

HUMAN RELATIONS BAGI SEKRETARIS DI KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA JAKARTA III

Sri Giyanti ¹, Rika Woro Isnaeni ²

¹Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
srigiantiuhamka@gmail.com

²Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
rikaworo.1996@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pentingnya *Human Relations* bagi Sekretaris di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Jakarta III. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Sumber data dipilih secara *purposive sampling* dengan kriteria menguasai atau memahami *Human Relations* bagi Sekretaris, jumlah informan sebanyak 3 orang yang terdiri dari Sekretaris KPPN Jakarta III, Kepala Kantor KPPN Jakarta III, dan Pramubhakti bagian sekretaris KPPN Jakarta III. Teknik pengumpulan data dilakukan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Jakarta III dengan menggunakan teknik observasi *partisipatif*, wawancara, analisis dokumentasi, dan triangulasi. Dari hasil penelitian, pentingnya *Human Relations* bagi Sekretaris di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Jakarta III meliputi (1) Interaksi Sosial, (2) Komunikasi Sosial, dan (3) Kepribadian Sekretaris. Interaksi sosial yang ada di KPPN Jakarta III ada yang menimbulkan kerjasama dan ada yang menimbulkan perpecahan. Komunikasi sosial yang ada di KPPN Jakarta III meliputi komunikasi sekretaris vertikal dan horizontal yang dilakukan melalui saluran-saluran komunikasi seperti tertulis atau lisan. Kepribadian sekretaris meliputi penampilan fisik dan psikis yang baik yakni *simple*, rapi, serasi dan *charming* serta sikap yang baik sesuai dengan nilai-nilai Kemenkeu dan 5 program budaya organisasi.

Kata Kunci: *Human Relations*, Sekretaris, Penelitian Kualitatif.

ABSTRACT

This research aimed to know the importance of The Secretary Human Relations of the State Treasury Ministry Office in Jakarta III region. This study used descriptive qualitative research methods. The data sources selected by purposive sampling, the criteria of informants were understand the human relations aspect of office secretary, they were: secretary, head, and intership employee of the state treasury ministry office in Jakarta III region. Data collected in the state treasury ministry office in Jakarta III region used the technique of participant observation, interviews, documentary studies, and data triangulation. From the results of research, the importance of Human Relations for Secretary of the State Treasury Ministry Office in Jakarta III region include (1) social interaction, (2) social communication, and (3) the personality of the Secretary. Social interactions in the Jakarta III region there which give rise to cooperation and there is causing the quarrel. Social communication conducted in KPPN Jakarta III covers the communication Secretary with the leaders as well as with the Secretary and with subordinate employee. The personality of the Secretary include the good

appearance, casual, neat, and charming and a good attitude in accordance with the values of the kemenkeu and Cultural Organization 5 program.

Keywords: Human Relations, Secretary, Qualitative Research.

PENDAHULUAN

Manusia adalah makhluk ciptaan Allah Yang Maha Esa dengan struktur dan fungsi yang sangat sempurna bila dibandingkan dengan yang lainnya. Manusia juga diciptakan sebagai makhluk multidimensional, yang memiliki akal pikiran dan kemampuan berinteraksi secara personal maupun sosial. Oleh karena itu manusia disebut sebagai makhluk yang unik, yang memiliki kemampuan sosial sebagai makhluk individu sekaligus makhluk sosial. Disisi lain, karena manusia adalah makhluk sosial, maka untuk bertahan hidup harus ada interaksi sosial atau hubungan dengan manusia lain dan hal ini mutlak tidak dapat dihindari. Sebagai makhluk sosial, manusia akan selalu memiliki keinginan untuk bicara, tukar-menukar gagasan, ide, pendapat, mengirim dan menerima informasi, berbagi pengalaman, bekerjasama dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Adanya aktivitas-aktivitas dalam kehidupan sosial menunjukkan bahwa manusia mempunyai naluri untuk dapat hidup bersama dengan yang lain. Naluri ini merupakan salah satu yang paling mendasar dalam kebutuhan hidup manusia, dan dalam pemenuhan kebutuhan hidup tersebut akan mendorong manusia untuk melakukan sosialisasi interaksi dan komunikasi dengan sesamanya, baik untuk mengadakan kerjasama sehingga menjalin sebuah hubungan. Sekretaris haruslah memiliki kemampuan *relationship* yang baik karena tugasnya adalah menjadi jembatan penghubung yang menghubungkan komunikasi sehingga menimbulkan interaksi antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan atasan, bawahan dengan bawahan, maupun berhubungan dengan berbagai macam individu yang masing-masing berbeda latar belakang, berbeda status sosial, berbeda kepentingan, berbeda kedudukan dan perbedaan lainnya.

