

AKTIVITAS KOMUNIKASI HARIAN SEKRETARIS DALAM PERUSAHAAN MANUFAKTUR

Oleh:

Deny Sudrajat¹, Sushanty Chandra Dewi², Verus Hardian³

^{1,2}*Program Studi Hubungan Masyarakat , Politeknik LP3I Jakarta
Jl. Kramat Raya No.7-9, RT.4/RW.2, Kramat, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10450*

³*Program Studi Administrasi Bisnis , Politeknik LP3I Jakarta
Jl. Kramat Raya No.7-9, RT.4/RW.2, Kramat, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10450*

e-mail: denysudrajat1969@gmail.com¹, schandradewi68@gmail.com², verus@plj.ac.id³

ABSTRAK

Komunikasi tidak dapat dipisahkan dari keseharian dalam pekerjaan. Terlepas dari jabatan dan divisinya, setiap individu yang bekerja dalam perusahaan tentunya melakukan aktivitas komunikasi antar karyawan. Tujuan utamanya yakni demi mendukung kelancaran pekerjaan masing-masing. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menggali implementasi aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh seorang sekretaris dalam perusahaan manufaktur. Adapun penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sekretaris melakukan komunikasi dengan banyak pihak, baik internal maupun eksternal. Metode yang dilakukan pun mencakup komunikasi langsung dan tidak langsung. Dalam setiap aktivitasnya, sekretaris berusaha semaksimal mungkin untuk menjalankan peran sebagai komunikator yang baik demi menjaga kelancaran pekerjaan sehari-hari. Di samping itu juga sebagai wujud implementasi komunikasi organisasi yang baik.

Kata kunci: Komunikasi, komunikasi organisasi, sekretaris

ABSTRACT

Communication is a vital thing that can not be separated from daily work. The main purpose of the communication activity is to support the stability of daily work within the company. This background lead to this study which aims to seek the implementation of communication activity held by a secretary within a manufacturing company. A qualitative method was used to reveal the answer from this study. As the result, the secretary was communicating with many people (employees and clients). The method itself included direct and indirect communication. Within each activity, the secretary put maximum effort to play its role as the way to keep the work sustainable. Besides, it is also the way to implement proper organizational communication..

Keywords: Communication, Organizational Communication, Secretary

PENDAHULUAN

Manusia merupakan makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri atau makhluk yang selalu hidup bermasyarakat. Sebagai makhluk sosial, seorang manusia selalu berhubungan satu dengan yang lain untuk melakukan berbagai hal. Misalnya, melakukan hubungan kerja sama, belajar, berjualan dan sebagainya. Setiap melakukan aktivitas ini manusia tentu berkomunikasi. Jadi setiap manusia senantiasa melakukan komunikasi dalam setiap aktivitas sehari-hari.

Profesi seorang sekretaris berhubungan erat dengan komunikasi, baik terhadap pimpinan maupun pihak luar untuk melakukan berbagai hal. Seorang sekretaris ditantang untuk berhasil dalam pergaulan antar manusia, baik di dalam kantor maupun di luar kantor. Selain terhadap pimpinan, sekretaris juga dituntut agar mampu menjalin hubungan dan kerja sama dengan dunia luar yang berarti pihak-pihak di luar kantor, karena sekretaris adalah kepanjangan tangan dari pimpinannya. Tugas tersebut seperti mengatur jadwal rapat, mengatur jadwal pertemuan, menerima telepon dan sebagainya. Tugas-tugas tersebut sangat memerlukan kemampuan komunikasi yang baik sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dalam penyampaian informasi.

Seringkali informasi yang seharusnya sampai kepada orang lain ternyata terputus di tengah jalan, akibat gagalnya suatu komunikasi yang dilakukan. Kesalahan dalam penyampaian pesan atau informasi yang dilakukan oleh seorang sekretaris kepada pimpinan maupun pihak luar menyebabkan kegagalan tersebut dalam menjalin hubungan kerjasama dan menyampaikan informasi. Komunikasi yang tidak efektif juga dapat disebabkan kegagalan pada proses komunikasi itu sendiri. Kegagalan itu dapat terjadi pada saat pengiriman pesan, penerimaan pesan, serta pada saat penyampaian pesan. Rangkaian proses pengalihan informasi dengan baik dari satu orang kepada orang lain dengan maksud tertentu sebuah dasar terjadinya suatu komunikasi. Tetapi sering kali seorang sekretaris saat ini kurang menyadari proses tersebut. Pentingnya komunikasi dalam menjalin hubungan dan kerja sama bagi seorang sekretaris juga harus memperhatikan cara penyampaiannya dengan baik dan benar tentang isi informasi yang ingin disampaikan kepada pimpinan atau pihak luar, seperti berpikir lama, masih menggunakan gaya tikas, berbicara berbelit-belit. Kurangnya kesadaran seorang sekretaris menyampaikan dengan baik dan benar tentang isi informasi yang ingin disampaikan kepada pimpinan ataupun pihak luar, sehingga menyebabkan salah paham dan ketidakpahaman.

