

PENTINGNYA HUMAN RELATIONS BAGI SEKRETARIS

Naniek Risnawati

Dosen Tetap ASM Santa Maria Semarang

Abstrak

Human relations sebagai bentuk komunikasi persuasif sangat dibutuhkan oleh sekretaris dalam upaya mengembangkan citra perusahaan, mengingat peran dan tanggung jawab sekretaris sebagai penghubung antara pimpinan dan bawahan di suatu organisasi. Onong (2002) Human relations dalam arti sempit merupakan komunikasi persuasive secara tatap muka untuk meningkatkan gairah kerja sama yang produktif dan menimbulkan kepuasan kedua belah pihak. Oleh karena itu komunikasi yang persuasif perlu diterapkan oleh sekretaris dalam rangka meminimalisir konflik atau masalah yang terjadi dalam perusahaan, meningkatkan gairah kerja bagi karyawan serta dapat mewujudkan hubungan yang harmonis antara seseorang dengan orang lain secara manusiawi. antara pimpinan dengan sekretaris, hubungan dengan sesama rekan kerja maupun dengan bawahan. Pengembangan hubungan kerja dalam organisasi dapat dilakukan dengan memanfaatkan aspek-aspek komunikasi antara pimpinan dengan sekretaris, dengan sesama rekan kerja maupun dengan bawahan baik dalam suasana formal maupun kekeluargaan. Sulistyani (2005) tidak semua komunikasi dapat menimbulkan relations (hubungan) yang positif jika komunikator dan komunikan tidak mempunyai kesamaan persepsi, dan kesediaan untuk saling menanggapi, sehingga pesan yang ditangkap komunikan tidak mengalami perubahan sikap maupun melakukan suatu tindakan

Kata kunci : Human Relations, Skretaris

PENDAHULUAN

Latar belakang

Dalam dunia bisnis dewasa ini keberadaan sekretaris mempunyai peran yang strategis dan sangat dibutuhkan oleh setiap organisasi/perusahaan. Kontribusi seorang sekretaris dewasa ini semakin meluas artinya tidak hanya dibutuhkan untuk kepentingan pimpinan, rekan-rekan kerja, bawahan maupun masyarakat (stakeholders) dalam rangka menjalin kerja sama dan mengembangkan perusahaannya. Oleh karena itu seorang sekretaris harus professional dalam memenuhi tuntutan jaman, sekretaris tidak cukup kalau hanya mempunyai *knowledge* yang luas, *skill* yang memadai serta kepribadian (*personality*) yang mantab tetapi yang tidak kalah pentingnya mempunyai pengalaman serta kemampuan untuk menjalin kerja sama “ *human relations*” baik secara internal maupun eksternal di luar perusahaannya. Disamping itu seorang sekretaris perusahaan berperan sebagai *human relationsofficer* yang berarti penghubung antara pimpinan perusahaan dengan pihak luar perusahaan sehingga harus memiliki kecakapan dan keahlian sebagai *public relations officer* demi kemajuan perusahaan

yang menghadapi persaingan cukup ketat dan menjaga citra dirinyamaupun citra perusahaan seoptimal mungkin.

Melihat peran sekretaris yang strategis sebagai salah satu sumber informasi bagi para pengambil keputusan maka kemahiran dan kemantabandalamberkomunikasi perlu dimantabkan secara praktis dan taktis. Oleh karena itu hubungan antar manusia (human relations) bagi sekretaris sangat dibutuhkan agar tercipta hubungan kerja sama yang kondusif dalam lingkungan kerjanya. Dengan demikian keselarasan dan keseimbangan hubungan kerja yang manusiawi antara sekretaris dengan pimpinan, rekan kerja (karyawan) maupun bawahan sehingga motivasi dan produktivitas kerja dapat terwujud. Demikian pula dalam menghadapi situasi persaingan yang cukup ketat, hubungan kerja yang harmonis dengan perusahaan lain perlu dibina untuk mempertahankan citra perusahaan agar tetap eksis dan dipercaya oleh masyarakat.

Dengan kata lain : seorang sekretaris yang memiliki human relations yang baik akan mampu menjalin kerja sama dengan siapapun baik lingkungan internal maupun eksternal melalui komunikasi secara etis: ramah, sopan, menghormati orang lain sehingga kesuksesan dalam diri maupun perusahaan dapat mencerminkan pribadinya dan citra organisasi perusahaan yang dipimpinnya. Berdasarkan latar belakang tersebut di atas dalam artikel ini akan dibahas “ Pentingnya Human Relations Bagi sekretaris”

