kerja. Kantor di masa depan hanya membutuhkan tenaga kerja yang mampu bekerja secara berkualitas. Berikut adalah beberapa kualitas yang paling penting yang dibutuhkan oleh Administratif Profesional.

- a. **The Administrative Assistant acts as a liaison.** Sebagai *Administrative Assistant*, Anda dipekerjakan untuk membebaskan atasan dari banyak pekerjaan, terutama tugas-tugas perkantoran dan hal-hal lain yang tidak memerlukan keterlibatan pribadi atasan. *Administrative Assistant* akan bertindak sebagai penghubung antara atasan dan seluruh perusahaan. Terkadang akan bertindak sebagai penyangga. Bergantung pada ukuran perusahaan, *Administrative Assistant* juga mungkin diminta untuk melakukan tugas di luar peran *Administrative Assistant* seperti dalam hal penjualan, perbankan, penagihan, penggajian, akuntansi, periklanan, hubungan masyarakat, pembelian, dan lainnya. Semua yang dilakukan untuk atasan harus seirama semaksimal mungkin dengan apa yang akan dia lakukan, terlebih jika pekerjaan itu tidak dapat didelegasikan.
- b. **Adaptability.** Kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan situasi apapun dengan cepat sangat penting. Setiap pelaku bisnis bermimpi memiliki *Administrative Assistant* yang sempurna dan setiap *Administrative Assistant* bermimpi memiliki atasan yang sempurna. Diharapkan *Administrative Assistant* dan atasan akan menyesuaikan diri dengan baik satu sama lain sehingga *Administrative Assistant* akan bekerja sebagai tim, masing-masing mempercayai yang lain untuk membawa bagian dari beban secara harmonis.
- c. **Punctuality.** Pimpinan menginginkan *Administrative Assistant* yang selalu tepat waktu dan selalu siap di tempat kerja selama jam kerja. *Administrative Assistant* yang terus-menerus terlambat datang beberapa menit atau sering sakit dapat menyebabkan malapetaka di kantor. Pimpinan tahu dari pengalaman bahwa *Administrative Assistant* semacam itu mungkin tidak benar-benar tertarik pada pekerjaan itu. Orang ini akan dilewati atau diakhiri demi seseorang yang lebih menghormati pekerjaan tersebut - *Administrative Assistant* yang selalu tepat waktu dan selalu ada saat dibutuhkan.
- d. **Dependability.** Majikan mempertimbangkan sifat dan kepribadian *Administrative Assistant*, mencoba menilai apakah ia dapat diandalkan. Misalnya, apakah *Administrative Assistant* akan segera pulang pada pukul lima tepat meskipun ada situasi krisis di kantor, atau apakah dia akan bertanggung jawab secara sukarela untuk tetap tinggal setelah jam kantor usai jika keadaan darurat muncul?
- e. **Ability to learn.** Majikan ingin mengetahui tingkat pendidikan calon karyawan - tidak hanya program dan gelar formal, tetapi juga belajar mandiri, dan kursus. Informasi ini menunjukkan kesediaan dan kapasitas calon untuk belajar. Misalnya, pemberi kerja mungkin berharap *Administrative Assistant* menguasai perangkat lunak komputer tertentu yang telah digunakan perusahaan. Jika *Administrative Assistant* tidak menguasai dan perusahaan tidak terlalu khawatir *Administrative Assistant* menunjukkan potensi untuk belajar dengan cepat.
- f. **Willingness to follow instructions.** Majikan menginginkan calon mengikuti petunjuk dengan seksama dan rela. Tentu saja, *Administrative Assistant* yang baik akan segera berinisiatif dan melakukan tugas tertentu secara berbeda untuk menghemat waktu atau memperbaiki hasilnya. Tetapi *Administrative Assistant* yang selalu menuntut kontrol penuh pada akhirnya mungkin tidak mau mengikuti instruksi, memperdebatkan atau mempertanyakan setiap arahan bos. Meskipun masuk akal dari *Administrative Assistant* sangat berharga, majikan biasanya lebih memilih untuk tidak memperdebatkan poin yang telah diputuskannya. Majikan memperhatikan hal-hal yang lebih penting daripada menjelaskan semua alasan