Komunikasi langsung adalah langkah seseorang berkomunikasi tanpa media perantara atau dengan bertatap muka. Komunikasi tersebut seperti diskusi, menerima tamu, wawancara dan sebagainya. Sedangkan komunikasi sekunder atau tidak langsung adalah cara seseorang melakukan komunikasi dengan alat komunikasi atau menggunakan media perantara, seperti menelepon, surat menyurat ataupun menggunakan surat elektronik. Kurangnya kelancaran seorang sekretaris untuk berkomunikasi secara primer ataupun sekunder seperti masih menggunakan gaya bahasa (eh, emm, eng) membuat seorang sekretaris tersebut menjadi canggung dan kaku dalam berkomunikasi.

Melihat permasalahan diatas dan pentingnya komunikasi dalam menjalin hubungan kerja sama bagi seorang sekretaris terhadap pimpinan ataupun pihak luar, maka penulis tertarik untuk meneliti perihal aktivitas komunikasi sekretaris dalam perusahaan manufaktur.

TINJAUNAN PUSTAKA

Pengertian Komunikasi

Dalam Ratu Mutialela Caropeboka (2017:1). Komunikasi merupakan pertukaran makna-makna/ide-ide, terutama melalui bahasa dan dapat terjadi sampai tingkat di mana individu-individu mempunyai kognisi, keinginan, dan sikap yang umum. Menurut Everett M. Rogers Dalam Hafied Cangara (2016:20) membuat definisi bahwa “Komunikasi adalah proses di mana suatu ide dalihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka”. Definisi ini kemudian dikembangkan oleh Rogers bersama D. Lawrence Kincaid sehingga melahirkan suatu definisi baru yang menyatakan bahwa “komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam”. Rogers mencoba menspesifikasikan hakikat suatu hubungan dengan adanya suatu pertukaran informasi (pesan), di mana ia menginginkan adanya perubahan sikap dan tingkah laku serta kebersamaan dalam menciptakan saling pengertian dari orang-orang yang ikut serta dalam suatu proses komunikasi.

Tujuan Komunikasi

Dalam Alo Liliweri (2015:129) Ada pula yang merumuskan tujuan komunikasi yaitu *make them SMART*, artinya komunikasi dapat memenuhi:

1. *Specific* - membuat sasaran merasa diperhatikan secara khusus, artinya mereka mendengarkan informasi dari sumber khusus, pesan khusus, media khusus, dengan efek khusus dalam konteks khusus pula.
2. *Measurable* - bahwa tujuan komunikasi akan dapat dicapai jika sumber komunikasi merumuskan ukuran-ukuran bagi semua elemen dalam proses komunikasi. Misalnya, ada indikator untuk menentukan kelayakan sumber bagi tercapainya tujuan komunikasi, indikator atau alat ukur bagi pesan, media, sasaran, efek dan indikator bagi konteks.
3. *Attainable* - bahwa tujuan komunikasi adalah penetapan terhadap apa yang seharusnya dicapai dalam suatu aktivitas komunikasi, tentukan tingkat keterampilan tujuan komunikasi itu (dalam persentase perubahan sikap, dan lain-lain).
4. *Results - oriented* - berorientasi pada hasil, bahwa tujuan komunikasi harus berorientasi pada hasil yang telah direncanakan (*planned communication, intentionality communication*).
5. *Time-limited* – komunikasi yang baik adalah komunikasi yang memiliki batasan waktu sebagai factor untuk menentukan tercapainya tujuan komunikasi.

Dimensi-dimensi Komunikasi dalam Kehidupan

Dalam Onong Uchjana Effendy (2017:122)

1. Komunikasi Internal didefinisikan oleh Lawrence D. Brennan sebagai:
“Interchange of ideas among the administrators and its particular structure (organization) and interchanges of idea horizontally and vertically within the firm which gets work done (operation and management)”.
(Pertukaran gagasan antara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jawatan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan atau jawatan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi dan manajemen).

