

The Secretary's Role in Receiving Leadership Guests at the Medan Health Facilities Security Center (BPFK) Office

Peranan Sekretaris Dalam Menerima Tamu Pimpinan Pada Kantor Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan (BPFK) Medan

*Dina Octavia

Program Studi Manajemen, STIM Sukma, Medan, Indonesia

Keywords:

Secretary;
Leader;
Guest;

Abstract. *The aim of this research is to find out the role of the secretary in receiving leadership guests at the Medan Health Facilities Security Center (BPFK) Office. The techniques used by researchers are the observation method (Observation), the interview method (Interview), the library method (Library Research). In general, guests who come to the Health Facilities Security Hall are official guests from hospitals to take care of medical equipment or medical equipment certificates. Therefore, the role of the secretary is very important in receiving guests before meeting with the leadership. The results of the research are that the secretary plays an important role in helping the management's tasks run smoothly. If the secretary is not there then the work will be hampered in terms of energy, thought and time resulting in reduced work efficiency.*

Corresponding author

Email: dina11oktober@gmail.com

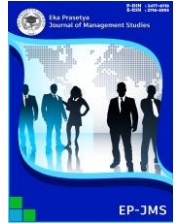
1. PENDAHULUAN

Dengan bertambah luas dan kompleksnya tugas pimpinan saat ini, menunjukkan kecenderungan dibutuhkannya peran seorang sekretaris yang cakap dan mampu melaksanakan tugas pimpinan. Seorang sekretaris harus bisa menangani tamu pimpinan, harus cepat dan tepat. Karena di zaman modern ini banyak sekretaris yang gagal menjadi sekretaris yang handal dan profesional, disebabkan kurangnya komunikasi atau kurangnya etika dalam melayani tamu pimpinan, sehingga menimbulkan banyak masalah dalam tugas pimpinan.



Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



Seorang sekretaris harus menghormati para tamu yang akan berkunjung ke kantor, serta dengan senang hati melayaninya. Bersikaplah ramah kepada semua tamu yang datang, seorang sekretaris menjadi penghubung para tamu yang datang, dalam melayani tamu seorang sekretaris bertujuan untuk membantu pimpinan dalam menggunakan waktu secara efektif dan efisien. Menerima tamu pada perusahaan sangatlah penting agar tamu yang datang merasa senang dan nyaman atas pelayanan yang diberikan, selain itu perusahaan akan mendapatkan citra yang baik dari pelayanan yang diberikan kepada tamu yang datang.

Tamu adalah orang yang datang dan berkunjung ke tempat orang lain, atau orang yang datang ke perjamuan. Yang dimaksud dengan tamu antara lain adalah tamu organisasi dan tamu perusahaan yang datang dengan tujuan untuk kepentingan kedinasan maupun untuk kepentingan pribadi. Sekretaris sangat perlu mempelajari tata cara menerima tamu, sehingga diharapkan tamu-tamu yang datang merasa senang dan mempunyai kesan baik. Sekretaris perlu memahami atau mengetahui sifat, kedudukan atau pangkat dan perilaku tamu yang datang ke kantor.

Seorang sekretaris berkewajiban menanyakan nama tamu yang datang ingin bertemu dengan pimpinan atau pejabat lain yang dimaksud sekaligus mengantar tamu tersebut kepada pimpinan atau orang yang akan ditemuinya. Adapun prosedur pelayanan tamu diantaranya sekretaris harus mengetahui maksud para tamu dan tujuan tamu datang pada perusahaan, pada saat berbicara kepada tamu sekretaris harus dapat menjaga diri, tahu apa yang boleh dan tidak boleh dikatakan, usahakan agar tamu merasa senang apabila harus menunggu, dan berbicara sopan dan ramah kepada tamu yang datang.

Sekretaris harus mengetahui tamu penting atau tidak penting pada perusahaan, dan sekretaris harus profesional dalam menangani masalah yang dihadapi. Untuk tahap terakhir sekretaris harus melayani tamu yang datang dan menanyakan keperluan tamu tersebut agar bisa diarahkan atau diantarkan tujuannya.