Maka dari itu sekretaris diuntut untuk mampu memahami pihak-pihak yang berhubungan dengannya, dimana seorang pimpinan akan lebih banyak mobilitas diluar kantor dan peranan sekretaris disini dalam menjalin sebuah hubungan sangatlah diperlukan. Dengan kemampuan *human relations* yang baik, sekretaris akan dipandang seorang pimpinan bahwa dirinya dapat dipercaya dan diandalkan. Dalam perkembangan zaman saat ini keberadaan sekretaris mempunyai peran yang strategis dan sangat dibutuhkan oleh setiap organisasi atau perusahaan. Kontribusi seorang sekretaris semakin meluas, yang artinya tidak hanya

dibutuhkan untuk kepentingan pimpinan, rekan-rekan kerja, bawahan maupun *stakeholders* dalam rangka menjalin kerjasama dan mengembangkan perusahaannya. Oleh karena itu seorang sekretaris harus *professional* dalam memenuhi tuntutan zaman, sekretaris tidak cukup kalau hanya mempunyai pengetahuan (*knowledge*) yang luas, kemampuan (*skill*) yang memadai serta kepribadian (*personality*) yang baik tetapi yang tidak kalah pentingnya mempunyai pengalaman serta kemampuan untuk menjalin *human relations* baik secara internal maupun eksternal di luar perusahaannya. Oleh karena itu hubungan antar manusia (*human relations*) bagi sekretaris sangat dibutuhkan agar tercipta hubungan kerjasama yang kondusif dalam lingkungan kerjanya.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian mencakup :

1. Seorang sekretaris berinteraksi dalam menjalin *human relations* di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Jakarta III.
2. Seorang sekretaris berkomunikasi dalam menjalin *human relations* di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Jakarta III.
3. Kepribadian seorang sekretaris dalam menjalin *human relations* di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Jakarta III.

METODE PENELITIAN

Peneliti memilih tempat penelitian mengenai *Human Relations* bagi Sekretaris di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Jakarta III yang beralamat di Jalan Otto Iskandardinata No. 53-55, RT 5 RW 9 Kampung Melayu, Jatinegara, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Kode Pos 13330. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Alasan mengapa peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif, karena metode ini sesuai dengan permasalahan yang membutuhkan studi mendalam. Esensi dari penelitian kualitatif adalah memahami. Memahami disini bukan sekedar paham, tetapi lebih dalam lagi yaitu memahami hingga ini fenomena yang diteliti sehingga memahami atau *understanding* menjadi tujuan dari penelitian kualitatif. Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi Spradley dinamakan "*social situation*" atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen, yaitu : tempat (*place*), pelaku (*place*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergi.(Sugiono:2011).

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Interview (Wawancara)

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi langsung. Dapat pula dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka antara pewawancara dengan sumber informasi, di mana pewawancara bertanya langsung tentang sesuatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya. (A Muri Yusuf :2017) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Walaupun wawancara merupakan percakapan tatap muka, namun jika ditinjau dari bentuk pertanyaan yang diajukan maka wawancara dikategorikan atas tiga bentuk, yaitu: wawancara terencana-terstruktur, wawancara terencana-tidak terstruktur dan wawancara bebas. Saat melakukan wawancara, peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Peneliti dapat menggunakan beberapa pewawancara sebagai pengumpul data. Dan dalam melakukan wawancara, selain membawa instrumen sebagai pedoman wawancara, peneliti juga menggunakan alat bantu seperti handphone untuk merekam, gambar, dan material lain yang membantu dalam pelaksanaan wawancara agar berjalan dengan lancar.