2. Komunikasi Eksternal ialah komunikasi antara pimpinan organisasi dengan khalayak di luar organisasi. Pada instansi-instansi pemerintah seperti departemen, direktorat, jawatan dan pada pengusaha-pengusaha besar, disebabkan oleh luasnya ruang lingkup, komunikasi lebih banyak dilakukan oleh kepala hubungan masyarakat (*public relations officer*) daripada oleh pimpinan sendiri. Yang dilakukan sendiri oleh pimpinan hanyalah terbatas pada hal-hal yang dianggap sangat penting, yang tidak bisa diwakilkan kepada orang lain, umpamanya perundingan (*negotiation*) yang menyangkut kebijakan organisasi. Yang lainnya dilakukan oleh kepala humas yang dalam kegiatan komunikasi eksternal merupakan tangan kanan pimpinan.

Prinsip Komunikasi Efektif

Dalam Donni Juni Priansa (2017:15), komunikasi yang efektif sangat penting karena akan menentukan tepat tidaknya komunikasi yang dilakukan. Melalui komunikasi yang mendalam dan tepat, diharapkan makna yang tersimpan di balik sesuatu yang disampaikan komunikator dapat disampaikan secara efektif. Dengan kata lain, hasil atau respons yang diharapkan komunikator bergantung pada proses dan strategi komunikasi yang digunakan komunikator. Prinsip dasar yang perlu diperhatikan dalam berkomunikasi adalah REACH (*Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble*), karena komunikasi pada dasarnya adalah upaya komunikator untuk meraih perhatian, cinta kasih, minat, keperdulian, simpati, tanggapan, ataupun respon positif.

Unsur-unsur Komunikasi

Dalam Hafied Cangara (2017:24) terdapat unsur-unsur komunikasi yaitu:

1. Sumber
Semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi. Dalam komunikasi antar manusia, sumber bisa terdiri dari satu orang, tetapi bisa juga dalam bentuk kelompok misalkan partai, organisasi atau lembaga. Sumber sering disebut pengirim, komunikator atau dalam Bahasa Inggris disebut *source*, *sender*, atau *encoder*.
2. Pesan
Pesan yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Isinya berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat atau propaganda. Dalam bahasa Inggrisnya pesan biasanya diterjemahkan dengan kata *message*, *content*, *information*.
3. Media
Alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Media bisa berupa media massa yang mencakup surat kabar, radio, film, televisi, dan internet.
4. Penerima
Pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim dari sumber kepada penerima. Penerima biasa disebut dengan berbagai macam sebutan, antara lain khalayak, sasaran, target, adopter, komunikan. Dalam bahasa Inggris penerima biasa disebut dengan nama *receiver*, *audience*, atau *decoder*.
5. Pengaruh
Pengaruh atau efek adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap dan tingkah laku seseorang. Oleh karena itu,

pengaruh bisa juga diartikan perubahan atau penguatan keyakinan pada pengetahuan, sikap dan tindakan seseorang sebagai akibat penerima pesan.

6. Tanggapan Balik

Umpan balik adalah salah satu bentuk daripada pengaruh yang berasal dari penerima. Akan tetapi sebenarnya umpan balik bisa juga berasal dari unsur lain seperti pesan dan media, meski pesan belum sampai pada penerima. Misalkan sebuah konsep surat yang memerlukan perubahan sebelum dikirim.

7. Lingkungan

Lingkungan dapat diartikan dalam bentuk fisik, sosial budaya, psikologis, dan dimensi waktu.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana mestinya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sugiyono, 2012). Menurut Mukhtar (2013:10) metode penelitian kualitatif deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menemukan pengetahuan terhadap subjek penelitian pada saat tertentu. Penulis pada penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif karena peneliti ingin mengetahui dan mendapatkan kedalaman informasi berkaitan dengan topik (Sugiyono, 2012).

