

**PERAN SEKRETARIS DALAM MENERIMA TAMU
PIMPINAN PADA PT. PLN PERSERO
RAYON MEDAN BARU**

Diana Suksesiwaty Lubis, S.E., M.M.

Politeknik Unggul LP3M
Jln Iskandar Muda No 3 Medan- Sumatera Utara

ABSTRACT

guests at the company is very important ethics that must be owned by a secretary or clerk reception, with the aim to advance and get a good image for the company going forward. Of this study was to determine the extent of the role of secretary welcoming a guest, to facilitate the leadership in using time effectively and efficiently, besides secretaries also need to understand how the procedure with good reception so that guests will feel comfortable with the services provided. Data collection techniques using methods Observation (Observation), Method Interview (Interview), Method Library (Library Research) the purpose of this study was to determine the extent of the role of secretary in the vacancy leaders, besides how secretary in the vacancy leaders including the secretary should behave suave, polite, and provide good service to the guest with the result that the guest will feel satisfied with the services provided secretary. In general, guests arriving on PT. PLN (Persero) Rayon new Terrain is a PLN customers, prospective customers PLN, and guests - guest services. Every guest who comes (a general) must be checked in advance with the guard so biased delivered its purpose, be it the destination application for services, interference, or service of a new post.

Keywords: chief guest, secretary

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Salah satu tugas sekretaris adalah menerima tamu. Dalam menjalankan tugasnya 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. Tamu dapat dibedakan menjadi empat bagian, yang pertama ada tamu dengan perjanjian, kedua tamu tanpa perjanjian, ketiga tamu teman pimpinan, dan keempat tamu relasi. Dalam menerima tamu seorang sekretaris harus memiliki kesopanan santunan, ramah, pribadi yang menarik, rapi, luwes dan melayani tamu dengan setulus hati.

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. Atas dasar pemikiran tersebut maka peneliti mengambil judul **“PERAN SEKRETARIS DALAM MENERIMA TAMU PIMPINAN PADA PT. PLN (PERSERO) RAYON MEDAN BARU”**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah yang akan menjadi objek dalam penelitian adalah bagaimana Peran Sekretaris Dalam Menerima Tamu Pimpinan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Medan Baru.

1.3. Tujuan Penelitian

Peneliti akan membatasi permasalahan pokok yang akan dibahas yaitu sejauh mana Peran Sekretaris Dalam Menerima Tamu Pimpinan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Medan Baru.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan pengetahuan penelitian mengenai Peran sekretaris dalam menerima Tamu Pimpinan.
2. Sebagai bahan pembandingan bagi penulis untuk mengetahui sejauh mana Peran sekretaris

dalam menerima tamu pimpinan yang akan dilaksanakan di PT. PLN (PERSERO) RAYON MEDAN BARU.

2. METODE PENELITIAN

Adapun metode penyelesaian yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah diatas adalah sebagai berikut :

1. Metode Pengamatan (Observasi)
Penulis langsung melakukan pengamatan terhadap tugas yang dilakukan sekretaris dalam menerima tamu pimpinan.
2. Metode Wawancara (Interview)
Metode ini dilakukan penulis dengan mengadakan tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan untuk mendapatkan data yang mendukung

dalam menyusun tugas akhir.

3. 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 sekretaris.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil

Setelah melakukan penelitian pada PT. PLN (Persero) Rayon Medan Baru, Maka selanjutnya peneliti akan menyampaikan beberapa hal yang menyangkut tentang peranan sekretaris dalam menerima tamu pimpinan pada PT. PLN (PERSERO) RAYON MEDAN BARU. Penelitian ini merupakan hasil dari perbandingan peneliti

dengan data asli yang diberikan kepada PT. PLN (PERSERO) RAYON MEDAN BARU. Dari bab – bab sebelumnya telah dijelaskan 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 penerimaan tamu.

Pada umumnya tamu – tamu yang datang pada PT. PLN (PERSERO) RAYON MEDAN BARU di antaranya ada tamu pelanggan PLN, calon pelanggan

PLN, dan tamu–tamu dinas misalnya (tamu yang datang dari Area Medan atau teman pimpinan). Setiap tamu yang datang pada PT. PLN (PERSERO) RAYON MEDAN BARU (tamu umum) harus bertemu atau melapor dengan satpam terlebih dahulu agar bisa di arahkan atau diantarkan tujuannya, baik itu tujuannya permohonan pelayanan, gangguan, atau pelayanan pasang baru. Sedangkan tamu dinas dapat bertemu langsung dengan pimpinan tanpa harus melapor dengan satpam terlebih dahulu.

3.2. Pembahasan

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada PT. PLN (PERSERO) RAYON MEDAN BARU, 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 akan mendapatkan citra yang baik dari pelayanan yang di berikan.

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 mampu menjaga emosinya, dan harus dapat memperbaiki suasana. Tamu ingin dilayani dan di hormati, maka sekretaris harus bersikap sopan, ramah agar tamu yang datang juga merasa senang dan dapat diperlakukan dengan khas, dan selain itu juga perusahaan akan

mendapatkan citra yang baik yang bermanfaat bagi perusahaan kedepannya.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian peneliti pada PT. PLN (PERSERO) RAYON MEDAN BARU, maka peneliti menarik kesimpulan mengenai Peran sekretaris dalam menerima tamu pimpinan yaitu :

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, prilaku, dan tulus dalam melayani tamu

4.2. Saran

Adapun saran – saran yang diberikan peneliti antara lain untuk masa yang akan datang diharapkan

sekretaris dapat memberikan pelayanan yang semakin baik. keramahan dan sopan santun sangat penting agar tamu yang datang juga merasa senang dan di hormati. Pimpinan lebih memahami keperluan mana saja yang penting atau tidak penting dan pimpinan dapat mengatur pertemuan tamu dengan baik. Selain itu kiranya mahasiswa yang melakukan riset diberi kesempatan dan kemudahan dalam melakukan penelitian agar peneliti dapat menyajikan tulisan yang sebenarnya.

DAFTAR PUSTAKA

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

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

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

Yatimah, Durotul. 2009. **Kesekretariatan Modern dan Administrasi Perkantoran** Penerbit CV. Pustaka Setia, Bandung