2. Observasi (Pengamatan)

Apabila kita mengacu pada fungsi pengamat dalam kelompok kegiatan, maka observasi dapat dibedakan lagi dalam dua bentuk yaitu. (A Muri Yusuf: 2017). *Participant Observer*, yaitu suatu bentuk observasi dimana pengamat secara teratur berpartisipasi dan terlibat dalam kegiatan yang diamati. Dalam hal ini pengamat memiliki fungsi ganda, sebagai peneliti yang tidak diketahui dan dirasakan oleh anggota lain, dan

kedua sebagai anggota kelompok, peneliti berperan aktif sesuai dengan tugas yang dipercayakan kepadanya.

Non-Participation Observer, yaitu suatu bentuk observasi di mana pengamat tidak terlibat langsung dalam kegiatan kelompok, atau dapat dikatakan pengamat tidak ikut serta dalam kegiatan yang diamati. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Kunci keberhasilan observasi sebagai teknik pengumpulan data sangat ditentukan pengamat sendiri, sebab pengamat melihat, mendengar, mencium, atau mendengarkan suatu objek penelitian dan kemudian ia menyimpulkan dari apa yang diamati itu. Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan *Participant Observer*, karena peneliti ikut berpartisipasi dalam kegiatan yang diamati.

3. Analisis Dokumen

Dokumen (dokumentasi) merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, seketsa dan lain-lain (Sugiono:2013).

Langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya (Sugiono:2013).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan hasil penelitian ini merupakan penjelasan terkait data yang telah diperoleh oleh peneliti dari hasil temuan penelitian di lapangan. Peneliti melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana interaksi, komunikasi sosial, dan kepribadian sekretaris terkait judul *Human Relations* bagi Sekretaris di KPPN Jakarta III. Analisa yang dilakukan dalam penelitian terkait *human relations* bagi seorang sekretaris dilaksanakan pada bagian Sekretaris di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Jakarta III. Hasil penelitian ini akan dirangkum melalui *Data Reduction* (Reduksi Data), *Display Data* (Penyajian Data) dan *Conclusion Drawing* (Kesimpulan). Keseluruhan hasil penelitian ini akan dideskripsikan menggunakan beberapa dimensi yang menjadi indikator.

Interaksi sosial

Interaksi sosial seorang sekretaris di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Jakarta III meliputi interaksi sosial asosiatif dan interaksi sosial disosiatif.

Interaksi Asosiatif

Interaksi sosial asosiatif dilakukan sekretaris untuk membina hubungan kerjasama baik dengan pimpinan maupun dengan pegawai. Dalam membina hubungan kerjasama ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh seorang sekretaris di KPPN Jakarta III, yaitu melakukan akomodasi, asimilasi, akulturasi. Akomodasi adalah proses dimana adanya kesepakatan antara sekretaris dengan pimpinan maupun dengan pegawai. Asimilasi yaitu bagaimana sikap sekretaris mengurangi perbedaan-perbedaan antara dirinya dengan pimpinan maupun dengan pegawai. Lalu Akulturasi yaitu proses sosial yang terjadi karena didasari dengan satu kesepakatan bersama. Sehingga ketika cara-cara tersebut sudah dilakukan oleh seorang sekretaris, maka interaksi asosiatif antara sekretaris dengan pimpinan maupun dengan pegawai akan berjalan dengan baik.

