

JUDUL

PELAYANAN PRIMA BAGI ADMINISTRATIVE ASSISTANT

Penulis

Astuti Widiati, S.E., M.Pd

e-mail : astuti.widiati@starki.id

Abstract

The article is expected to provide insight into how administrative assistants deliver excellent service. Excellent service is the main key to your duties as an Administrative Assistant. As an Assistant, you must be able to understand the leadership and team you serve. An Administrative Assistant is not only able to demonstrate good physical service and appearance but their competence and insight must continue to be improved by learning to know the industry in which they work because it is hoped that they will understand the meaning of being in the inner circle when working as an Administrative Assistant. By understanding this inner circle, further self-development of an Administrative Assistant will open up.

Abstrak

Artikel diharapkan memberikan wawasan kepada *Administrative Assistant* di dalam memberikan pelayanan prima. Pelayanan prima menjadi kunci utama di dalam pelaksanaan tugas sebagai *Administrative Assistant*. Sebagai *Assistant* harus mampu memahami pimpinan dan tim yang dilayani. Seorang *Administrative Assistant* tidak hanya mampu untuk memperlihatkan pelayanan fisik dan penampilan yang baik tetapi secara kompetensi wawasan harus terus ditingkatkan dengan belajar untuk mengetahui industri yang di mana mereka bekerja, karena diharapkan mereka memaknai arti menjadi *inner circle* ketika bekerja sebagai *Administrative Assistant*. Dengan memahami *inner circle* ini , selanjutnya pengembangan diri seorang *Administrative Assistant* akan terbuka.

Kata Kunci : *Administrative Assistant*, Pelayanan Prima, *Inner Circle*.

A. Pendahuluan

Istilah administrasi berasal dari kata latin “*ad + ministrare*” yang mempunyai pengertian dalam bahasa Indonesia artinya membantu, melayani dan atau memenuhi. Kesimpulan yang ditarik dari berbagai definisi tentang administrasi adalah (1) merupakan suatu proses kerjasama (2) proses kerjasama dilakukan oleh sekelompok orang secara rasional (3) kerjasama tersebut dilaksanakan dalam rangka mencapai tujuan tertentu apat

Tugas dari seorang administrative assistant adalah membantu agar proses kerjasama dari sekelompok rasional dapat mencapai tujuannya. Memberi pelayanan agar proses kerjasama di antara sekelompok orang tersebut bisa berjalan dengan lancar.

Menurut Hergenrother (2019; p40) *An Administrative Assistant assists with the day-to-day administrative details for an office, a division, or multiple Executives. Most Administrative Assistant duties revolve around creating order, managing and distributing information within the office, supporting productivity, and solving logistical issues. This may include such task as managing the flow of internal and external communication, arranging meetings and travel, greeting clients and customers, managing files, performing tech support, maintaining physical and electronic files, managing the office and marketing.* Kemampuan Administrative Assistant untuk mengatur dan mendistribusikan informasi pada orang yang tepat dan memastikan bahwa arus komunikasi internal dan external berjalan dengan baik karena akan sangat memberi dukungan pada produktivitas dari organisasi tersebut.

Dalam menjalankan tugas tersebut Pelayanan Prima bagi seorang *Administrative Assistant* menjadi sangat penting karena menghubungkan antar manusia dan informasi. Seorang *Administrative Assistant* harus dapat menempatkan diri sedemikian sehingga mereka yang dilayani juga merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Sebagai informasi bahwa seorang *Administrative Assistant*, dapat disebut juga sebagai seorang sekretaris. Menurut Ngotngamwong (Jurnal Research Gate Volume 10 Business Review) *In fact the number of secretaries has dwindled over the past decade (Duncan, 2011; Kolhatkar, 2013), and the term 'secretary' is hardly heard of in today's professional business world as the title has being replaced by 'Administrative Assistant' instead.*

Penamaan untuk posisi seorang *assistant* di dalam pelayanan administratif di suatu organisasi bisa berbeda-beda ada yang menyebutnya sekretaris ataupun *Administrative Assistant* ataupun bentuk penamaan lain dalam kajian ini juga ada disebutkan *Executive Assistant* namun pada akhirnya penamaan tergantung dari kebijakan masing-masing perusahaan termasuk apakah *assistant* ini melayani satu orang atau sebuah tim di dalam organisasi ini. Untuk kajian berikut akan dibahas mengenai posisi *assistant* secara umum yang diambil dari posisi seorang *assistant* harus mampu mendukung jalannya proses organisasi dengan pelayanan prima sehingga para pengambil keputusan atau tim dapat fokus mengerjakan hal utama untuk kemajuan organisasi.