untuk menerapkan kebijakan tertentu. Oleh karena itu, majikan mencari *Administrative Assistant* yang akan melaksanakan keputusan dan tidak peduli berapa banyak alternatif yang mungkin tampak jelas, atau tidak peduli apa yang bos lakukan dalam situasi yang sama. Dengan kata lain, majikan menginginkan seseorang yang kepribadiannya akan menjadi aset dan bukan cacat.

- g. **Loyalty.** Meskipun kemampuan ini tidak ditemukan pada saat wawancara, setiap atasan menginginkan *Administrative Assistant* untuk memilikinya. Tidak masalah seberapa efisien, seberapa terdidik, dan seberapa berpengalaman *Administrative Assistant* jika tidak memiliki loyalitas, maka pekerjaannya akan berumur pendek. Meskipun loyalitas merupakan unsur penting yang harus dimiliki *Administrative Assistant*, tidak berarti bahwa dipaksa untuk melakukan sesuatu yang mungkin tidak pantas untuk dikerjakan atau tidak ada kaitannya dengan kedinasan. Apabila seorang pimpinan mengatakan bahwa ia menghargai kesetiaan *Administrative Assistant*, jangan mengartikan itu suatu hal yang berlebihan. Seorang *Administrative Assistant* selalu berperan “mewakili” pimpinan dan perusahaannya dalam menghadapi siapa saja yang ingin bertemu pimpinan. Loyalitas juga berarti bahwa *Administrative Assistant* bertindak seolah-olah benar-benar mempercayai perusahaannya. Apabila sebagai *Administrative Assistant* tidak memiliki loyalitas terhadap pimpinan dan perusahaan, mungkin pekerjaan tersebut tidak tepat atau salah, sebaiknya mempertimbangkan untuk pindah.
- h. **Confidentiality.** *Administrative Assistant* mengetahui banyak hal tentang apa yang terjadi dalam departemennya. Pimpinan kadang-kadang membiarkan *Administrative Assistant* mendengarkan pembicaraannya dengan Dewan Direksi. Pimpinan berani melakukan ini karena tahu bahwa *Administrative Assistant* akan tetap diam tentang apa yang dibicarakan. *Administrative Assistant* jangan sampai membicarakan kepada orang lain apa yang diketahuinya mengenai bisnis perusahaan. Hal tersebut merupakan suatu larangan yang tidak terlingka, baik terhadap perusahaan maupun pimpinan. Tidak ada seorang pimpinan yang mau mempunyai *Administrative Assistant* yang tidak belajar bagaimana memegang hal-hal yang sifatnya rahasia. *Administrative Assistant* yang profesional harus dapat dipercaya terhadap hal-hal yang sifatnya rahasia. Begitu juga apabila ada seseorang yang berceritera masalah pribadi bos pada saat makan siang, sebaiknya jangan menanggapi percakapan tersebut.

2. *Becoming a Professional*

Profesionalisme bukanlah predikat yang diberikan oleh diri sendiri, tetapi dipancarkan lewat tindakan, perilaku, dan kemampuan dalam melakukan pekerjaan. Sebagai *Administrative Assistant* atau *Administrative Assistant* harus belajar bagaimana memenuhi peran secara profesional dan memroyeksikan citra profesional. Profesionalisme seseorang (dengan segala kekurangannya) menunjukkan dalam segala hal yang dilakukan di tempat kerja dan menjadi seorang profesional sejati adalah kunci kesuksesan sebagai *Administrative Assistant*. Penampilan profesional, berbicara, menulis, dan berperilaku yang tercermin baik pada atasan maupun karyawan. Seorang profesional memberi teladan bagi orang lain melalui etika kerja (work ethics), sikap positif (positive attitude), dan dedikasi yang kuat untuk meningkatkan perbaikan (Fulton-Calkins, et al, 2010:21)