Interaksi Disosiatif

Interaksi sosial disosiatif yang terjadi antara sekretaris dengan pimpinan maupun dengan pegawai ialah interaksi yang menimbulkan perpecahan. Ada beberapa hal-hal yang menjadi pemicu terjadinya perpecahan yang dilakukan sekretaris di lingkungan KPPN Jakarta III, yaitu adanya persaingan, kontravensi, dan permasalahan kerja. Persaingan yang biasa terjadi antara sekretaris dengan pegawai yang lain ketika salah satu dari mereka ingin mencapai tujuan tertentu. Kontravensi yang biasa terjadi antara sekretaris dengan pegawai yang lain ketika salah satu dari mereka merasa kecewa akan sesuatu hal. Lalu permasalahan kerja antara sekretaris dengan pimpinan atau pegawai sering terjadi karena produktifitas pekerjaan. Sehingga ketika semua hal tersebut terjadi, maka *human relations* antara sekretaris dengan pimpinan maupun dengan pegawai tidak akan berjalan dengan baik. Tetapi hal ini jarang terjadi di lingkungan KPPN Jakarta III.

Komunikasi Sosial

Komunikasi sosial seorang sekretaris di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Jakarta III meliputi komunikasi sosial vertikal dan komunikasi sosial horizontal.

Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal sekretaris yang ada di KPPN Jakarta III yaitu komunikasi sekretaris dengan pimpinan dan komunikasi sekretaris dengan bawahan. Komunikasi vertikal sekretaris berupa petunjuk, arahan, perintah, teguran atau pujian, laporan, kritikan, saran. Komunikasi vertikal sekretaris sangatlah penting demi kelancaran produktifitas kerja kantor sehari-hari. Komunikasi dapat berjalan baik ketika komunikator dan komunikan saling mengerti dan memahami maksud tujuan satu sama lain.

Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal sekretaris yang ada di KPPN Jakarta III yaitu komunikasi sekretaris dengan pegawai. Komunikasi horizontal sekretaris dalam rangka memperbaiki tugas, pemecahan masalah pekerjaan, pemecahan konflik, berbagi informasi, dan membina hubungan kerja. Komunikasi horizontal sekretaris sangatlah penting demi kelancaran produktifitas kerja kantor sehari-hari. Komunikasi dapat berjalan baik ketika komunikator dan komunikan saling mengerti dan memahami maksud tujuan satu sama lain.

Kepribadian sekretaris

Kepribadian sekretaris di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Jakarta III meliputi *good appearance* (penampilan yang baik) dan *good ethics and etiquette* (sikap yang baik).

Good Appearance

Good Appearance yang ada pada sekretaris di KPPN Jakarta III yaitu berpenampilan rapi, *simple*, serasi dan *charming*. Penampilan yang baik tidak hanya dinilai dari luar saja secara fisik, tetapi juga dari dalam yang disebut dengan *inner beauty* atau non fisik. Penampilan sekretaris dapat menggambarkan bagaimana citra organisasi. Sekretaris KPPN Jakarta III beliau termasuk orang yang rapi dan taat akan aturan seragam kantor disetiap harinya, sederhana dan tidak berlebihan sehingga terlihat menawan.

Good Ethics and Etiquette

Good Ethics and Etiquette yang diterapkan oleh sekretaris di KPPN Jakarta III sesuai dengan aturan Kemenkeu dan 5 program budaya organisasi. Nilai-nilai Kemenkeu yaitu Integritas, Profesionalisme, Sinergi, Pelayanan dan Kesempurnaan. Lalu 5 program budaya organisasi yaitu Satu informasi setiap hari, Dua menit sebelum jadwal, 3S (senyum, sapa, salam), Rencanakan, Kerjakan, Monitoring, Tindaklanjuti, dan 5R (ringkas, rapi, rawat, resik, rajin). Dengan menaati peraturan tersebut maka dapat mendukung terjalannya *human relations* yang harmonis karena dalam hal tersebut sekretaris memiliki *good ethics and etiquette*.

