



3.0 | 2019



STIA LAN  
BANDUNG

# KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

## Kualifikasi Sekretaris Top Manajemen pada Perusahaan Telekomunikasi

<sup>1</sup>Selfiana, <sup>2</sup>Siti Rahmawati

<sup>12</sup>Akademi Sekretari dan Manajemen Bina Insani  
e-mail : <sup>1</sup> selfianas@gmail.com · <sup>2</sup> wati.binainsani@gmail.com

### Abstrak

Para pekerja di era revolusi industri 4.0 di tantang untuk lebih kreatif dan inovatif, khususnya profesi sekretaris. Profesi sekretaris di tantang untuk dapat bertahan dan bersaing di era ini. Peran dan tugasnya sebagai asisten pimpinan masa kini yang handal membutuhkan kualifikasi yang mumpuni. Era revolusi industri adalah era yang menerapkan konsep otomatisasi yang dilakukan oleh mesin, namun peran sekretaris yang memiliki sentuhan dan kepribadian yang humanis tidak dapat tergantikan. Penelitian ini akan memetakan potensi intrinsik yang dimiliki oleh para sekretaris top manajemen di sebuah perusahaan telekomunikasi. Penelitian ini menggunakan metode asesmen *talent mapping* sebagai alat ukurnya. Data di tabulasikan menggunakan MS. Excel untuk memetakan sepuluh bakat potensi dominan. Penelitian ini memperoleh hasil potensi intrinsik dominan yang dimiliki oleh sekretaris, yaitu bakat yang berasal dari klaster *relating* yaitu *developer*, bakat yang berasal dari klaster *striving* yaitu *discipline* dan *responsibility*. Bakat lainnya yang sering muncul adalah bakat yang berasal dari klaster *relating* yaitu *empathy*, *connectedness*, *adaptability*, *relator* dan *positivity*. Bakat yang berasal dari klaster *thinking* yaitu *analytical* dan *input*. Bakat yang berasal dari klaster *influencing* adalah *communication*.

**Kata Kunci:** sekretaris, *talent mapping*, potensi intrinsik

## *Qualification Of Top Management Secretary In A Telecommunication Company*

### *Abstract*

*Workers in the industrial 4.0 era are challenged to be more creative and innovative, especially the secretary profession. The secretary profession is challenged to be able to survive and compete in this era. His role and duty as a reliable assistant leader today requires qualified qualifications. The era of the industrial revolution is an era that applies the concept of automation carried out by machines, but the role of a secretary who has a humanist touch and personality is irreplaceable. This research will map the intrinsic potential of top management secretaries in a telecommunications company. This study uses the talent mapping assessment method as a measurement tool. Data is tabulated using Microsoft Excel to map ten potential talents of dominance. The result showed that the dominant intrinsic potential possessed by the secretary is the talent that comes from the cluster relating to the developer, as well as the talent that comes from the striving cluster namely discipline and responsibility. Another talent that often arises is the talent that comes from relating cluster namely empathy, connectedness, adaptability, relator and positivity. Talents that come from the cluster of thinking are analytical and input. While the talent that comes from the influencing cluster is communication.*

**Keywords:** secretary, *talent mapping*, intrinsic potensial

## A. PENDAHULUAN

Era revolusi Industri 4.0 adalah era penerapan konsep otomatisasi yang dilakukan oleh mesin. Di era ini tenaga manusia menjadi berkurang dalam penyelesaian beberapa pekerjaan. Penggunaan teknologi informasi, dalam hal ini *internet of things* (IoT) memiliki peran penting yang dapat menghubungkan manusia dan mesin melalui jaringan internet.

Di era revolusi 4.0 akan ada beberapa pekerjaan yang semula dikerjakan oleh manusia akan dikerjakan oleh mesin namun juga kemudian akan banyak peran-peran baru dan jenis-jenis pekerjaan baru yang akan dilakukan manusia.

Para pekerja ditantang untuk lebih kreatif dan inovatif dalam melakukan pekerjaannya. Dibutuhkan sumberdaya manusia yang handal untuk dapat bertahan dan bersaing di era ini. Peran sekretaris adalah satu diantara banyak posisi yang harus mampu bersaing dan bertahan. Tugas dan perannya dalam membantu pimpinan di masa kini dan masa depan membutuhkan suatu kualifikasi yang mumpuni untuk menjadikan mereka sekretaris yang profesional sesuai tuntutan era. Tuntutan pekerjaan yang semakin kompleks dan serba cepat membutuhkan kualifikasi minimal yang harus dimiliki oleh seorang sekretaris. Walaupun dewasa ini telah tersedia *digital personal assistant*, namun sentuhan *human* dalam kepribadian sekretaris tidak dapat tergantikan.