Salah satu ciri paling berharga *Administrative Assistant* adalah etika kerja yang kuat. Seseorang dengan etos kerja yang kuat tidak harus diberitahu untuk bekerja keras. Keadaan ini datang secara alami dari dorongan untuk mencapai prestasi sebanyak mungkin. Karyawan seperti itu memiliki motivasi sendiri, merasa bangga dengan pekerjaan dan perusahaan serta dalam karya yang dihasilkannya. *Administrative Assistant* yang baik menunjukkan etos kerja yang kuat dengan tepat waktu, teliti, dan gigih – bertahan dengan sebuah proyek sampai selesai. Jika orang-orang di sekitar tempat kerja tampaknya tidak termotivasi oleh dorongan untuk bekerja dengan baik, maka jangan biarkan sikap mereka memengaruhi perilaku Anda. Ketidakefisienan orang-orang di sekitar *Administrative Assistant* dapat membuat pekerjaan lebih sulit, dan hal ini dapat mengakibatkan pemborosan energi untuk mengkhawatirkan kekurangan mereka.

Jika *Administrative Assistant* datang untuk bekerja dalam kerangka berpikir yang salah, sikap negatif dapat memengaruhi kinerja sepanjang hari. Hal ini juga dapat memengaruhi lingkungan kerja. Orang lain ingin

berada di sekitar kita saat kita memiliki sikap positif. Mereka lebih cenderung bekerja sama dengan rekan kerja yang memiliki sikap positif daripada orang yang membawa sikap negatif untuk bekerja. Pikirkan pekerjaan yang dimiliki atau kelompokkan proyek yang telah ditangani.

Berjanjilah kepada diri sendiri untuk membawa sikap positif pada saat bekerja setiap hari. Setiap orang memiliki keluhan sesekali tentang pekerjaan atau rekan kerja, tapi penting untuk tidak membiarkan kebencian yang dimiliki memengaruhi pekerjaan. Perilaku seperti ini hanya menghasilkan masalah dan juga dapat memperburuk keadaan.

Memiliki kepercayaan diri berarti percaya pada diri sendiri dan kemampuan yang dimiliki. Sebagian besar dari kita harus mengembangkan kepercayaan diri dari waktu ke waktu melalui pembelajaran, pertumbuhan, dan penyempurnaan keterampilan baru. Apabila terus berusaha memperbaiki diri, maka akan memiliki kesuksesan kecil yang akan membangun rasa percaya diri. Berikan kredit pada diri sendiri saat melakukan sesuatu dengan baik dan maafkan diri sendiri saat membuat kesalahan. Keduanya merupakan bagian dari proses belajar.

Orang yang percaya diri dapat menerima dan mengakui kesalahan, belajar dari mereka dan memikirkan bagaimana mencegah kegagalan serupa. Jika mengamati orang-orang yang percaya diri di sekitar kita, maka akan mendapati bahwa mereka tidak takut bertanggung jawab atas kesalahan atau mengakui kelemahan mereka sendiri. Semua orang membuat kesalahan dan setiap orang memiliki kelemahan. Rasa percaya diri bukanlah menjadi sombong, tapi memercayai kemampuan sendiri untuk memberikan motivasi dan mengarahkan diri sendiri.

3. *Strategies to Deal with Changes in the Work Environment*

Perubahan selalu merupakan bagian tak terelakkan dari kehidupan. Tapi bagi kebanyakan orang berubah dan berbagai kesulitan adalah jalan yang sulit untuk dilalui, terutama di lingkungan kerja, dimana tantangan dapat dengan tiba-tiba mengubah jalannya karir dan gaya hidup seseorang.