PEMBAHASAN

1. Human Relations

Dalam kehidupan manusia sejak dulu hingga saat ini diwarnai dengan keunikan-keunikan, dalam arti berjuta-juta manusia yang dilahirkan di dunia ini sebagai makhluk Tuhan yang Maha Kuasa tidak satupun yang mempunyai sifat, watak, jiwa serta wajah yang sama. Semua ciptaan Tuhan tersebut dalam kehidupannya perlu disyukuri dan dikembangkan semaksimal mungkin agar menjadi lebih utuh dan sempurna dibandingkan makhluk ciptaan Tuhan yang lainnya. Cara mengembangkan pribadi masing-masing manusia tentu berbeda-beda karena banyak faktor yang mempengaruhinya seperti lingkungan keluarga, masyarakat, pendidikan, dan sebagainya. Manusia sebagai ciptaan Tuhan sejak lahir membutuhkan bantuan, dan pertolongan serta kerja sama dengan orang lain dalam memenuhi kebutuhan jasmani maupun rohaniah . Kebutuhan dasar manusia menurut Abraham Maslow dalam teorinya Maslow Holistic Dynamic Theory meliputi: (1) kebutuhan

fisiologis, seperti sandang, pangan, dan papan, (2) kebutuhan keamanan, kebutuhan untuk bebas dari rasa takut menghadapi masa depan, (3) kebutuhan sosial, kebutuhan untuk bisa diterima orang lain dalam masyarakat, maupun oleh rekan kerja, (4) kebutuhan tentang harga diri, dihormati orang lain, pengakuan jabatan, status, dsb. (5) kebutuhan untuk mengaktualisasikan diri, mengembangkan diri, mengembangkan kualitas diri dsb. Semua kebutuhan tersebut dapat terpenuhi apabila manusia di dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang lain saling menghormati dan menghargai “ hubungan yang manusiawi” atau lebih dikenal manusia mempunyai *human relations* yang baik, sehingga tercipta rasa puas dan senang baik yang dilakukan di dalam lingkungan organisasi maupun lingkungan masyarakat.

Istilah *human relations* dalam KBBI (2008) human sifat manusiawi; relations artinya hubungan dengan orang banyak, kenalan, pelanggan jadi human relation diartikan hubungan dengan orang lain secara manusiawi. Menurut Onong (2001) human relations adalah suatu hubungan antar manusia yang tidak hanya mementingkan aspek komunikasi tetapi juga aspek psikologis dan kepuasan atau “hubungan manusiawi” Onong (1993) menjelaskan juga bahwa human relations mempunyai dua (2) arti yaitu human relations arti luas adalah komunikasi persuasif yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain secara tatap muka dalam segala situasi dan dalam semua bidang kehidupan, sehingga menimbulkan kebahagiaan dan kepuasan hati bagi kedua belah pihak. Sedangkan human relations dalam arti sempit komunikasi persuasif yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain secara tatap muka dalam segala situasi kerja dan dalam organisasi kerja dengan tujuan untuk membangkitkan semangat, memotivasi dengan produktif sehingga menimbulkan kepuasan dan kebahagiaan. Tidak berbeda dengan pendapat Rachmadi (1996) human relations diartikan secara harafiah semua hubungan interaksi yang terjadi antara dua orang atau lebih, dan interaksi itu khusus terjadi antara orang-orang dalam organisasi kekerjaan atau organisasi resmi (formal). Ditegaskan oleh Rachmadi bahwa hubungan antar manusia didasari 3 faktor yang meliputi (1) Imitasi diartikan sebagai tanggapan /meniru perilaku seseorang untuk diikuti sesuai dengan pandangan/ perhatiannya sendiri, jadi imitasi merupakan sesuatu yang tidak sesuai dengan aslinya (tiruan/palsu), (2) Sugesti adalah proses pribadi seseorang dalam memandang orang lain tanpa dicerna atau dipertimbangkan terlebih dulu, dan (3)

Simpati adalah perasaan tertarik seseorang secara tulus, tidak basa basi kepada orang lain yang muncul atas dasar perhatian.

Berdasarkan pengertian di atas human relations dapat diartikan sebagai komunikasi dan interaksi antar manusia yang bersifat positif, tulus, sopan “manusiawi” baik yang terjadi dalam lingkungan organisasi yang resmi maupun tidak resmi (personal biasa) namun menimbulkan kegembiraan/ kepuasan dan menyenangkan kedua belah pihak. Dengan demikian kemampuan human relations sangat berkaitan dengan kemampuan dalam berkomunikasi yang mengandung unsur kejiwaan.

2. Tujuan Human Relations

Menurut RF Maier bukunya, *Principle of Human Relation* “*Human Relations* bertujuan :

- a. Untuk mewujudkan keselarasan dan keserasian hubungan kerja antara pimpinan dan karyawan dalam perusahaan maupun dengan pihak luar
- b. Memenuhi kebutuhan antara individu yang satu dengan yang lain.
- c. Memperoleh pengetahuan dan informasi baru.
- d. Menumbuhkan sikap kerjasama.
- e. Menghilangkan sikap egois / merasa paling benar.
- f. Menghindari sikap stagnan karena “manusia adalah makhluk *homo socius*”; mengubah sikap dan perilaku diri sendiri dan orang lain serta memberikan bantuan.
- g. Dapat dilakukan untuk menghilangkan hambatan - hambatan komunikasi, meniadakan salah pengertian dan mengembangkan segi konstruktif sifat manusia

3. Sekretaris sebagai Public Relations Officer

Kedudukan sekretaris sebagai orang terdekat dengan pimpinan puncak harus mampu menjaga citra perusahaan agar tetap dipercaya oleh pihak luar (stakeholders) serta dituntut untuk memiliki kemampuan untuk menjalin dan mempererat hubungan kerja dengan seseorang baik di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan . Untuk itu seorang sekretaris harus melengkapi diri dengan

berbagai pengetahuan dan memiliki human relation skills untuk meningkatkan kualitas perusahaan melalui penerapan dan pemanfaatan aspek-aspek komunikasi secara baik dan benar.