B. Teori

1. Pelayanan Prima

a) Pengertian

Menurut Atep Adya Barata (2005) dari Donni Juni Priansa (2014; p123), pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikn pelayanna terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi.

Menurut Sutopo (2004) dari Donni Juni Priansa (2014; p123), pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang dapat diberikan kepada pelanggan.

Menurut Kasmir (2017; p64), pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

Dari hal tersebut di atas dapat disimpulkan secara umum bahwa pelayanan prima adalah suatu kepedulian kepada pelanggan dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginannya melalui suatu pelayanan yang semaksimal mungkin dapat diberikan.

b) Ciri-ciri Pelayanan Prima

Agar tercapai pelayanan prima yang diharapkan seorang Administrasi Assistant sebaiknya memahami ciri-ciri dari suatu pelayanan prima. Menurut Kasmir (2017; p67) ciri-ciri umum pelayanan prima adalah bahwa pelayanan yang diberikan secara terus-menerus. Artinya standar layanan yang diberikan tidak berubah dan terus meningkat sejalanannya waktu.

Ciri-ciri khusus pelayanan prima sebagai berikut : (1) pelayanan yang baik dipengaruhi oleh faktor manusia (karyawan) yang memberikan layanan tersebut. Karyawan yang melayani mampu mengikuti standar pelayanan yang diberikan secara cepat, tepat dan sempurna. Karyawan memiliki kemampuan komunikasi, sopan santun ramah tamah dan bertanggungjawab penuh terhadap pelanggan. Karyawan mengenal produk dengan baik sehingga akan lebih mudah untuk memahami kebutuhan pelanggan. Karyawan bila diperlukan juga harus menjaga kerahasiaan pribadi dari pelanggan (2) Pelayanan yang baik juga harus didukung oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan dari pelayanan yang diberikan. Di sisi lain sarana dan prasarana yang juga dioperasikan oleh karyawan harus memiliki standar operasional yang jelas sehingga tidak mengganggu proses pelayanan secara keseluruhan. Selain itu memastikan bahwa pelanggan akan merasa nyaman berada di lingkungan organisasi ketika sedang mendapat pelayanan dari karyawan (3) Bertanggungjawab kepada setiap nasabah/tugas yang diberikan sejak awal hingga selesai (tuntas). Semua pekerjaan untuk pelanggan harus dikerjakan dengan sungguh-sungguh dan berorientasi pada penyelesaian tugas secara efisien dan efektif dengan tetap memaknai sikap yang baik dan prosedur yang tepat. Bila mendapat masalah cukup serius di luar wewenang dapat meminta bantuan kepada manajemen dan menuntaskan dengan bijak sesuai arahan dan prosedur. (4) Mampu melayani secara cepat dan tepat dengan pengetahuan dan kemampuan yang baik di bidangnya. Dalam hal ini karyawan harus sangat memahami prosedur yang berlaku. Bila seorang karyawan memahami prosedur yang benar dan tepat, maka akan dapat segera mengetahui apa yang harus dikerjakan dan berbagai antisipasi yang diperlukan sehingga waktu menjadi lebih efisien dan pelanggan dapat segera terpenuhi kebutuhannya walaupun tertunda dapat ditangani terlebih dahulu sesuai prosedur yang berlaku. Ketepatan di sini berarti menghindari adanya kesalahan atau memproses solusi yang tidak sesuai. Pelatihan yang berkesinambungan untuk penanganan nasabah yang cepat dan tepat harus dilakukan agar karyawan memiliki kesiapan dalam penanganan pelanggan. Seorang pelanggan yang dilayani dengan cepat dan tepat akan terbangun kepercayaannya dan akan kembali ke organisasi serta menceritakan kebaikan atas pelayanan yang diterima organisasi. (5) Mampu berkomunikasi. Komunikasi dilakukan agar karyawan juga dapat membantu pelanggan untuk menjelaskan masalahnya, kemudian dipastikan kembali apa yang dimaksudkan sudah benar sehingga dapat segera dicarikan solusi yang sesuai. Tutur kata yang lemah lembut membuat pelanggan merasa diterima dan dapat menceritakan masalahnya dengan lebih tenang. Di sisi karyawan, bila pembicaraan mengalir tenang akan ditemukan kejelasan mengenai masalah yang ada dan dapat segera diselesaikan. (6) Menjaga kerahasiaan pelanggan. Semua informasi pribadi dan mungkin *sharing* pribadi harus dianggap sebagai kerahasiaan dan dipastikan secara prosedur resmi terlindungi dan tidak diberikan kepada pihak yang tidak berkepentingan. Menjaga rahasia adalah bagian dari kebijakan organisasi menghargai pelanggan.