Karyawan takut kehilangan pekerjaan mereka, atau dipindahkan ke posisi yang tidak mereka kenal. Berbagai macam jenis perubahan di tempat kerja dapat memicu ketegangan, ketidakpastian, kemarahan, dan bentuk stres lainnya.

Mengelola tempat kerja secara efektif dengan cara tidak takut untuk menerima perubahan dan menghadapi tantangan, memberdayakan segenap potensi dengan keterampilan yang diperlukan untuk mengelola perubahan hidup secara efektif. Secara strategis mempersiapkan diri sendiri untuk menghadapi perubahan dengan cara:

- a. *Handling Change*. Dunia di sekitar kita selalu berubah. Begitu juga tempat kerja. Organisasi mengubah proyek, produk, jadwal, dan layanan. Mereka mengubah kepemimpinan dan tujuan. Orang datang dan pergi. Teknologi berkembang untuk menyediakan alat dan proses baru untuk menyelesaikan pekerjaan. Sama seperti *Administrative Assistant* merasa nyaman dengan atasan. *Administrative Assistant* merasa sangat ahli dalam menggunakan perangkat lunak, perusahaan dapat meng-*upgrade* ke versi baru atau memilih aplikasi yang berbeda sama sekali. *Administrative Assistant* mungkin merasa sangat nyaman bekerja dengan rekan kerja yang dipromosikan atau diberhentikan, membiarkan *Administrative Assistant* menyesuaikan diri dengan rekan kerja baru yang mungkin sangat berbeda. Lebih buruk lagi, rekan kerja mungkin tidak akan diganti, dan *Administrative Assistant* mungkin diharapkan dapat mengambil beban kerja orang itu di samping pekerjaan yang dilakukan sendiri. Mengeluh dan menolak hanya akan membuat situasi semakin sulit bagi semua orang. Semakin anggun menyesuaikan diri dan bekerja sama dengan perubahan, semakin berharga terhadap atasan. Semakin percaya diri, semakin nyaman dalam mengambil risiko dan mengelola perubahan di tempat kerja. Sikap yang benar akan membantu menerima perubahan, menyesuaikan diri dengan mereka, dan belajar darinya.
- b. *Handling Feedback and Criticism*. Pimpinan yang baik akan memberikan informasi yang jujur dan konstruktif yang disebut dengan umpan balik. Umpan balik dapat membuat *Administrative Assistant* menyadari seberapa baik dalam bekerja dan bagaimana meningkatkan kinerja. Idealnya, menerima umpan

balik tidak hanya pada penilaian kinerja formal, tetapi juga secara informal saat melakukan pekerjaan. Dalam memberi umpan balik, atasan mungkin menunjukkan kesalahan yang dibuat dan menyarankan bagaimana melakukannya dengan cara yang berbeda. Kualitas profesional yang berharga adalah kemampuan untuk menangani umpan balik dan kritik semacam itu, bahkan kritik yang tidak adil, yang harus diterima dengan ketenangan dan belajar dari hal tersebut. Jika organisasi tidak menawarkan umpan balik formal, tanyakan pada atasan dan rekan kerja bagaimana dapat meningkatkan kinerja. Ini adalah informasi penting untuk berkembang dalam pekerjaan.