Sulistiyani A. (2005) kualifikasi jabatan sekretaris sebagai public relations meliputi 1) Pengetahuan yang luas tentang : visi dan misi perusahaan serta tugas pokok dalam perusahaan, ilmu pengetahuan yang relevan dengan bidang administrasi, menguasai bahasa Indonesia maupun bahasa asing yang diperlukan, 2) ketrampilan dalam berkomunikasi, berinteraksi, mengelola surat dan mengoperasikan teknologi perkantoran, 3) kepribadian yang handal dan menarik serta dinamis dalam mengikuti perkembangan jaman, mempunyai sikap bisnis yang jujur, disiplin dan dapat dipercaya serta loyalitas terhadap perusahaan tinggi. Sedangkan Gaol (2014) menambahkan sekretaris professional dalam mempertahankan citra perusahaan diperlukan human relation (hubungan antar manusia) untuk memahami berbagai macam individu yang mempunyai berbagai perbedaan kepentingan, karakter, status social dan sebagainya. Sekretaris sebagai penghubung pimpinan dan bawahan, pimpinan dengan staf atau sebaliknya, maka seorang sekretaris dituntut untuk memahami dan memperhatikan bahwa human relation adalah team work, berpikiran positif (*positive thinking*) pengingat yang baik (*good reminder, discrete* dan *tacful* (bijaksana) serta bertanggung jawab dalam pekerjaan baik secara individu maupun terhadap perusahaan.

Dengan kata lain: profesi sekretaris sangat membutuhkan *human relations* yang baik dalam rangka mengembangkan dan menggerakkan perusahaan/organisasisecara keseluruhan, sebab kemampuan *human relations* sangat terkait dengan kemampuan berkomunikasi, oleh karena itu sekretaris mengerti dan menguasai teknik berkomunikasi.

Peran sekretaris sebagai pusat informasi di perusahaan, dalam berinteraksi dan menjalankan aktivitasnya senantiasa membutuhkan waktu yang cukup lama, sehingga seorang sekretaris harus mempunyai kemampuan berkomunikasi secara persuasif baik di lingkungan internal maupun eksternal jangan sampai menyakitkan hati orang lain. Sedangkan menurut Bratawijaya T. (1996) sebagai sekretaris harus mempunyai kemampuan human relations dan mengetahui teknik berkomunikasi. Sebagaimana ditegaskan oleh Onong (2001) pengertian human relations dalam arti sempit merupakan komunikasi persuasif (inter personal) secara

tatap mukalebih mudah untuk menciptakan semangat dalam bekerja sama, lebih produktif, meenciptakan kepuasan dan kebahagiaan kedua belah pihak.

Oleh karena sekretaris yang berperan sebagai Public Relation Officer (PRO) di dalam dan di luar perusahaan/organisasi perlu memperhatikan unsur-unsur komunikasi. Adapun 6 unsur komunikasi yang dijelaskan oleh Hafied Cangara (2010:14) yaitu : a) Sumber : sebagai pengirim pesan (informasi) bisa terdiri dari satu orang atau sekelompok orang dalam organisasi,b) pesan: dalam komunikasi dapat dilakukan secara langsung atau menggunakan media komunikasi, c) Media: merupakan alat atau sebagai perantara/penyalur pesan/informasi. Misalnya menggunakan pesawat telepon, surat, e-mail, tetapi bisa juga menggunakan panca indera manusia. Sarana yang digunakan hendaknya disesuaikan dengan kondisi pengirim (komunikator) dan penerima pesan (komunikan) agar komunikasi bisa lebih tepat. Sebagai contoh seorang sekretaris ingin mengetahui surat tugas yang dibuat oleh staf sudah selesai atau belum, tentunya tidak tepat kalau sekretaris menggunakan sarana surat, tetapi cukup menggunakan pesawat telepon jika jaraknya jauh. Dengan kata lain penggunaan sarana yang tepat akan memperlancar pekerjaan dan lebih efektif komunikasinya, sebaliknya jika sarana yang digunakan tidak tepat akan mengganggu pelaksanaan komunikasi.d) Penerima (komunikan) merupakan pihak yang menjadi sasaran pesandari sumber (komunikator), e) Pengaruh(efek) : sebagai sikap dan perubahan perilaku serta tindakan yang menguatkan komunikan setelah menerima pesan dari sumber (komunikator). f) timbal balik (feedback) sebagai reaksi atas pesan/informasi dari komunikator kepada komunikan baik secara langsung maupun menggunakan media komunikasi,g) lingkungan. Hafied Cangara(2002) menegaskan bahwa ada 4 faktor lingkungan sangat mempengaruhi efektif komunikasi,yaitu : (1) lingkungan fisik mencakup keadaan geografis suatu lokasi, jarak antara komunikator dengan komunikan serta sarana komunikasi yang digunakan,(2) lingkungan sosial budaya mencakup bahasa yang dipakai, kepercayaan yang dianut serta status sosial/jabatan komunikator. Sebagai contoh seorang petugas penyuluhan kesehatan tentang BPJS di daerah Medan sangatlah tidak tepat jika petugas sering menyelipkan beberapa istilah dengan bahasa Jawa yang belum pernah didengar hal demikian dapat salah tafsir karena dianggap masih asing bukan istilah umum (3) psikologi ucapan tertentu yang dapat menyakitkan/ menyinggung perasaan komunikan(4) dimensi waktu