2. Pelanggan

a) Pengertian

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dikutip Windasuri et.al (2017: p3), pelanggan adalah orang yang secara kontinu dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk, atau mendapatkan suatu jasa dan merasa puas dengan produk dan jasa tersebut.

Menurut I Putu Agus Eka (2019: p2), pelanggan memiliki kemampuan bukan hanya membayar tetapi kemampuan untuk untuk memilih produk mana dan layanan man yang dibutuhkan, penentuan keputusan berdasarkan kemampuan yang dimiliki serta ikut mempengaruhi jumlah barang dan jasa yang tersedia atau disediakan oleh perusahaan berdasarkan kepada intensitas transaksi yang dilakukan secara berulang dan kontinu.

Dari pemaparan di atas dapat dikatakan bahwa pelanggan mempunyai kekuatan menilai hasil produk dan jasa yang diberikan dan akan memutuskan akan meneruskan memakai produk atau jasa tersebut atau tidak. Pelanggan yang setia berarti telah mempercayai produk dan jasa kita sehingga kita wajib mempertahankan dan berkesinambungan meningkatkan kualitas produk/jasa dan layanan.

b) Pelanggan dari *Administrative Assistant*

Menurut Donni Juni Priansa (2014; p124), pelanggan dari seorang *Administrative Assistant* yang merupakan *stakeholder* organisasi berasal dari pelanggan internal dan eksternal organisasi. (1) Pelanggan internal. Pelanggan internal merupakan orang-orang yang terlibat di dalam proses menjalankan organisasi, dimana mereka harus saling melayani dan dilayani dengan pelayanan prima sehingga mampu bekerja bersama dan menghasilkan energi besar untuk tercapainya tujuan organisasi.

Pelanggan internal organisasi berada dalam satu manajemen bersama yang harus mendukung untuk melakukan pelayanan prima. Budaya pelayanan prima dimulai dari kebijakan internal organisasi yang harus terus diaplikasikan diberbagai lini organisasi sehingga menjadi suatu budaya perusahaan. Dalam hal ini seorang *Administrative Assistant* harus mampu menjadi role model di dalam organisasi tersebut karena tugas seorang *Administrative Assistant* memiliki kesempatan untuk bertemu dengan berbagai kalangan di dalam organisasi tersebut. (2) Pelanggan eksternal. Pelanggan eksternal memiliki kebutuhan dan keinginan yang merupakan potensi bisnis yang baik bagi organisasi. Organisasi yang berorientasi bisnis harus mampu menangkap kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan pelayanan prima agar menjadi suatu perusahaan yang terus dibutuhkan pelanggan. Pelayanan prima harus merupakan suatu budaya yang harus terus dilakukan di dalam organisasi sehingga menjadi perilaku otomatis bagi para karyawan dan harus terus dapat ditingkatkan.

Menurut Windasuri et all (2017; p.5), pelanggan dapat dibagi dalam 3 lingkup yaitu (1) Pelanggan internal. Pelanggan internal ini adalah mereka yang berada di dalam perusahaan dan dapat memberikan pengaruh kepada kinerja perusahaan secara langsung misalnya bagian pembelian, bagian produksi, bagian penjualan, bagian sumber daya manusia, ataupun bagian umum. Pelanggan internal inilah yang setiap harus bekerja untuk kelangsungan perusahaan di dalam hal saling memberi pelayanan secara internal ataupun nantinya melayani pelanggan eksternal. (2) Pelanggan antara. Pelanggan antara adalah mereka yang bertindak sebagai perantara, bukan pemakai akhir produk misalnya distributor, agen, biro pengangkutan. Ada yang berpendapat bahwa pelanggan antara termasuk pelanggan eksternal, karena bukan bagian dari karyawan yang langsung bekerja untuk suatu perusahaan yang mana memproduksi suatu barang atau jasa. (3) Pelanggan eksternal. Pelanggan eksternal adalah pemakai akhir produk tersebut, merupakan pelanggan yang menukarkan sumber daya mereka dalam hal ini uang untuk membeli produk atau jasa dari perusahaan di mana karyawan bekerja.