- c. *Staying Organized*. Keterampilan mengorganisasi memungkinkan untuk menggunakan waktu dengan baik, melacak dokumen dan proyek, memprioritaskan tugas, serta menyelesaikan proyek tepat waktu. Menggunakan waktu dengan baik sangat penting untuk kesuksesan dalam pekerjaan apapun. Ketika *Administrative Assistant* mendukung orang lain di kantor, keterampilan organisasi dapat membuat tempat kerja lebih efisien dan efektif. Jika bekerja tidak teratur, seluruh kantor mungkin mengalami gangguan, kebingungan, dan keterlambatan.
- d. *Thinking Skills*. Di kantor mana pun, masalah muncul setiap hari dan keputusan harus dibuat. Seseorang yang memikirkan masalah dan dapat membantu memecahkan masalah adalah karyawan yang berharga. Kemampuan berpikir kritis, membuat keputusan, dan memecahkan masalah adalah keterampilan berharga yang dapat dipraktikkan dan ditingkatkan. Kemampuan berfikir terdiri dari:
 - 1) *Critical Thinking*. Berfikir kritis adalah memecahkan masalah atau pertanyaan ke bagian-bagian kecil dan memeriksanya untuk menemukan solusi atau mencapai kesimpulan. Pemikir kritis akan melakukan tahap-tahap: a) jelaskan masalah sebenarnya, b) bedakan antara fakta dan opini, c) berfikir secara objektif, d) jawab pertanyaan dan terbuka terhadap gagasan dan sudut pandang baru, e) evaluasi informasi dan sumbernya, f) pertimbangkan implikasi dan kemungkinan, g) jelaskan alasan logis untuk kesimpulan akhir.
 - 2) *Making Decisions*. Kemampuan untuk membuat keputusan akan meningkatkan produktivitas di tempat kerja. Untuk membuat keputusan yang baik: 1) tentukan apa tujuan; 2) identifikasi hambatan untuk mencapai tujuan; 3) tentukan strategi untuk mengatasi hambatan; 4) evaluasi biaya, manfaat, dan konsekuensi masing-masing strategi; 5) pilih strategi terbaik.
 - 3) *Solving Problems*. Pemecahan masalah yang efektif mengikuti langkah-langkah berikut: 1) identifikasi masalahnya; 2) kumpulkan informasi; 3) Tentukan pilihannya; 4) pertimbangkan pro dan kontra dari setiap pilihan; 5) pilihlah pilihan terbaik; 6) evaluasi solusinya.
- e. *Knowing When to Act*. Peran *Administrative Assistant* membutuhkan kemampuan untuk mengevaluasi situasi dan menentukan apakah harus terlibat. *Administrative Assistant* perlu tahu kapan dan bagaimana menangani situasi, kapan menawarkan saran (dan kapan harus mundur), dan apa yang harus dilakukan bila tidak setuju dengan sebuah keputusan.
- f. *Your Professional Image*. Menyajikan penampilan profesional untuk rekan kerja dan orang luar sangat penting bagi kesuksesan. Penampilan busana, ucapan, tulisan, dan perilaku akan berdampak pada seberapa profesional tampil dalam bekerja.
- g. *Communication Skills*. Berkomunikasi dengan jelas dengan atasan, rekan kerja, klien, dan masyarakat merupakan elemen penting dalam mempresentasikan sikap profesional. Bagaimana mengekspresikan diri akan memengaruhi kepercayaan diri orang lain terhadap Anda. Komunikasi tertulis - keterampilan menulis, memformat, mengedit, dan *proofreading* sangat penting bagi *Administrative Assistant*. Komunikasi verbal dapat diukur dari kemampuan menjadi pendengar yang efektif dengan memerhatikan secara seksama apa yang dikatakan pembicara, Komunikasi Nonverbal dapat mencakup ekspresi wajah, gerak tubuh, dan bahasa tubuh, yang semuanya memengaruhi bagaimana orang menafsirkan apa yang kita katakan.
- h. *Teamwork Skills*. Sangat jarang seorang pekerja bekerja untuk melakukan semuanya sendirian. *Administrative Assistant* akan menemukan bahwa banyak tugas yang dikerjakan dan tujuan yang akan dicapai melalui kerja sama dan dukungan orang lain. Ketika ditugaskan ke sebuah tim, pastikan telah memahami dengan tepat peran dan bagaimana usaha untuk memberikan kontribusi secara keseluruhan. Jangan pernah membiarkan diri sendiri tidak berperan, mengharapkan anggota tim lain untuk menerima beban tanpa kita. Kita bertanggung jawab atas bagian pekerjaan dan bagian dari apa pun yang akan dicapai.