dimaksudkan mencari saat yang tepat bagi komunikator untuk menyampaikan sesuatu (pesan) kepada komunikan.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diartikan bahwa seseorang dalam hal ini seorang sekretaris dalam berinteraksi dan berkomunikasi baik dengan pimpinan, karyawan maupun bawahan serta pelanggan (klien) di luar perusahaan perlu memperhatikan unsur-unsur komunikasi yang benar sehingga human relations yang terjalin dapat menghasilkan kerja sama dan kepuasan kedua belah pihak sehingga dapat mencerminkan citra pribadi sekretaris maupun citra perusahaan. Disamping itu peran dan tanggung jawab sekretaris dalam menjembatani hubungan antar manusia baik secara internal maupun dengan pihak luar perusahaan komunikasi persuasif perlu diterapkan agar dapat membangun hubungan yang berkualitas di dalam lingkungan kerjanya. Sebagai contoh misalnya di dalam perusahaan seorang sekretaris merasa ada kesenjangan dalam hubungan pimpinan dengan bawahan karena minta kenaikan gaji (upah), maka sekretaris harus mampu mengatasi hal tersebut, misalnya dengan cara memberi saran/ solusi kepada bawahan untuk mengungkapkan keinginannya secara baik, tanpa emosi setelah itu sekretaris sebagai orang yang dipercaya oleh bawahannya harus memiliki kemampuan human relations yang berkualitas, sehingga konflik tersebut dapat teratasi dengan baik dan kedua belah pihak mendapatkan kepuasan hati dan kegembiraan.

Menurut Sulistiyani (2004) cara yang dan sikap yang dapat dilakukan oleh seorang sekretaris sebagai komunikator sebagai berikut :

- a) Berperilaku empati : mau menjadi pendengar yang baik dan memahami perasaan orang lain. Sekretaris sebagai komunikator harus mau memahami kesulitan dan posisi yang dirasakan oleh komunikan (karyawan), bersikap tenggangrasa sehingga pesan (ungkapan) komunikan/karyawan benar-benar diperhatikan dan diperjuangkan dengan keadilan sehingga antara komunikan dan komunikator dapat merasakan kelegaan dan kepuasan secara tulus.
- b) Percaya diri: sekretaris sebagai komunikator harus mempunyai keyakinan dan mampu bahwa sikap dan tutur kata yang disampaikan kepada komunikan (bawahan) dapat dipercaya. Dan member kesan kepada komunikan bahwa pesan yang disampaikan dapat dipertanggungjawabkan.
- c) Berlaku sebagai fasilitator : seorang sekretaris memberi kesempatan kepada komunikan untuk menyampaikan pesan – pesan yang dikehendaki tanpa

paksaan dari komunikator, sebaliknya komunikator memberikan kemudahan dan menghormati komunikan (karyawan) dalam menyampaikan pesan yang diinginkan

- d) Konsisten: sikap yang menunjukkan keajegan dalam arti dalam menyampaikan suatu pesan yang diucapkan sama (sesuai) dengan tindakannya (tidak plin-plan)
- e) Konsekuen : seorang sekretaris harus bertanggung jawab terhadap segala resiko yang akan dihadapi, tidak mencari kambing hitam atau mengalihkan kesalahan kepada orang lain.
- f) Simpati : sikap yang harus dimiliki oleh sekretaris dalam setiap tindakan agar menarik dan menyenangkan lawan bicara(komunikan)

4. Pentingnya Human Relations Bagi Sekretaris Dalam Perusahaan

Dalam rangka menjalankan tugas dan tanggungjawabnya di perusahaan seorang sekretaris harus mampu membina hubungan yang harmonis dan menciptakan suasana kerja yang kondusif. Jadi sekretaris sebagai jembatan penghubung antara pimpinan harus mampu meminimalisir terjadinya permasalahan atau konflik di kantor. Dalam kehidupan sehari-hari sekretaris tidak pernah terlepas dengan komunikasi dan interaksi pimpinan, bawahan, rekan sejawat, maupun masyarakat di luar perusahaan. Agar komunikasi dan hubungan mereka senantiasa harmonis, maka seorang sekretaris dalam berinteraksi dan berkomunikasi harus memahami karakter, sifat dan kedudukan setiap orang yang dihadapi. Oleh karena itu seorang sekretaris perlu memperhatikan human relations dan berperilaku asertif yaitu mengembangkan kejujuran, sifat sopan, bersifat terbuka serta mampu menghargai orang lain.