Penelitian ini dilakukan untuk memetakan kekuatan yang dimiliki oleh para sekretaris top manajemen di sebuah perusahaan telekomunikasi di Indonesia. Sekretaris yang menjadi obyek penelitian adalah para sekretaris Vice President dan General Manager di perusahaan tersebut.

(Selfiana, 2019a) Penelitian Selfiana terdahulu yang berjudul Kompetensi Minimal Profesi Sekretaris Direksi di Sepuluh Perusahaan Indonesia membagi kompetensi sekretaris menjadi tiga bagian yaitu sisi kepribadian, pengetahuan dan keahlian. Sekretaris harus memiliki kepribadian yang dapat dipercaya, memiliki

perhatian pada pekerjaannya, memiliki kemampuan ingatan yang baik, mawas diri, ramah, sabar dan simpatik. Sekretaris juga dituntut menguasai bahasa asing, lisan dan tertulis, memiliki pengetahuan tentang bisnis perusahaan, menguasai bahasa Indonesia, memiliki pengetahuan korespondensi, dan pengetahuan ekstra lainnya. Selain itu sekretaris juga harus memiliki keahlian menggunakan bahasa asing dan Indonesia, berkomunikasi, memiliki pengalaman bidang perkantoran dan tata usaha kantor, keahlian mengetik dan korespondensi, menyusun laporan, mengarsip. (Selfiana, 2019b) Penelitian Selfiana yang lain yang berjudul Kompetensi Sekretaris Terkini Mengatasi Era Revolusi Industri 4.0 di Sepuluh Badan Usaha Milik Negara Indonesia, seorang sekretaris harus memiliki ketrampilan berkomunikasi, memiliki kemampuan beradaptasi yang tinggi dan sikap positif. Di sisi lain penampilan yang menarik masih menjadi syarat yang utama. Selain itu sekretaris dituntut untuk memiliki motivasi tinggi dalam bekerja. Pengetahuan dan ketrampilan bidang teknologi tidak menjadi persyaratan utama yang wajib dimiliki oleh para sekretaris di BUMN yang menjadi obyek penelitian. (Selfiana, 2018)

Berdasarkan penelitian Kristiana dan Selfiana berjudul Kompetensi dan Kebutuhan Sekretaris dan Administrasi Profesional terkini di sepuluh perusahaan Indonesia, seorang sekretaris harus memiliki kepribadian yang menarik, handal dibidang komunikasi dan menggunakan teknologi informasi perkantoran. Kompetensi lain yang harus di miliki adalah kemampuan berpikir kritis, kreatif dan inovatif.

(Stroman, Wilson, & Wauson, 2008) *Administrative assistant's and secretary's handbook* mengemukakan bahwa kualifikasi penting yang harus dimiliki seorang sekretaris yang profesional adalah :

1. *Punctuality*. Para pimpinan membutuhkan sekretaris yang mampu bekerja tepat waktu.
2. *Dependability*. Para pimpinan membutuhkan kepribadian sekretaris yang dapat dihandalkan.
3. *Ability to learn*. Kemampuan seseorang yang menunjukkan

## KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

kemauan dan kapasitasnya untuk belajar. 4. *Willingness to follow instructions*. Pimpinan membutuhkan sekretaris yang rela mengikuti instruksinya dengan hati-hati. Sekretaris yang akan melaksanakan keputusan walaupun alternatif penyelesaian banyak yang dapat dilakukan. 5. *Loyalty and confidentiality*. Pimpinan membutuhkan sekretaris yang loyal dan mampu menjaga rahasia. 6. *And something else*. Hal lain yang dibutuhkan pimpinan adalah sekretaris yang cerdas, memiliki fleksibilitas, komitmen untuk bekerja, kemampuan komunikasi dan perilaku yang santun.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan *Talents Mapping* sebagai alat ukurnya. Data di tabulasikan dengan menggunakan MS Excel untuk memetakan sepuluh bakat dominan yang dimiliki oleh para sekretaris top manajemen tersebut dan lalu dianalisa bakat dominan yang sering muncul tersebut.