- i. *Professional Organizations*. Keanggotaan dalam organisasi profesi memiliki banyak keuntungan. Bergabung dengan satu atau lebih dari organisasi ini dapat meningkatkan karir dengan memberi kesempatan untuk berinteraksi dan belajar dari rekan kerja di bidang profesi yang digeluti. Pertemuan di tingkat lokal, konferensi nasional, forum *online*, dan tempat-tempat lain menawarkan kesempatan untuk berjejaring, membuat kontak dengan orang-orang yang dapat membantu dalam suatu kegiatan, seperti pertumbuhan profesional. *Administrative Assistant* dapat membangun hubungan dengan administratif profesional lainnya untuk bertukar informasi, saran, dan berita.
- j. *Business Etiquette*. Etiket mengacu pada peraturan dan kebiasaan yang membimbing perilaku sopan dalam situasi tertentu. Etiket bisnis mengacu pada perilaku profesional yang diterima di tempat kerja dan fungsi bisnis. Etiket bisnis mencakup peraturan tak tertulis yang membuat interaksi sosial di tempat kerja berjalan lancar dan ramah.
 - 1) *Handling Introductions*. Kesan pertama selalu penting. Saat diperkenalkan kepada orang lain: Berdirilah, tersenyum, dan buat kontak mata, berjabat tangan, menyapa, mengulangi nama sehingga Anda akan mengingatkannya, dan bertukar beberapa kata dengan orang tersebut.
 - 2) *Greeting People*. Ketika Anda bertemu dengan orang-orang di kantor, gunakan “*Five Magic words*”, yaitu *Please, Excuse Me, Sorry, Thank You, dan Pardon Me*.
 - 3) *Business Meals*. Banyak bisnis berlangsung pada jamuan bisnis. Apakah Anda sedang makan siang bersama rekan bisnis atau makan malam dengan calon klien, etiket di meja makan yang baik akan tercermin dari sikap diri Anda.

4. *Measuring Administrative Assistant Performance*

Seberapa sering penilaian kinerja dilakukan dapat bervariasi dari satu perusahaan ke perusahaan lain dan bahkan dari posisi ke posisi. Namun, jika sebagai karyawan baru, penilaian kinerja biasanya dilakukan selama enam bulan. Beberapa organisasi memberi karyawan prosedur evaluasi selama proses orientasi karyawan yang baru. Jika tidak menerima informasi mengenai prosedur evaluasi, mintalah pada atasan. Jika formulir digunakan, mintalah salinannya.

Prosedur yang cukup umum selama evaluasi kinerja adalah meminta Anda untuk mengevaluasi diri sendiri, memperhatikan deskripsi pekerjaan yang diberikan saat pertama kali mengambil pekerjaan dan dokumen perencanaan perusahaan yang menjelaskan tujuan yang harus diselesaikan. Misalnya, jika unit kerja memiliki dokumen perencanaan, *Administrative Assistant* dan atasan mungkin menggunakannya sebagai dasar untuk menentukan tanggung jawab pekerjaan dan menetapkan tujuan. Kemudian, selama masa evaluasi, gunakan dokumen perencanaan untuk menentukan apakah telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Banyak perusahaan memiliki rencana untuk mengevaluasi kinerja karyawan dan mendiskusikan hasilnya dengan karyawan minimal setahun sekali. Perusahaan mungkin memiliki beberapa alasan untuk melakukan evaluasi kinerja, yang juga disebut penilaian kinerja. Informasi dari tinjauan kinerja dapat digunakan untuk menentukan kenaikan gaji, promosi, tindakan disipliner karyawan, atau pemecatan. Evaluasi membantu mengidentifikasi area kekuatan karyawan untuk perbaikan. Menetapkan tujuan yang akan dicapai karyawan dalam periode evaluasi dan seterusnya seringkali merupakan bagian dari proses evaluasi.