Triwidodo (2004) dalam menjalin hubungan kerja manusiawi antara sekretaris dengan rekan kantor agar terjaga sebagai berikut

1) Sekretaris dengan Rekan Kantor

a) Bersikap baik dan bersahabat

Sikap ini sangat diperlukan dalam pergaulan artinya sekretaris tidak boleh memihak pada kelompok-kelompok atau membuat gap, karena sifat ini sangat membahayakan diri sendiri maupun terhadap rekan sekantor. Di lingkungan kerja/kantor sebaiknya seorang sekretaris bersikap netral, arif

terlebih seorang sekretaris yang harus berinteraksi dan bergaul dengan siapapun.

b) Hargai semua orang di kantor

Menghormati para pegawai yang sudah lebih lama berkarya sangat diperlukan, karena dia lebih tahu tentang kehidupan di kantor dibandingkan pegawai yang baru. Selain itu, sebagai pegawai baru tidak boleh malu bertanya kepada para seniornya atau orang yang sudah berpengalaman tentang kondisi dan pekerjaan kantor.

c) Jangan mengikat hubungan yang terlalu akrab

Suasana persahabatan di kantor sebaiknya yang wajar saja, karena jika terlalu akrab akan berbahaya dan menimbulkan sikap yang tidak sehat, kemungkinan saja bisa lepas kontrol dalam bersikap, ataupun bertindak salah dalam berbicara, demikian pula jika ada seorang karyawan yang berpacaran dengan rekan satu kantor hal ini akan membawa resiko berat dan iklim kerja kondusif. Meskipun berpacaran dengan rekan se kantor kadang-kadang menguntungkan, misalnya irit biaya makan dan tidak perlu banyak mengeluarkan biaya untuk bertemu, lebih cepat dan mudah memahami sifat-sifatnya, dan bisa saling mengawasi. Namun ada juga kerugiannya misalnya lebih cepat bosan karena setiap hari bertemu, apa lagi kalau terjadi konflik mudah “frustrasi”

d) Budayakan untuk menyampaikan kata terima kasih dan minta tolong

Ucapan terima kasih dari seseorang terasa sangat enak didengar, oleh karena itu biasakan mengucapkan terima kasih kepada siapa pun yang sudah menolong. Sebaliknya jika ingin minta bantuan kepada orang lain awalilah dengan kata minta tolong sehingga tidak memberikan kesan memerintah.

2) Hubungan Sekretaris dengan Atasan

a) Tidak ABS (Asal Bos Senang)

Seorang sekretaris harus bersikap profesional dalam bekerja, menjalin hubungan kerja yang manusiawi memang sangat dibutuhkan tetapi ikuti irama saja layaknya karyawan yang lain. Supaya dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab tetap profesional hindari sikap yang suka mengambil muka pada atasan (ABS)

b) Hargai jenjang jabatan dalam perusahaan

Setiap perusahaan pasti ada jenjang jabatan struktural, hargai jenjang tersebut sesuai dengan prosedurnya agar orang yang menduduki jabatan tersebut tidak tersinggung. Tentunya cara bergaul setiap pribadi pasti berbeda-beda, ada yang ramah, ada yang biasa-biasa saja atau mungkin ada yang merasa malu atau tidak percaya diri di dalam bergaul. Sekretaris yang sukses harus pandai bergaul dan dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Hindari sikap sekretaris yang “bossy” berlaga seperti bos yang hanya memikirkan diri sendiri dan merasa paling berkuasa, tidak mengenal lapisan bawah, menengah maupun atas. Sikap dan perilaku yang demikian lama kelamaan tidak disukai rekan kerja, bawahan bahkan atasannya.

c) Mengatasi ketegangan pimpinan

Sekretaris harus tanggap dengan kondisi dan situasi serta perasaan pimpinan. Apabila pimpinan sedang menghadapi masalah, sekretaris harus tanggap dan sedapat mungkin membantu mengatasi permasalahan.

d) Menjaga ketenangan pimpinan

Ketenangan dapat membuat pimpinan dapat bekerja dengan baik tanpa terganggu oleh tamu, telepon atau masalah teknis pekerjaan anggota kantor. Ketenangan pimpinan sangat penting dalam mendukung pengambilan keputusan.

e) Hormati pimpinan yang lebih muda atau teman lama

Dewasa ini banyak ditemui bahwa pimpinan adalah atasan yang harus dihormati, meskipun lebih muda atau teman lama. Kewibawaan pimpinan harus tetap dijaga jangan sampai dengan sikap dan perkataan kita pimpinan merasa disepelakan. Sesungguhnya bos pria atau bos wanita sama saja, yang penting sebagai sekretaris, jangan sekali-kali melebihi pimpinan, baik dalam penampilan maupun kemampuan berpikir, jangan berusaha menonjolkan diri terhadap atasan.

f) Sanggup dikritik

Kritik sering dianggap tidak mengenakan, tetapi sering pula dalam kritik ada kebenaran. Kritik yang demikian disebut kritik yang membangun. Kritik itu wajib didengar dan melakukan pembaharuan. Dengan demikian, kritik

tersebut sangat besar manfaatnya bagi perkembangan pribadi orang yang dikritik.

g) Menarik simpati pimpinan melalui prestasi kerja

Penilaian pimpinan terhadap sekretaris dan pekerjaannya sangat penting, karena dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan kinerja sekretaris dan dijadikan sebagai sarana promosi jabatan.