KESIMPULAN

Interaksi sosial Asosiatif yang rutin dilakukan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Jakarta III seperti adanya tujuan yang jelas, menghargai setiap pendapat, kekompakan antar pegawai sehingga dapat mempererat tali persaudaraan, menimbulkan hubungan kerjasama antara sekretaris dengan pimpinannya maupun dengan pegawai.

Interaksi sosial Disosiatif dapat memperenggang hubungan dan menimbulkan perpecahan antara lain seperti adanya konflik sosial, kontravensi, perbedaan pendapat, saling berlomba untuk menjadi yang terbaik terkait kepentingan pribadi karir, jabatan, kedudukan. Hal ini jarang terjadi di lingkungan KPPN Jakarta III.

Komunikasi sosial Vertikal terjadi karena adanya aktifitas pekerjaan kantor yang rutin dilakukan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Jakarta III. Komunikasi ini ialah komunikasi antara sekretaris dengan pimpinannya maupun sebaliknya, dimana adanya arahan dari pimpinan, pemberian tugas, koordinasi pekerjaan dan sebagainya. Komunikasi sosial Horizontal juga terjadi karena adanya aktifitas pekerjaan kantor yang rutin dilakukan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Jakarta III. Komunikasi yang terjadi antara sekretaris dengan pegawai yang lain dimana mereka saling berbagi saran, ide, bertukar informasi, berbagi informasi. *Good Appearance* sekretaris di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Jakarta III termasuk ke dalam kategori orang yang *simple* dalam berpakaian, tidak terlalu berlebihan dan sederhana. *Good Ethics and Etiquette* sekretaris di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Jakarta III sudah memiliki sikap yang baik, beliau menjalin hubungan baik dengan setiap pegawai karena sikapnya yang ramah dan menyenangkan membuat orang lain menyukai pribadinya.

REFERENSI

- Afrizal. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Annas, Aswar. 2017. *Interaksi Pengambilan Keputusan dan Evaluasi Kebijakan Sulawesi Selatan : Celebes Media Perkasa*.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bungin, M.Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Dalton, Marie. Dawn G.Hoyle. dan Marry W.Watts 2011. *Human Relations*. South Western: Cengage Learning.
- Dhokiri, Taufiq Rachman. 2007. *Sosiologi*. Indonesia : Yudistira.
- Gaol. L, CHR Jimmy. 2015. *Keandalan dan Sukses Sekretaris Perusahaan dan Organisasi*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Handayani Trisni. 2015. *Manajemen Kesekretariatan Edisi 2*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Salemba Humanika.
- Herlambang, Sustayo. Dan Bambang Heru Marwoto. 2014. *Manajemen Kesekretariatan*. Yogyakarta : Gosyen Publishing.
- Kustini, Henny. 2017. *Communication Skill*. Yogyakarta : CV Budi Utama.
- Lawalata, Caroline FCh. 2012. *Panduang Lengkap Pekerjaan Sekretaris*. Padang : Akademia Permata.
- Lexy J. Moleong. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- McCann, Vivian Hamilton. 2007. *Human Relations The Art and Science of Building Effective Relationships*. America : Pearson Education.

Purwanto, Djoko. 2006. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta : Erlangga.

Priansa, Donni Juni. 2014. *Kesekretarian*. Bandung : CV. Alfabeta.

Reece. Barry L. 2012. *Human Relations Principle and Practices*. South Western: Cengage Learning.

Rosidah & Ambar Teguh Sulistiyani. 2005. *Menjadi Sekretaris Profesional dan Kantor yang Efektif*. Yogyakarta : GAVA MEDIA.

Sedianingsih. Farida Mustikawati. dan Nieke P Soetanto 2010. *Teori dan Praktik Administrasi Kesekretariatan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.

Thohaha, Miftah. 2007. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Utomo, Harry. 2013. *The Lost Secret of Success*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Yatimah, Durotul. 2013. *Kesekretarian Modern dan Administrasi Perkantoran*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Yusuf, A.Muri. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta : Kencana Prenadamedia Group.