3. Sifat-sifat Pelanggan

Sifat-sifat pelanggan yang perlu dikenal adalah sebagai berikut menurut Kasmir (2017; p76) a) Pelanggan dianggap sebagai raja b) Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya c) Pelanggan tidak mau didebat atau disinggung d) Pelanggan mau diperhatikan e) Pelanggan ingin selalu dipuji f) Pelanggan merupakan sumber pendapatan perusahaan.

Dari poin-poin tersebut tersebut dapat terlihat bahwa secara umum pelanggan ingin diperlakukan sebagai “raja” dalam arti positif agar semua target yang ditentukan oleh seorang pemimpin atau kesepakatan tim dapat tercapai. Seorang *Administrative Assistant* harus mampu berkomunikasi dengan baik agar dapat memahami akan instruksi yang diberikan sehingga bisa mengerjakan sesuai dengan apa yang diminta. *Administrative Assistant* juga diharapkan memahami berbagai prosedur dan peraturan-peraturan perusahaan sehingga dapat memberikan masukan-masukan yang tepat.

Apabila ada ketidakpahaman maka seorang *Administrative Assistant* sebaiknya memastikan kembali dengan bahasa formal dan sopan sehingga memperoleh respon positif dan pelanggan merasa dihargai.

4. Budaya Pelayanan Prima

Budaya pelayanan prima diharapkan dapat memberikan inspirasi sebagai setiap anggota organisasi untuk dapat menghidupinya dengan baik. Menurut Donni Juni Priansa (2014; p125), untuk menciptakan budaya pelayanan, maka pola hubungan perlu dibangun dengan model *helping relationships* atau model hubungan saling tolong menolong. Motivasi internal dapat muncul dengan melalui kesadaran personal dan nilai-nilai kebaikan yang dianut bagi organisasi. Kompetensi menolong juga dibentuk atas dasar prinsip altruisme yakni kecenderungan bertingkah laku menolong orang lain secara sukarela, tanpa harapan mendapatkan imbalan, melainkan perasaan bermakna karena telah melakukan sesuatu yang baik.

Menurut Bounds (Nasution, 2005) dalam buku Donni Juni Priansa (2014; p125) merupakan konstruksi sosial unsur-unsur budaya seperti nilai-nilai, keyakinan dan pemahaman yang idanut oleh semua anggota kelompok. Dalam organisasi berorientasi pelayanan prima, maka budaya organisasi akan mempengaruhi kinerja pelayanan organisasi tersebut.

Sethia da Glinow (Collins dan Mc Laughin, 1996) dalam buku Donni Juni Priansa (2014; p126) menyatakan empat jenis budaya organisasi apabila kita menganalisis budaya dari dua aspek yaitu bagaimana hubungan antar pegawai, dan perhatian pegawai terhadap pelaksanaan tugas-tugas organisasi. Keempat jenis budaya itu adalah sebagai berikut : 1) Budaya Apatis . Pada budaya ini tingkat ketergantungan pada pimpinan cukup tinggi sehingga kinerja karyawan menjadi rendah hanya menunggu diberi perintah dan tidak ada inisiatif 2) Budaya Peduli. Pada budaya ini terjadi kepedulian antar pegawai , hubungan harmonis tetapi dapat mengganggu kinerja organisasi karena relasi lebih diutamakan daripada kinerja itu sendiri 3) Budaya Kompetensi. Pada budaya ini kinerja menjadi hal yang utama sehingga hubungan antar pegawai menjadi rendah , setiap pegawai berusaha berkompetisi menjadi yang terbaik yang terkadang melupakan relasi dengan sesama rekan kerja. 4) Budaya Integratif. Merupakan budaya ideal yang mana sesama rekan kerja saling memperhatikan dan memastikan bahwa mereka memiliki kinerja kerja yang positif yang saling mendukung sehingga hasil yang diberikan kepada organisasi menjadi maksimal.