Permasalahan penelitian ini adalah kualifikasi sekretaris biasanya cenderung di nilai berdasarkan tugas dan pekerjaannya yang dikaitkan dengan ketrampilan sekretaris dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut. Namun belum pernah ada penelitian yang menilai kualifikasi sekretaris yang merujuk pada bakat-bakat dominan yang dimiliki oleh seseorang sekretaris. Penelitian ini akan memetakan bakat-bakat dominan yang dimiliki oleh seorang sekretaris untuk mengidentifikasi kualifikasi sekretaris dari sisi karakteristik intrinsik yang dimiliki oleh para sekretaris tersebut. Responden yang diteliti adalah para sekretaris *Vice President* dan *General Manager* di sebuah perusahaan telekomunikasi di Indonesia.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui potensi intrinsik berupa bakat-bakat dominan yang dimiliki oleh sekretaris top manajemen, memetakan bakat-bakat tersebut untuk mengidentifikasi potensi terkuat yang dimiliki yang merupakan dasar bagi seorang sekretaris untuk dapat memiliki kompetensi tinggi dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.

### B. PEMBAHASAN

Data akan di kelompokkan menjadi empat kategori yaitu kategori *influencing* (memengaruhi), kategori *relating* (membina hubungan/bekerjasama), kategori *thinking* (berpikir), kategori *striving* (daya juang intrinsik).

Data responden :

1. Responden 1 : Sekretaris General Manager
2. Responden 2 : Sekretaris General Manager
3. Responden 3 : Sekretaris Vice President
4. Responden 4 : Sekretaris General Manager
5. Responden 5 : Sekretaris General Manager
6. Responden 6 : Sekretaris Vice President

Hasil asesmen diperoleh data sebagai berikut :

#### 1. Data Responden 1

Urutan bakat dominan : *ideation, communication, input, strategic, developer, includer, harmony, futuristic, discipline, focus.*

#### 2. Data Responden 2

Urutan bakat dominan : *belief, individualization, positivity, adaptability, includer, harmony, relator, responsibility, developer, arranger.*

#### 3. Data Responden 3

Urutan bakat dominan : *relator, responsibility, discipline, developer, achiever, maximizer, positivity, empathy, adaptability, communication.*

#### 4. Data Responden 4

Urutan bakat dominan : *developer, includer, analytical, discipline, empathy, intellection, connectedness, input, consistency, reponsibility.*

#### 5. Data Responden 5

Urutan bakat dominan : *positivity, empathy, belief, connectedness, woo, analytical, communication, deliberative, input, developer.*

#### 6. Data Responden 6

Urutan bakat dominan : *connectedness, responsibility, learner, discipline, strategc, developer adaptability, relator, intellection, analytical.*

Data yang diperoleh dipetakan menjadi empat kategori sebagai berikut :

1. Kategori *Influencing* ( memengaruhi )  
Bakat dominan yang dimiliki oleh para sekretaris responden sering muncul di kategori *influencing* adalah *communication*.

# KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

Tabel 1. Peta Bakat Kategori *Influencing*

No	Responden / Jabatan	Influencing						
		WOO	Communication	Self Assurance	Significance	Maximizer	Competition	Activator
1	Sekretaris GM		1					
2	Sekretaris GM							
3	Sekretaris VP		1			1		
4	Sekretaris GM							
5	Sekretaris GM	1	1	1				
6	Sekretaris VP							
		1	3	0	0	1	0	0

## 2. Kategori *Relating* ( membina )

Bakat dominan yang dimiliki oleh para sekretaris responden di kategori *relating* adalah *developer, empathy, connectedness, adaptability, includer, relator, positivity*.

Tabel 2. Peta Bakat Kategori *Relating*

No	Responden / Jabatan	Relating						
		Empathy	Connectedness	Individualization	Adaptability	Harmony	Includer	Relator
1	Sekretaris GM					1	1	1
2	Sekretaris GM			1	1	1	1	1
3	Sekretaris VP	1		1				1
4	Sekretaris GM	1	1				1	1
5	Sekretaris GM	1	1					1
6	Sekretaris VP	1		1			1	1
		3	3	1	3	2	3	6

## 3. Kategori *Thinking* ( berpikir )

Bakat dominan yang dimiliki oleh para sekretaris responden di kategori *thinking* adalah *analytical* dan *input*.