2. METODE PENELITIAN

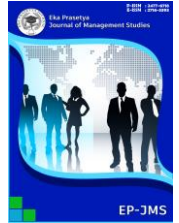
Adapun Teknik Pengumpulan Data ialah :

- a. Metode Pengamatan (Obsevasi)
Penulis langsung melakukan pengamatan terhadap tugas yang dilakukan sekretaris dalam menerima tamu pimpinan.
- b. Metode Wawancara (*Interview*)
Metode ini dilakukan penulis dengan pihak-pihak yang bersangkutan untuk mendapatkan data yang mendukung dalam menyusun tugas akhir.
- c. Metode Kepustakaan (*Library Research*)
Penelitian yang dilakukan yang berhubungan dengan objek penelitian yang berasal dari perpustakaan dengan tujuan untuk mendapatkan data-data yang berpedoman kepada buku-buku sekretaris, media massa dan artikel yang berhubungan dengan tugas akhir.



Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan penelitian pada kantor Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan (BPFK) Medan, maka selanjutnya peneliti akan menyampaikan beberapa hal yang menyangkut tentang peranan sekretaris dalam menerima tamu pimpinan pada kantor Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan (BPFK) Medan.

Penelitian ini merupakan hasil dari perbandingan peneliti dengan data asli yang diberikan kepada kantor Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan (BPFK) Medan. Dari bab-bab sebelumnya telah di jelaskan bagaimana peranan sekretaris dalam menerima tamu pimpinan adalah sebagai penghubung para tamu dengan pimpinan bukan menjadi pembatas atau penghalang para tamu yang datang.

Selain itu banyak cara yang bisa dilakukan seorang sekretaris dalam menerima tamu pimpinan, cara yang dilakukan salah satunya adalah dengan bersikap ramah tamah, sopan, dan memberikan pelayanan yang baik kepada tamu yang ingin bertemu dengan pimpinan, agar tamu yang datang merasa nyaman dan di hormati. Tujuan sekretaris dalam menerima tamu adalah untuk mempermudah pimpinan dalam menggunakan waktu secara efektif dan efisien, selain itu sekretaris juga perlu memahami bagaimana tata cara menerima tamu.

Pada umumnya tamu-tamu yang datang pada kantor Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan (BPFK) Medan di antaranya ada tamu pelanggan kantor, yang berasal dari kantor-kantor lain untuk mengurus sertifikat-sertifikat kalibrasi barang, dan ada juga tamu-tamu yang berasal dari rumah sakit sekitar Medan.

Dalam menerima tamu ada beberapa prosedur yang harus diketahui sekretaris, antara lain:

- a. Memberi salam.
- b. Hormat serta santun.
- c. Mempersilahkan tamu masuk ke dalam kantor.
- d. Mempersilahkan tamu duduk.
- e. Tanyakan keperluan dan kepentingan tamu.
- f. Tanyakan ingin bertemu dengan siapa.
- g. Menghubungi pimpinan yang akan ditemui tamu.
- h. Mempersilahkan tamu bertemu dengan tamu.
- i. Mengantarkan tamu sampai ke depan pintu dan mengucapkan terima kasih atas kunjungan mereka.

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada kantor Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan (BPFK) Medan, peneliti melihat bahwa tata cara sekretaris dalam menerima tamu pimpinan sudah baik. Hanya saja kurang maksimal seperti yang benar-benar diharapkan, misalnya:

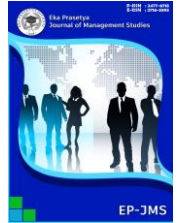
1. Kurangnya keramahan dalam melayani tamu
2. Saat tamu berada dalam ruang tunggu kurangnya fasilitas yang mendukung misalnya, koran ataupun majalah.
3. Kurangnya kepedulian saat tamu menunggu pimpinan.

Menurut Ernawati (2003), ada beberapa hal yang harus dimiliki seorang sekretaris dalam menerima tamu pimpinan antara lain dengan cara berperilaku sopan dan ramah, ekspresi wajah yang hangat, luwes, memiliki semangat kerja yang tinggi, nada suara yang enak dan jelas, menjadi pendengar yang baik dan tulus melayani tamu agar tamu merasa senang dan di hormati dan selain itu perusahaan



Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



akan mendapatkan citra yang baik dari pelayanan yang diberikan. Saat sekretaris menerima tamu kantor ada hal yang harus dilakukan antara lain, mempersilahkan tamu duduk, duduk berhadapan dengan tamu dan melayani dengan sikap duduk yang sopan, ketika memasuki ruang yang ada tamu didalamnya hendak mengetuk pintu, setelah masuk tundukan kepala kepada tamu terlebih dahulu, kemudian berbicara dengan orang yang dimaksud. Apabila materi pembicaraan hanya perlu diketahui oleh orang yang dimaksud, sampaikan pesan tertulis di kertas catatan, ketika tamu akan meninggalkan ruang tamu bukakan pintu dengan ramah dan sopan.