h) Menyesuaikan diri dengan rencana pimpinan

Upaya yang dapat ditempuh dengan cara mengembangkan sifat loyal, penuh inisiatif, dan kemauan yang kuat untuk menyesuaikan diri dengan rencana pimpinan, bukan sebaliknya. Selain itu menggunakan pertimbangan yang baik dalam bertindak bukan menggunakan emosi. (Triwidodo: 2004)

3) Hubungan dengan Bawahan

Dalam rangka membina hubungan kerja yang manusiawi dengan bawahan agar terjadi keseimbangan antara kewibawaan diri dan keakraban, sekretaris perlu membatasi dan membedakan hubungan kerja kantor dengan pribadi (non formal) supaya ada batas akrab dengan bawahan menyebabkan kewibawaan sebagai sekretaris berkurang, selanjutnya orang akan menyepelekan. Selanjutnya untuk menjaga keseimbangan dengan bawahan yang harus diperhatikan antara lain:

a) Tetap menghormati bawahan

Manusia sebagai ciptaan Tuhan mempunyai harkat dan martabat yang sama oleh karena itu sebagai sekretaris sudah selayaknya harus tetap sopan kepada bawahan. Sehingga terjalin sikap saling menghormati antara sekretaris dengan bawahan.

b) Menjaga kewibawaan diri

Hubungan yang manusiawi antara sekretaris dengan bawahan itu baik, tetapi jangan sampai kewibawaan menjadi luntur. Oleh karenanya keakraban dengan bawahan tetap diberi jarak meskipun bawahan itu teman lama. Keakraban sebagai teman lama dapat dilakukan di luar kantor.

c) Mempertahankan kelancaran dalam berkomunikasi

Menjaga kelancaran komunikasi antara sekretaris dengan bawahan merupakan hal yang sangat penting namun kelangsungannya harus tetap dijaga agar tercipta suasana kerja yang baik.

- d) Bersikap terbuka dan bijaksana serta dapat dipercaya oleh bawahan, terlebih dalam menerima dan menampung usulan atau keluhan bawahan, jangan sampai hanya didengarkan tetapi tidak ditindaklanjuti.

4) Menghadapi Rekan yang tidak Menyenangkan

Sekretaris sebagai tangan kanan pimpinan dalam menjalankan bisnis dan mempertahankan citra perusahaan pasti tidak pernah terhindar dari pertentangan atau masalah “miss komunikasi “ ketidaksepahaman dalam berkomunikasi. Tetapi sekretaris sebagai penengah senantiasa dituntut untuk dapat memberikan pelayanan secara prima atau maksimal kepada siapapun, termasuk melayani rekan yang tidak menyenangkan. Untuk mengatasi karyawan yang kurang menyenangkan di kantor seorang sekretaris harus menerapkan strategi khusus untuk tetap menghargai pribadinya. Menurut Triwidodo (2004) untuk mengembangkan diri rekan yang tidak menyenangkan sebagai berikut:

- a) Berusaha untuk tetap menghargai rekan tersebut dan menjaga perasaannya dengan cara menatap matanya pada saat mereka berkomunikasi dan berlaku adil terhadapnya agar dia merasa diperhatikan dan sekretaris tidak dianggap sombong.
- b) Jangan membeberkan rahasia rekan tersebut, agar sekretaris tidak dinilai sebagai pengadu atau sumber gossip, sebaliknya bersikaplah bijaksana dan dewasa
- c) Tetaplah menjadi pendengar yang baik dalam segala situasi agar rekan tersebut termotivasi untuk melakukan perubahan sikap menjadi baik. Karena dalam kehidupan di kantor tidak ada resep yang cocok untuk setiap orang.
- d) Bersikap objektif setelah melihat suasana kerja yang tidak menyenangkan, karena seorang sekretaris harus bisa mengatasi segala permasalahan/kesulitan yang terjadi di kantor. Bahkan sekretaris diharapkan mampu membina hubungan yang baik secara adil dalam organisasi/perusahaan

- e) Tingkatkan kepekaan dalam komunikasi. Seseorang baik atasan, bawahan, maupun staf kantor sering tidak menyadari tingkah lakunya keliru, misalnya reaksi orang yang diajak bicara, reaksi matanya atau ekspresi wajahnya tidak tertuju pada lawan bicara, untuk itu kita harus introspeksi diri.