Tabel 3. Peta Bakat Kategori *Thinking*

No	Responden / Jabatan	Thinking						
		Futuristic	Strategic	Ideation	Analytical	Learner	Input	Intellection
1	Sekretaris GM	1	1	1			1	
2	Sekretaris GM							
3	Sekretaris VP							
4	Sekretaris GM				1		1	1
5	Sekretaris GM				1		1	
6	Sekretaris VP		1		1	1		1
		1	2	1	3	1	3	2

## 4. Kategori *striving* ( daya juang intrinsik )

Bakat dominan yang dimiliki oleh para sekretaris responden di kategori *striving* adalah *discipline* dan *responsibility*.

Tabel 4. Peta Bakat Kategori *Striving*

No	Responden / Jabatan	Striving								
		Restorative	Deliberative	Arranger	Discipline	Consistency	Focus	Achiever	Responsibility	Belief
1	Sekretaris GM				1	1				
2	Sekretaris GM			1					1	1
3	Sekretaris VP				1			1	1	
4	Sekretaris GM				1	1			1	
5	Sekretaris GM		1							1
6	Sekretaris VP				1				1	
		0	1	1	4	1	1	1	4	2

Berikut ini tabulasi dari bakat-bakat dominan yang dimiliki para sekretaris top manajemen profesional yang menjadi responden penelitian :

No.	Bakat dominan yang dimiliki	Kategori
1	<i>Developer</i> (6)	<i>Relating</i>
2	<i>Discipline</i> (4)	<i>Striving</i>
3	<i>Responsibility</i> (4)	<i>Striving</i>
4	<i>Empathy</i> (3)	<i>Relating</i>
5	<i>Connectedness</i> (3)	<i>Relating</i>
6	<i>Adaptability</i> (3)	<i>Relating</i>
7	<i>Relator</i> (3)	<i>Relating</i>
8	<i>Positivity</i> (3)	<i>Relating</i>
9	<i>Analytical</i> (3)	<i>Thinking</i>
10	<i>Input</i> (3)	<i>Thinking</i>
11	<i>Communication</i> (3)	<i>Influencing</i>

Seluruh responden memiliki bakat dominan *developer* yang termasuk dalam kluster *relating*, yaitu sifat seseorang yang selalu ingin mengubah atau menyebabkan sesuatu atau seseorang berubah menjadi lebih besar, lebih kuat, lebih menarik dan lebih maju. Mereka memiliki sifat senang membantu orang untuk mencapai kesuksesan. Para responden adalah sekretaris General Manager dan Vice President. Sebagai asisten pimpinan top manajemen, mereka harus selalu mendukung, mencarikan jalan agar pimpinan mereka mencapai kesuksesan. Seorang sekretari yang *developer* di butuhkan untuk mendukung dan membawa pimpinan menuju kesuksesan.



# KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

Empat dan enam orang memiliki sifat *discipline* dan *responsibility* yang termasuk dalam klaster *striving*. *Discipline* adalah sifat teratur dan terencana, fokus pada jadwal dan waktu. Tugas dan tanggungjawab para top manager sangat banyak dan memiliki banyak prioritas yang harus dikerjakan. Sekretaris yang memiliki sifat disiplin akan mendukung pimpinannya secara optimal. Tugas dan tanggungjawab yang dibebankan kepada sekretaris akan dapat diselesaikan tepat waktu karena ditunjang oleh kemampuannya dalam melakukan manajemen waktu dan perencanaan yang baik. Selain itu komitmennya yang tinggi membuat mereka menjadi pribadi yang penuh tanggung jawab (*responsibility*) yang tidak akan berhenti kecuali penugasan yang diberikan kepadanya telah diselesaikan dengan baik sesuai permintaan atasannya.

Tiga dari enam responden memiliki sifat-sifat yang termasuk klaster *relating* yaitu *empathy*, *connectedness*, *adaptability*, *relator*, dan *positivity*. Sementara sifat yang termasuk dalam klaster *thinking* adalah *analytical* dan *input*. Adapun sifat yang termasuk dalam klaster *influencing* adalah *communication*. Rata-rata responden memiliki sifat-sifat tersebut. *Empathy* adalah mampu merasakan perasaan orang lain disekitarnya seakan-akan mengalaminya sendiri. Sifat *empathy* membawa sekretaris mengerti perspektif orang lain disekitarnya, walaupun berbeda dengan perspektif yang dimilikinya. Ia dapat mendengarkan pertanyaan atau keraguan yang tidak terungkap dan mengantisipasi kebutuhan orang lain. *Empathy* membuat sekretaris mampu mengantisipasi keinginan dan kebutuhan pimpinannya dengan mudah. *Connectedness* adalah sifat penuh pertimbangan, penuh perhatian dan yakin bahwa segala sesuatu yang terjadi pasti ada sebabnya. Sekretaris yang penuh pertimbangan, perhatian, mudah menerima setiap pekerjaan dan yakin bahwa tugas yang diberikan pasti ada alasannya, membuat mereka mampu menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya dengan sempurna. *Adaptability*, mudah melakukan penyesuaian diri sehingga dapat melakukan tugas sesuai dengan apa yang diterima dan ditugaskan kepadanya disaat itu. Tugas yang