Sekretaris berperan penting dalam membantu kelancaran tugas pimpinan, apabila sekretaris tadi tidak ada maka pekerjaan akan terhambat baik dalam segi tenaga, pikiran, dan waktu sehingga berkurangnya efisiensi kerja. Oleh karena itu disaat melakukan wawancara kepada pimpinan kantor BPFK, beliau berkata yaitu: “seorang sekretaris sangatlah penting dalam membantu kelancaran tugas-tugas beliau, seperti menerima tamu, mengatur rapat, menerima telepon, menginput data-data dan menangani dokumen-dokumen penting dan sebagainya”

Selain itu agar tamu merasa senang dan nyaman sekretaris lebih baik melayani tamu dengan setulus hati, tenang dalam menghadapi masalah, dan selalu bersikap profesional. Saat ada tamu yang datang dengan kondisi marah sekretaris harus mampu menjaga emosinya, dan dapat memperbaiki suasana, sehingga tamu merasa senang dan merasa diperlakukan dengan baik, dan sekretaris pun mendapatkan penilaian yang baik di mata para tamu.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada pimpinan Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan (BPFK) Medan yang mengatakan “seorang sekretaris sangatlah penting dalam membantu kelancaran tugas-tugas beliau, seperti menerima tamu, mengatur rapat, menerima telepon, menginput data-data dan menangani dokumen-dokumen penting dan sebagainya”.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada sekretaris Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan (BPFK) Medan yang mengatakan “dalam menerima tamu pimpinan saya harus mempersiapkan diri dengan baik dan harus menjaga sikap dan etika, melayani dengan tulus. Begitu juga dalam menangani tugas-tugas kantor saya harus mempersiapkan diri dan mental, apalagi jika terjadi kesalahan saya harus cepat memperbaikinya, dan harus bisa menangani semua tugas-tugas kantor terkhususnya tugas-tugas yang menyangkut pimpinan”.

Oleh karena itu salah satu tugas adalah mengataur pertemuan antara pimpinan dan tamu yang akan bertemu dengan pimpinan tugas ini dimulai dari membuat janji, konfirmasi hingga menerima kedatangan tamu di kantor, seorang sekretaris harus menghormati dan melayani dengan sepenuh hati agar para tamu merasa senang dan mempunyai kesan yang baik terhadap perusahaan karena membawa nama baik perusahaan maupun klien. Jadi seorang sekretaris harus mengetahui tata cara menerima tamu yang baik.

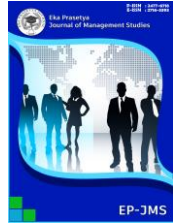
4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian peneliti pada kantor Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan (BPFK) Medan, maka peneliti menarik kesimpulan mengenai peranan sekretaris dalam menerima tamu pimpinan yaitu:



Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



1. Adapun peran sekretaris dalam menerima tamu pimpinan adalah sebagai penyaring para tamu yang akan bertemu dengan pimpinan, sekretaris juga berperan sebagai membantu pimpinan dalam mengatur jadwal pertemuan tamu.
2. Etika sekretaris dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya adalah diantaranya dari segi penampilan, perilaku, dan tulus dalam memberi pelayanan kepada tamu pimpinan.

DAFTAR PUSTAKA

Ernawati, Ursula. 2003. *Sekretaris Profesional*. Penerbit Erlangga, Jakarta.

Herlambang, Susatyo & Marwoto, Heru Bambang. 2014 *Manajemen Kesekretarisan*. Penerbit Gosyen Publishing, Yogyakarta.

Hasibuan, Malayu S. P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Bumi Aksara

Nuraeni, Nani. 2008. *Panduan Menjadi Sekretaris Profesional*, Jakarta Selatan, Trans Media Pustaka.

Sitorus, Herda. 2017. *Peranan Sekretaris Dalam Pekerjaan Pimpinan Pada BBFK Medan, Tugas Akhir*. LP3M Medan.

Wursanto, Ignatius. 2004. *Kompetensi Sekretaris Profesional*, Penerbit ANDI, Yogyakarta

Yatimah, Durotul. 2009. *Kesekretarisan Modern dan Administrasi Perkantoran* penerbit CV. Pustaka Setia, Bandung.

Sumber: <http://kepemimpinan-fisipuh.blogspot.com/2009/03/definisi-kepemimpinan.html>, diakses pada tanggal 20 Februari 2014.