Meskipun evaluasi formal dilakukan setahun sekali, manajer yang efektif memberikan umpan balik mengenai kinerja karyawan sepanjang tahun. Dalam situasi kerja dimana manajer dan karyawan berbicara secara teratur mengenai kinerja, tinjauan kinerja akan memberikan manfaat yang besar bagi *Administrative Assistant*.

Proses penilaian kinerja *administrative assistant* ada 6 kategori yang dinilai yaitu:

- a. Efektifitas yaitu menyangkut *output* (hasil)
- b. Efisiensi yaitu menyangkut prosesnya (penggunaan sumber daya)
- c. Kualitas yaitu produk atau layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan
- d. Ketepatan yaitu penyelesaian pekerjaan dengan benar dan waktu yang tepat
- e. Produktivitas yaitu adanya nilai tambah dari yang dikerjakan
- f. Keselamatan dan keamanan yaitu bekerja tanpa mengganggu keselamatan dan keamanan kerja

Indikator kinerja *Administrative Assistant* sebagai acuan penilaian adalah :

- a. *Quality of work*
- b. *Quantity of work*
- c. *Ability to meet deadlines*
- d. *Accepting responsibility*
- e. *Preventing or coping with problems*
- f. *Organization skills*
- g. *Innovation and creativity*
- h. *Initiative*
- i. *Reliability*
- j. *Work habits*
- k. *Job knowledge*
- l. *Interpersonal skills*
- m. *Communication skills*
- n. *Self-improvement*
- o. *Efficiency*
- p. *Commitment*

Pengukuran kinerja *Administrative Assistant* sangat tergantung dari kemampuan dalam mengerjakan tugas sehari-hari sesuai dengan tuntutan perusahaan. Oleh sebab itu keterkaitan antara penetapan standar kompetensi untuk para *Administrative Assistant* harus sesuai dengan harapan dari perusahaan terhadap kemampuan profesional karyawannya.

5. Job Advancement and Changes

Setelah *Administrative Assistant* berhasil menyelesaikan proses wawancara dan telah menerima tawaran pekerjaan, tugas selanjutnya adalah menggabungkan sikap, keterampilan, dan pengetahuan dalam melakukan pekerjaan dengan baik. Dengarkan apa yang dikatakan rekan kerja dan atasan. Amati dan pelajari apa yang diharapkan dan diterima di tempat kerja. Pastikan telah memiliki pemahaman yang jelas tentang tugas pekerjaan dan bagaimana Anda akan dievaluasi. Banyak perusahaan memberikan deskripsi pekerjaan yang merinci tanggung jawab pekerjaan tertentu. Jika deskripsi pekerjaan tidak ada, mintalah supervisor untuk menjelaskan tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang dilakukan.

6. Perform Successfully

Dengarkan apa yang dikatakan supervisor dan rekan kerja. Perhatikan apa yang terjadi dalam organisasi dan pelajari setiap hari dari orang-orang yang bekerja dengan Anda dan atasan di dalam organisasi. Seorang profesional tidak menunggu atasannya menjelaskan setiap aspek pekerjaan. Sebagai seorang profesional, *Administrative Assistant* bertanggung jawab untuk tidak hanya melakukan apa yang diharapkan, tapi harus melebihi harapan. Pastikan secara konsisten menghasilkan karya berkualitas pada waktu yang tepat. Jika tidak dapat menyelesaikan tugas dalam jangka waktu yang ditentukan, jangan salahkan orang lain. Terimalah kenyataan bahwa Anda tidak menyelesaikan tugas tepat waktu dan mencari cara agar dapat bekerja lebih efisien.