5. Etos Kerja Amanah

Menurut Jason Sinamo (2005; p62-63, p78-79), amanah adalah titipan berharga yang dipercayakan kepada kita atau aset penting yang dipasrahkan kepada kita. Amanah inilah yang akan menghasilkan tanggungjawab. Tanggungjawab harus dituaikan dengan baik dan benar sehingga menyamai bobot amanah. Dalam menjalankan amanah yaitu ketika menjalankan tanggungjawab, maka pelaksanaannya tidak boleh sekedar formalitas atau asal selesai baik secara esensinya, semangat dan administratif formalnya.

Dengan kesadaran dan penghayatan bahwa bahwa kita mengemban amanah penting, maka terbitlah perasaan di dalam hati untuk melakukan pekerjaan kita dengan benar sehingga menimbulkan motivasi yang kuat untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya dan sebenar-benarnya, menggunakan bahan, informasi, metoda dan prosedur dengan benar, mencapai tujuan kerja sesuai dengan visi yang sudah ditetapkan. Singkatnya kita bekerja sesuai dengan *job description* kemudian mencapai target yang diharapkan, tidak menggunakan fasilitas organisasi, tidak membuat laporan fiktif, tidak menggunakan jam kerja untuk kepentingan pribadi, mematuhi semua turan dan peraturan organisasi.

Mengapa perlu etos kerja amanah yang dikerjakan oleh manusia beramanah? Etos kerja amanah mendorong anggota organisasi untuk membangun kinerja unggul sehingga dapat dipercaya dan dihargai. Jika anggota organisasi bekerja dengan penghayatan sebagai pengemban amanah, maka akan tumbuh pribadi handal secara teknis dan kompeten

secara teknis sehingga hasilnya baik dan berkompetensi secara etis agar hasilnya benar. Untuk membangun kompetensi diperlukan pendidikan dan pelatihan yang serius. Untuk membangun integritas diperlukan pengetahuan dan komitmen kuat pada nilai etika. Keduanya tidak terpisahkan sebagai prasyarat utama bagi kemampuan mengemban amanah.

6. Etos Kerja Melayani

Menurut Jason Sinamo (2005; p191-p206), Orang yang melayani adalah orang yang mulia. Pekerjaan atau profesi yang melayani adalah pekerjaan atau profesi yang mulia karena merupakan bentuk pelayanan riil bagi sesama baik secara fungsional ataupun hirarkis.

Kamus Webster menjelaskan bahwa kata mulia memiliki 5 makna a) Status kelahiran dari keluarga ningrat b) Karakter hebat c) Sifat stabil dan tidak mudah rusak d) Kualitas tinggi. Berdasarkan konsep tersebut ada 5 konsep dasar pada etos kerja melayani yaitu a) Manusia pekerja adalah manusia bermartabat mulia b) Bahwa pekerjaan memiliki martabat mulia c) Bekerja memerlukan sikap-sikap mulia d) Kerja diabdikan pada hal-hal yang mulia dan e) Hasil kerja haruslah melampaui harapan pelanggan.

Melalui pekerjaan manusia juga memuliakan Tuhan, negara dan bangsa dan keluarga. Berhadapan dengan kemuliaan seharusnya kita bersikap rendah hati melayani dengan sepenuh rasa hormat. Pelayanan merupakan sikap mulia yang mana kita dapat memberi bantuan kepada rekan kerja dengan hasil kerja bermutu tinggi. Di dalam bekerja dengan kesadaran kemuliaan ini akan menimbulkan komitmen bahwa kita harus mengerjakan pekerjaan kita dengan segenap hati dengan segenap kekuatan. Dengan demikian kita akan bertransformasi menjadi manusia yang lebih mulia yaitu terbentuk karakter melayani dengan rendah hati yang mana di sisi lain memberikan kesempatan kepada kita untuk terus memperbaiki diri.

C. Kajian

1. *Force Multiplier*

Menurut Hergenrother (2022, p44-46), *The 80/20 Pareto Rules says 20% of your input produces 80% of your result.* Pemimpin dengan memaksimalkan 20% energinya akan mendapatkan 80% hasil yang luar biasa.