Teknik Pengumpulan Data pada penelitian ini yaitu Observasi dan wawancara. Observasi dalam penelitian ini yaitu observasi partisipan. Wawancara dalam penelitian ini yaitu melalui wawancara semi terstruktur pihak pewawancara sudah menyiapkan topik dan daftar pertanyaan pemandu wawancara sebelum aktivitas wawancara dilakukan, peneliti perlu menelusuri lebih jauh suatu topik berdasarkan jawaban yang diberikan partisipan. Data yang dikumpulkan dari wawancara kepada informan. Menurut Creswell (2016) model analisis data dalam penelitian ini mengikuti konsep berupa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas. Komponen dan analisis data pada penelitian ini yaitu:

1. Reduksi data.

Data yang diperoleh dari laporan jumlahnya cukup banyak untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah mendisplaikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat bisa dilakukan dalam bentuk singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaikan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut

3. Verifikasi atau Penyimpulan Data

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-

bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi Langsung

1. Koordinasi Harian dengan Karyawan

Yang dilakukan sekretaris jika ingin berkoordinasi dengan karyawan mengenai dokumen tender. Langkah-langkah untuk berkoordinasi dengan karyawan yaitu:

- a. Sekretaris akan menyiapkan catatan kecil untuk karyawan yang akan sekretaris koordinasikan mengenai pekerjaan sebagai pengingat untuk karyawan yang belum menyelesaikan pekerjaannya.
- b. Sekretaris akan mendatangi karyawan yang ingin sekretaris koordinasikan seperti meminta dokumen tender untuk sekretaris lengkapi dalam pembukuan, Sekretaris akan menyampaikan dan menjelaskan mengenai pekerjaan yang belum selesai oleh karyawan tersebut dengan penyampian kata yang sopan dan bahasa yang baik contoh bahasa yang Sekretaris gunakan “Mas, dokumen ini belum lengkap, mohon untuk segera lengkapi dan ini catatan yang harus dilengkapi, jika ada yang kurang jelas tanyakan saja kepada saya, terima kasih” panggilan Mas/Mba digunakan oleh sekretaris dengan orang yang terlihat muda, sedangkan panggilan Bapak/Ibu digunakan untuk orang yang terlihat berusia lanjut.
- c. Jika sudah berkoordinasi mengenai pekerjaan sekretaris akan memberikan bantuan jika karyawan mengalami kesulitan.

2. Mediator bagi Operator Produksi

Jika pimpinan melihat operator produksi dari kamera pemantau tidak melakukan pekerjaan atau hanya bersantai, pimpinan akan menyampaikan hal tersebut kepada sekretaris. Sekretaris akan segera menegur operator produksi dan sekretaris menghampiri pabrik. Hal yang dilakukan sekretaris jika ada operator produksi yang tidak bekerja atau bersantai saat jam kerja yaitu:

- a. Sekretaris akan mendatangi operator yang terlihat bersantai atau tidak bekerja lalu menegurnya dengan penyampaian pesan yang tidak membuat operator tersebut merasa tersinggung.
- b. Sekretaris juga akan memberikan formulir laporan pekerjaan untuk para operator produksi yang harus dikerjakan sehingga operator produksi tidak terlihat bersantai.

3. Konsultasi dengan Pimpinan

Jika atasan memberi pekerjaan yang sulit dan sekretaris tidak tahu hal yang dilakukan sekretaris yaitu:

- a. Sekretaris membuat catatan kecil dan bukti lampiran mengenai bahasan untuk dikonsultasikan kepada pimpinan.
- b. Sekretaris akan mendatangi pimpinan dan membahas kesulitan ataupun kendala yang dihadapi oleh sekretaris dengan menyampaikan informasi kepada pimpinan dan memberikan catatan kecil serta melampirkan bukti kesulitan yang dihadapi sekretaris.
- c. Jika sekretaris sudah paham solusi yang diberikan oleh pimpinan, sekretaris akan menyampaikan pesan bahwa sekretaris akan segera menyelesaikan pekerjaannya dan mengikuti saran dari pimpinannya.

4. Rapat Internal

Sebelum melakukan rapat Internal beberapa langkah yang harus dipersiapkan oleh Sekretaris:

- a. Menyiapkan *Minutes of Meeting* (MoM)
- b. Menghapus papan tulis yang akan digunakan direktur untuk menjelaskan sesuatu bahasan.
- c. Menyiapkan *infocus*
- d. Menyiapkan minuman untuk direktur
- e. Memanggil karyawan yang akan terlibat dalam rapat. Ketika rapat biasanya membahas tentang persoalan PO yang sedang proses pengerjaan, hal yang dilakukan oleh sekretaris ketika sedang rapat yaitu:
 - 1) Sekretaris menyiapkan laporan mengenai barang yang sudah dalam pengerjaan oleh bagian produksi.
 - 2) Sekretaris juga menyiapkan buku *minutes of meeting* untuk mencatat hal yang penting.
 - 3) Sekretaris akan menyampaikan perkembangan proses produksi kepada karyawan maupun pimpinan disertai lampiran laporan yang dibuat oleh sekretaris agar mudah dipahami oleh karyawan maupun pimpinan.