Agar dapat melakukan tugas dengan sukses, tanyakan pada diri sendiri serangkaian pertanyaan berikut:

- Apakah saya memahami ruang lingkup tugas?
- Apakah saya mencari informasi yang saya butuhkan untuk menyelesaikan tugas ini?
- Apakah saya bekerja secara efisien?
- Apakah saya menggunakan waktu saya dengan bijak?
- Jika saya menghadapi masalah tak terduga yang tidak dapat saya selesaikan, apakah saya meminta bantuan?
- Apakah saya membiarkan atasan saya tahu bahwa saya tidak dapat menyelesaikan tugas tepat waktu?
- Apakah saya rela bekerja berjam-jam untuk menyelesaikan pekerjaan?

Penting untuk mengenali perbedaan antara bertahan dan berkembang, karena kunci sukses tersedia bagi mereka yang berhasil mengelola frekuensi antara keduanya.

F. Ringkasan

Perubahan sebutan atau istilah *Administrative Assistant* menjadi bidang keahlian *administrative profesional* dimaksudkan untuk memperjelas eksistensi dan pengakuan terhadap profesi *Administrative Assistant* atau *administrative assistant*. *Administrative Assistant* tidak lagi dipandang hanya sebatas dengan kemampuan administratif saja, tetapi telah berkembang dengan berbagai tanggung jawab seiring dengan perkembangan teknologi, bisnis, dan informasi.

Dalam era teknologi saat ini, pimpinan juga cenderung melakukan pekerjaan administratif dengan dukungan berbagai perangkat elektronik atau digital. Dengan demikian *administrative assistant* harus mampu bekerja lebih profesional dengan berbagai kemampuan dan atribut yang harus dimiliki. *Administrative Assistant* menjadi pusat informasi, sebagai penghubung dengan berbagai pihak, serta memberi dukungan terhadap kesuksesan pimpinan dalam menjalankan tugas manajerialnya.

Gambaran kemampuan *Administrative Assistant* sekarang dan di masa depan dapat menampilkan kemampuan kerja yang berkualitas, antara lain: bertindak sebagai penghubung, mampu beradaptasi, ketepatan bekerja, dapat diandalkan, belajar mandiri, kesediaan untuk menjalankan instruksi, menunjukkan sikap loyal, dapat dipercaya, mencerminkan profesionalisme (etika kerja, berpikir positif, percaya diri, menghadapi perubahan, menerima umpan balik dan kritik, mampu mengorganisir, kemampuan berpikir, bertindak dengan tepat, menunjukkan citra profesional, bekerja dalam tim, organisasi profesi, dan etika bisnis).

Administrative Assistant harus mampu mengatasi berbagai perubahan di tempat kerja yang menuntut kemampuan kerja yang lebih tinggi. Untuk mengatasi hal tersebut perlu melakukan evaluasi terhadap kinerjanya sesuai dengan tuntutan perusahaan.

G. References

- France, Sue (2009). *The definitive personal assistant and secretarial handbook : a best practice guide for all secretaries, PAs, office managers, and executive assistants*. London and Philadelphia: Kogan Page.
- Fulton-Calkins, Patsy J. (2011). *The Administrative Professional: Technology and Procedures, Fourteenth Edition*. USA: South-Western, Cengage Learning.
- Gibson, Pattie (2004). *Administrative Office Management, Complete Course, 13th Edition*. USA: South-Western, Cengage Learning.
- Leadership Strategies. USA: New York, Palgrave Macmillan.
- Marques, Joan et al (2012). *Business Administration Education: Changes in Management and*
- Miles, Jeffrey A. (2012). *Management and Organization Theory, First edition*. San Francisco: John Wiley & Sons, Inc.
- Oliverio, Mary Ellen et al. (2007). *The Office, Procedures and Technology, 5th Edition*. USA: South-Western, Cengage Learning.
- Stroman, James et al (2012). *Administrative Assistant's and Secretary's Handbook, 4th ed.*. New York: American Management Association.
- <https://officedynamics.com/the-future-of-the-administrative-profession/>, diakses 13 Juni 2017.
- <https://www.iaap-hq.org/?page=HistoryIAAP>, diakses 13 Juni 2017.
- <https://aaa.ca>, diakses 13 Juni 2017.