5) Sikap Sekretaris Dalam Menghadapi Fitnah

Menurut Susanto (1997) langkah-langkah yang harus dilakukan dalam mengatasi fitnah rekan sekantor adalah sebagai berikut.

a) Introspeksi diri

Sikap dan perilaku yang merangsang dia untuk berbuat fitnah. Ubahlah tingkah laku agar tidak terbentang jarak antara Anda dengan pemfitnah. Rekulah dia menjadi sahabat Anda, dan perbaikilah komunikasi dengan rekan yang lain.

b) Mengabaikan fitnah

Jika kredibilitas dikantor tidak dipertanyakan lagi dan hasil kerja kita cukup dapat dipercaya, tidak usah dipedulikan fitnah itu. Terkadang terdiam diri adalah tindakan yang bijaksana. Bila meawan dengan balik justru akan membuat kita tampak jahat dan akan memberikan alasan kepada pemfitnah untuk memberikan fitnahannya.

c) Membicarakan secara langsung

Jika menerima informasi miring jangan cepat berpikir bahwa informasi tadi cukup dapat dipercaya. Kita dapat menemui langsung orang yang menyebarkan informasi untuk mengetahui dari mana sumbernya. Kemudian, tindakan berikutnya ialah bertemu langsung dengan rekan yang menjadi sumber informasi tersebut. Ada baiknya kita menanyakan tanpa sikap emosional dan berusaha untuk tidak bersikap menuduh. Walaupun bertemu langsung tidak selalu dapat memperbaiki kesadaan, setidaknya hal itu dapat mengurangi perasaan kesal yang kita miliki. Orang yang suka memfitnah pasti akan merasa kaget dengan tindakan ini. Banyak orang yang senang memfitnah akan mencari-cari alasan atau mengelak perbuatan yang sudah mereka lakukan berbicara secara pribadi dan berilah kesempatan mereka untuk menanggapi pernyataan kita. Hindarilah percakapan seperti orang yang sedang memberikan khotbah.

d) Membina hubungan yang baik

Hubungan yang dibina dengan orang di lingkungan kerja dapat membantu mengatasi berbagai masalah. Ketika informasi yang tidak jelas untuk kita meluas, orang yang sudah mempunyai hubungan baik dan mengenal diri kita cenderung tidak percaya dan ragu dengan informasi. Berdasarkan hasil penelitian biasanya orang yang tidak produktif cenderung senang menyebarkan gosipyang tidak benar, sebab waktunya habis untuk membuat materi palsu yang baru.

Memang masih banyak lagi cara dapat lagi dilakukan mengatasi orang yang senang menfitnah. Dalam mengambil tindakan harus mengambil tindakan sehingga setiap langkah yang diambil tidak menimbulkan masalah yang baru. Perjalanan waktu akan membuktikan siapa yang benar dan siapa yang salah. Susanto (1997:71-74)

5. Hambatan dalam Komunikasi

Human relations sangat berarti bagi sekretaris dalam pengembangan organisasi/ perusahaan jika di dalam menggerakkan seluruh pihak dalam perusahaan terjalin hubungan kerja secara manusiawi, dalam arti posisi seseorang dalam perusahaan baik sebagai komunikator maupun komunikan dalam menyampaikan dan menerima pesan pekerjaan maupun tugas bersikap dan bertindak secara manusiawi sehingga menghasilkan tanggapan/hubungan yang positif. Tetapi tidak semua komunikasi dapat menimbulkan hubungan positif (relations), sebab komunikasi akan bersifat positif jika antara komunikator dan komunikan terjalin kesamaan persepsi, dapat saling menerima pesan dan akhirnya kedua pihak terjadi respon yang sama sehingga dapat menimbulkankepuasan dan pesan yang diinginkan tercapai. (Sulistiyani: 2005).

Komunikasi antar manusia sering terjadi secara tidak efektif dikarenakan adanya gangguan baik dari komunikator maupun penerima pesan (komunikan). Menurut Triwidodo dkk (2004 : 106-109)Gangguan komunikasi dapat dibedakan menjadi 7 macam:

- 1) Gangguan Teknis, gangguan yang terjadi karena sarana/ salurankomunikasi baik dari komunikator maupun komunikan. Misalnya pada saat memberi pelatihan listrik tiba-tiba mati, ponsel, LCD, sehingga tujuan pelatihan tidak tercapai karena alat yang digunakan tidak bisa berfungsi

- 2) Gangguan Semantik, pesan yang disampaikan oleh komunikator tidak bisa diterima oleh komunikan karena kesulitan memahami istilah-istilah asing yang dipakai komunikator. Misalnya pada saat memberi ceramah/ presentasi kepada siswa-siswi Medan, tetapi presenter sering menggunakan istilah dalam bahasa Jawa sehingga pesan tidak dapat diterima secara utuh oleh komunikan.
- 3) Gangguan Psikologis, merupakan gangguan yang terjadi karena berasal dari dalam diri baik komunikator maupun komunikan. Misalnya adanya kesan negatif terhadap komunikator, suka marah, arogansi dsb.
- 4) Gangguan Status, gangguan yang terjadi karena perbedaan pangkat atau jabatan struktural antara komunikator dan komunikan, sehingga pesan yang disampaikan tidak bisa diterima dengan jelas. Misalnya komunikator jabatannya lebih rendah dari komunikan, sehingga komunikan menyepelekan pesan yang disampaikan komunikator.
- 5) Gangguan Fisik, gangguan yang disebabkan keadaan geografis dan fisik orang yang melakukan komunikasi. Misalnya tuna rungu, tuna wicara sedangkan contoh kondisi tempat tinggalnya di pelosok antara komunikator dan komunikan, sehingga informasi sulit di akses.
- 6) Gangguan Budaya, terjadi karena adat istiadat yang berbeda antar komunikator dan komunikan. dengan adanya perbedaan ini dapat mengganggu kelancaran berkomunikasi.
- 7) Gangguan Kerangka Berpikir, gangguan ini terjadi karena perbedaan cara pandang dan cara berpikir “mindset” antara komunikator dan komunikan. Hal ini terjadi disebabkan adanya perbedaan pengalaman, tingkat kecerdasan, pergaulan, latar belakang pendidikan orang tua dsb.