5. Rapat Eksternal

Hal yang dilakukan sekretaris saat rapat dengan pihak eksternal yaitu:

- a. Jika rapat belum dimulai atau tamu sedang menunggu pimpinan, sekretaris akan mengisi waktu dengan mengobrol bersama tamu tentang hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan atau hal lainnya.
- b. Jika rapat sudah dimulai sekretaris akan membuat *minutes of meeting* dan mencatat hal penting dari bahasan rapat.
- c. Jika saat rapat pimpinan mendadak menerima telepon, tidak ada bahasan rapat atau atasan harus membalas hal penting di ponsel, sekretaris akan mencairkan suasana dengan memberikan pertanyaan atau sapaan hangat kepada klien/vendor. Sekretaris akan terus mengajak untuk mengobrol agar ketika rapat klien/vendor tidak bosan dan akan nyaman dengan obrolan hangat yang sekretaris berikan.
- d. Jika sudah selesai rapat, sekretaris akan memberikan senyuman dan jabatan tangan sebagai tanda salam perpisahan dan sekretaris akan menyampaikan untuk berhati-hati dalam perjalanan.

Komunikasi Tidak Langsung

Selain berkomunikasi secara tatap muka atau bertemu langsung, komunikasi tidak langsung melalui media juga sekretaris lakukan. Media yang digunakan yaitu:

1. Outlook/Email

Outlook ini berfungsi sebagai pengiriman pesan tertulis khusus perusahaan yang mempunyai nama *email* yang digunakan. Dengan adanya alamat *email* perusahaan, *customer* atau pihak eksternal lebih mudah mengenali nama karyawan dari perusahaan tersebut. Dalam pengiriman pesan melalui *email* ini harus diperhatikan cara penyampaian pesannya. Perhatikan gambar tersebut, hal yang harus diperhatikan sekretaris saat mengirim *email* kepada *customer* yaitu:

- a. Sekretaris terlebih dahulu menyiapkan dokumen yang akan dikirim atau pembahasan yang ingin disampaikan.
- b. Sekretaris mencantumkan alamat *email* yang ingin dituju kemudian cc alamat *email* ke pihak internal atau ke pihak eksternal sebagai informasi yang diberikan dari sekretaris.

- c. Sekretaris mengetik penyampaian pesan dengan maksud dan tujuan tertentu sesuai dengan bahasan dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan diterima oleh pihak yang menerima pesan tersebut.
- d. Jika adanya dokumen yang ingin dikirim, sekretaris melampirkan dokumen dalam pesan *email* tersebut
- e. Setelah itu sekretaris akan menyampaikan ucapan terima kasih dan salam sebagai kata penutup dari komunikasi melalui outlook ini.

2. Whatsapp

Bahasa yang digunakan untuk berkomunikasi melalui Whatsapp cenderung tidak formal. Hal yang dilakukan sekretaris dalam menyampaikan pesan tidak langsung melalui Whatsapp yaitu:

- a. Sekretaris menyiapkan nomor Whatsapp yang ingin dihubungi
- b. Sekretaris memberikan salam dan memperkenalkan diri kepada pihak tersebut yang sekretaris hubungi
- c. Sekretaris mulai menjelaskan dan menyampaikan maksud dan tujuan menghubungi pihak tersebut. Jika sekretaris sudah mendapatkan informasi dari pihak tersebut, sekretaris menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak tersebut.

3. Menerima Telepon

Setiap karyawan memiliki fasilitas telepon di setiap mejanya untuk memudahkan dalam berkomunikasi lewat telepon. Bagi sekretaris menerima telepon keluar dilakukan untuk berhubungan dengan pihak internal maupun eksternal. Adapun langkah-langkah yang dilakukan saat melakukan panggilan telepon keluar yaitu:

- a. Mempersiapkan nomor telepon yang ingin dihubungi
- b. Memegang telepon dengan tangan kiri dan tangan kanan untuk mencatat informasi yang didapat
- c. Setelah nomor yang dihubungi tersambung, sekretaris mengucapkan salam dengan suara yang jelas dan lembut seperti
- d. Kemudian Sekretaris menjelaskan maksud dan tujuan menelpon
- e. Jika sudah mendapatkan informasi yang jelas dari *customer*, sekretaris mengucapkan salam dan menunggu penelpon yang menutup terlebih dahulu.