diberikan oleh pimpinan, seringkali tidak sesuai dengan jadwal dan harapan. Namun dengan kemampuan penyesuaian diri terhadap perubahan-perubahan yang tidak direncanakan, membuat seorang sekretaris tetap profesional dalam membantu pimpinannya. *Relator*, menikmati hubungan yang dekat atau erat dengan orang lain secara pribadi dan menemukan kepuasan mendalam dalam bekerja keras dengan teman-temannya untuk mencapai tujuan. Sekretaris dengan kemampuan membina hubungan yang lebih dalam dan merasa nyaman dengan hubungan yang akrab akan membantunya dalam mengembangkan jejaring dan membinanya.

Dukungan dari berbagai pihak akan mudah didapatnya, sehingga tugas dan tanggungjawabnya dapat diselesaikan secara optimal. *Positivity*, memiliki antusiasme tinggi yang dapat menular dan optimisme yang dapat membuat orang lain bersemangat atas apa yang akan dilakukan. Sifat ramah, senang, memuji, mudah senyum dan selalu mencari sisi positif dari segala situasi. Mampu membuat orang-orang bersemangat dan senang meningkatkan rasa percaya diri mereka. Sekretaris yang memiliki sifat positif mampu membawa sikap optimisme bagi dirinya dan orang-orang disekitarnya. Di tempat kerja, sifat ini akan mampu membuat dirinya dan orang-orang lain optimis dalam menyelesaikan pekerjaan, menghadapi tantangan.

*Analytical*, mencari alasan dan sebab-musabab. Memiliki kemampuan untuk memikirkan semua faktor yang dapat mempengaruhi situasi atau kondisi. Sebagai sekretaris top manajemen, dituntut untuk berpikir, bertindak dan menganalisa berdasarkan fakta dan bukti. *Input* adalah hasrat untuk mengetahui lebih jauh dan lebih banyak serta senang mengumpulkan atau mengkoleksi dan mengarsip segala macam informasi. Tugas dan tanggungjawab pimpinan dewasa ini semakin rumit dan kompleks. Sekretaris sebagai asisten pimpinan di tuntutan untuk selalu menambah pengetahuan melalui beragam media untuk menunjang penyelesaian tugasnya dalam rangka mendukung tugas dan tanggungjawab pimpinannya.

## KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

*Communication*, kemampuan dalam menjelaskan, menjabarkan, bercerita dan berbicara di depan umum serta menulis sehingga public dapat mengerti dengan baik apa yang disampaikan.

### C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Para sekretaris top manajemen di perusahaan telekomunikasi semua sekretaris memiliki sifat *developer*. Empat dari enam sekretaris memiliki sifat disiplin (*discipline*) dan bertanggungjawab (*responsibility*). Sifat sifat dominan yang sering muncul adalah sifat-sifat yang berasal dari kategori *relating* yaitu *empathy*, *connectedness*, *adaptability*, *relator*, *positivity*. Tiga dari enam sekretaris memiliki sifat yang termasuk dalam kategori *thinking* yaitu *analytical*, *input*, serta tiga sekretaris memiliki sifat yang termasuk dalam kategori *influencing* yaitu *communication*.

### REFERENSI

- Selfiana. (2018). Kompetensi dan Kebutuhan Sekretaris dan Administrasi Profesional terkini di sepuluh perusahaan Indonesia. *Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 2(1), 24-30.
- Selfiana. (2019a). Kompetensi Minimal Profesi Sekretaris Direksi di Sepuluh Perusahaan Indonesia. *Jurnal Efisiensi – Kajian Ilmu Administrasi*, 16(2).
- Selfiana. (2019b). Kompetensi Sekretaris Terkini Mengatasi Era Revolusi Industri 4.0 di Sepuluh Badan Usaha Milik Negara Indonesia.
- Stroman, J., Wilson, K., & Wauson, J. (2008). *Administrative Assistant 's and Secretary 's Handbook*.