6. Langkah-Langkah Mengatasi Hambatan Komunikasi

Menurut Triwidodo (2004) dalam bukunya “Pengembangan Kepribadian Sekretaris” upaya mengatasi gangguan dan hambatan berkomunikasi dijelaskan seperti berikut :

- a) Memperluas Wawasan dan Pengetahuan : Seorang komunikator sebagai sumber informasi hendaknya memiliki wawasan yang luas serta kecakapan dalam berbicara agar mampu memotivasi lawan bicara (komunikan). Upaya untuk mengembangkan wawasan seperti banyak membaca surat kabar, mendengarkan

siaran radio maupun televisi, mengikuti pelatihan/kursus. Orang yang mempunyai wawasan luas tentunya akan mudah untuk memberikan tanggapan atau mengikuti pembicaraan yang berlangsung.

- b) Memakai Bahasa Tubuh : bahasa tubuh dapat digunakan sebagai isyarat seseorang dalam berkomunikasi, dan jika seseorang dapat menggunakan isyarat dengan tepat akan lebih menarik perhatian dan memperjelas komunikasi dalam menerima pesan/informasi. Misalnya : menganggukkan menunjukkan tanda menyetujui, menggelengkan kepala berarti tidak setuju, demikian juga bila komunikator menunjukkan wajah cemberut menandakan sedang marah atau sedih. Dengan kata lain bahasa isyarat dapat memperjelas komunikasi apabila penerapannya secara tepat.
- c) Kontak Mata dan Jarak Bicara: pandangan mata saat berbicara hendaknya terpancar secara menyeluruh, hal menunjukkan bahwa rasa perhatian dan simpati kepada lawan bicara. Sebaliknya jika pembicara tidak menatap lawan bicara berarti meremehkan orang yang sedang berbicara, apalagi jika dengan pandangan mata yang sinis dapat menyinggung perasaan lawan bicaranya. Demikian juga jarak sangat penting untuk diperhatikan, apabila seseorang sedang melakukan komunikasi maka jarak saat berbicara jangan terlalu dekat karena akan terasa tidak nyaman, dan jangan terlalu jauh supaya pembicaraan bisa didengar/ diterima lebih jelas.
- d) Humoris : sifat ini dapat menarik perhatian dan menyenangkan pada lawan bicara, seseorang humoris bisa membuat orang awet muda, berbeda dengan sifat orang yang temperamental mudah marah, mudah tersinggung bisa membuat orang cepat tua. Bentuk humor yang sering dilakukan orang dalam kehidupan sehari-hari dapat dibedakan humor sindiran, humor dalam suasana gembira/bahagia yang dirasakan secara langsung.
- e) Memiliki Rasa Empati: perasaan memahami atau mengerti orang lain, sehingga berlaku simpati.

PENUTUP

Sekretaris yang mempunyai peran strategis dalam perusahaan merupakan jembatan penghubung antara pimpinan dengan karyawan serta dengan pihak luar harus mampu mencerminkan citra perusahaan secara positif. Untuk itu peran human relations bagi seorang sekretaris menjadi bagian yang sangat penting dalam perusahaan.

Dalam rangka pengembangan hubungan kerja yang harus dilakukan sekretaris secara internal dan eksternal dalam perusahaan dengan cara menerapkan komunikasi asertif yang benar dan baik. Oleh karena itu sekretaris dalam menerapkan komunikasi yang baik dan efektif perlu memperhatikan unsur- unsur komunikasi serta mengatasi hambatan-hambatan yang muncul dalam berkomunikasi. Dengan menerapkan human relations dalam kehidupan sehari-hari di kantor diharapkan seorang sekretaris sebagai jembatan penghubung dalam mengembangkan perusahaan antara pimpinan dan para karyawan, maka konflik kantor dapat diminimalisir

DAFTAR PUSTAKA

- Bratawijaya, TW. 1996. Sekretaris Professional. Jakarta : PT Gramedia
- Cangara, Hafield. 2002. Pengetahuan Ilmu Komunikasi. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). 2008. Jakarta
- L. Gaol, Jimmy : Keandalan dan Sukses Sekretaris Perusahaan dan Organisasi. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Onong Uchyana Efendi. 1993. Human Relations dan Public Relations. Bandung Mandar Maju
- 2001. Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi. Bandung: PT Citra Aditya Bakti
- Rachmadi. 1996. Public Relations dalam Teori dan Praktek. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Sulistiyani, A. dan Rorsidah. 2005. Menjadi Sekretaris Profesional dalam Kantor yang Efektif. Yogyakarta : Gaya Media
- Susanto, AB. 1997. Sekretaris sebagai Manajer evolusi Peran Sekretaris. Jakarta: Elek Media Komputindo Gramedia
- Triwidodo T. dan Djoko Kristanto. 2004. Pengembangan Kepribadian Sekretaris. Jakarta : PT Grasindo