Hambatan dalam Komunikasi Sekretaris

1. Ketika membuat *minutes of meeting* ada beberapa poin yang tidak tercatat.
2. Adanya perbedaan resepsi intonasi dalam menyampaikan pesan.
3. Penyampaian informasi bersifat teknis manufaktur migas yang kurang diketahui sekretaris.
4. Ketika komunikasi dengan pihak eksternal menggunakan Bahasa Inggris melalui telepon mereka berbicara cepat sehingga sekretaris kurang memahami informasi yang diberikan.

Solusi untuk Mengatasi Kendala

1. Saat rapat Sekretaris diwajibkan membuat *minutes of meeting* berserta dokumentasinya. Ada beberapa hal yang tidak diketahui bahasan oleh sekretaris jika mengenai teknik manufaktur. Sekretaris akan mencatat kata-kata yang sulit dipahami dan setelah rapat selesai sekretaris menanyakan hal tersebut kepada pimpinan atau karyawan dari kata bahasa yang tidak dipahami oleh sekretaris.
2. Ketika sekretaris menyampaikan pesan resepsi intonasi kepada karyawan sering kali diartikan beda dari maksud penyampaian pesan oleh Sekretaris, karyawan beranggapan bahwa sekretaris menyampaikan informasi dengan nada yang tinggi seperti orang yang

sedang marah. Sekretaris akan meminta maaf kepada karyawan yang merasa tersinggung oleh perkataan yang sekretaris sampaikan lalu menjelaskan dengan nada yang tenang dan sopan kepada karyawan yang merasa tersinggung atas penyampaian dari sekretaris.

3. Saat berdiskusi dengan pihak internal sering kali sekretaris tidak paham mengenai bahasa teknis manufaktur, hal yang dilakukan sekretaris jika tidak paham, Sekretaris akan menanyakan dan meminta penjelasan dari bahasa-bahasa teknis yang tidak dipahami Sekretaris. Jika sekretaris sudah paham akan mengucapkan "Terima kasih" atas penjelasan yang diberikan oleh pihak yang bersangkutan.
4. Sekretaris mengucapkan "*Sorry Sir/Ma'am, can you repeat again?*" setelah itu penelepon kan mengulang kembali informasi yang akan diberikan kepada sekretaris.

PENUTUP

Kesimpulan dan Saran

Komunikasi yang dilakukan oleh sekretaris dilakukan dalam 2 metode, yakni langsung dan tidak langsung, baik dengan pihak internal maupun eksternal. Komunikasi langsung terjalin dalam aktivitas harian, baik saat bekerja maupun rapat. Sedangkan komunikasi tidak langsung terjalin melalui *email*, Whatsapp, dan telepon. Ketiganya memiliki mekanismenya masing-masing agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh pihak terkait. Berikut ini adalah berbagai saran yang perlu dijalankan oleh perusahaan:

1. Sebaiknya pekerjaan sekretaris harus sesuai dengan jabatannya sebagai sekretaris tidak dicampur adukan dengan pekerjaan dengan karyawan lain.
2. Sebaiknya atasan memperbaiki manajemen mengenai deskripsi pekerjaan karyawan agar lebih terarah atas deskripsi pekerjaan masing-masing jabatan.
3. Sebaiknya urusan pekerjaan kantor jangan di campur dengan urusan keluarga.

DAFTAR PUSTAKA

- Caropeboka, R.M. 2017. *Konsep dan Aplikasi Ilmu Komunikasi*. CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Creswell, J. W. 2016. *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Edisi Keempat (Cetakan Kesatu). Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Effendy, O. U. 2017. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Gaol, CHR., dan Jimmy, L. 2015. *Sekretaris Perusahaan dan Organisasi*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Hafied, C. 2016. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Liliweri, A. 2015. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Prenada Media Group. Jakarta.
- Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Referensi (GP Press Group). Jakarta.

Priansa, D. J. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. CV Pustaka Setia. Bandung.

Ursula, E. 2016. *Pedoman Lengkap Kesekretarisan*. Graha Ilmu. Yogyakarta
Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. ALFABETA. Bandung.