Leaders should make sure they do their 20% of core component. Let's break them down
a) *Cast Vision. Sharing the vision with the team and with the public. It is leaders job to spread vision through every conversation, in every interaction with the media, and through social media, marketing and branding. Teaching and training is the best way to spread vision to a wide audience. By sharing the vision, leaders will attract many talent that will help leaders grow the business.*

Seorang pemimpin ada 20% hal yang harus menjadi perhatian khususnya yaitu a) Menyebarluaskan visi. Memperkenalkan visi perusahaan kepada internal dan eksternal. Visi

ini harus mampu dikomunikasikan dalam setiap pembicaraan dan interaksi dengan media, pemasaran dan pengenalan merk. Pemimpin dapat memberikan pengajaran dan *workshop* kepada publik. Dengan aktif menyebarkan visi maka pemimpin dapat menarik minat banyak talenta dari mereka yang ingin tumbuh bersama bisnis tersebut.

b) Provide focus, clarity, and direction for the team. Leaders provide extreme clarity and focus on exactly what needs to be done that day, that week, that month, to drive the entire organization forward. Cultivate a culture where asking great questions is the norm and where you allow your team to push you and challenge your thinking. The vision might be crystal clear in your mind, but you've got to slow down long enough to explain your vision so that your team can put into action.

b) Menyediakan arahan yang jelas kepada tim. Pemimpin sebaiknya menyediakan kejelasan dan fokus yang ingin dicapai di siklus harian, mingguan dan bulanan yang mendorong organisasi untuk maju ke depan. Membangun budaya agar anggota tim dapat menanyakan hal-hal unik yang dapat juga mendorong dan menantang pemimpin untuk berpikir. Visi pada umumnya sudah cukup jelas tetapi tetap membutuhkan waktu untuk dapat menjelaskan dan mengaplikasikan visi di dalam kinerja anggota tim.

c) Make Quality Decision. Once your team understand the vision and is focused on the most important ways they can individually contribute to the company's goals, then it's your job to make the best decisions for good of the team and the company. The best leaders focus on learning how to make world-class decisions. Maybe it goes without saying, but all of the above would not be possible if you were not constantly working on yourself and your personal and professional development and increasing your leadership lid. You will not be able to serve others or be the leader you need to be if your own tank isn't full. Read, journal, exercise, meditate, attend conferences, teach. Do what ever you need to do in order to grow and to keep making your world bigger so that your team and others continue to see you as a vehicle for their success. In order to do it at highest level possible, you are going to need some help.

c) Membuat Keputusan Berkualitas. Ketika tim mengerti tentang visi dan fokus pada hal yang dapat mereka kontribusikan untuk tercapainya tujuan perusahaan, maka tugas pemimpin adalah mampu membuat keputusan terbaik dan berkualitas untuk tim dan perusahaan. Seorang pemimpin harus terus mengasah diri dalam hal pribadi dan profesionalitasnya antara lain dengan membaca jurnal dan mengikuti berbagai konferensi serta memiliki gaya hidup sehat dengan rajin berolah raga dan mempunyai waktu untuk kegiatan meditatif. Pemimpin harus terus mengembangkan diri sehingga organisasi dan tim dapat melihat bahwa mereka memiliki seorang pemimpin yang bisa diandalkan. Untuk dapat menyelesaikan semua itu seorang pemimpin membutuhkan **seorang yang dapat membantunya**.

The EA is responsible both for making sure she helps her Executive complete his 20% as well as making sure the Executive doesn't become distracted with the miscellaneous 80%.

Menurut Hergenrother (2022, p49) *An Executive Assistant's 20% ensuring the objective, goals and vision of the Executive are organized, communicated, delegated and executed. In theory, the Executive Assistant's 20% is the Entrepreneur's bottom 80%. But finally an EA focuses 100% on 100% of the job.*

Seperti dikatakan di atas bahwa input 20% memberikan hasil 80%. Dalam hal pimpinan telah melakukan 20% untuk kepemimpinan, strategi, dan pengarahan agar hasil yang akan diperoleh sebesar 80% untuk organisasi. Bagi seorang Executive Assistant, 20% adalah memastikan bahwa semua visi dan arahan pimpinan kepada tim dan organisasi dapat terdelegasi, terkomunikasikan dan dapat dijalankan dengan baik selanjutnya 80% nya adalah menyelesaikan hal-hal2 kecil yang mendukung 20% tadi sehingga bisa dibilang seorang Executive Assistant menyelesaikan 100 % pekerjaan.

Dalam hal ini para *assistant* harus mampu memiliki konsep besar mengenai hal ini ketika menjalani tugasnya, sehingga pelayanan prima dalam hal ini memiliki pengetahuan dan wawasan luas seputar tanggungjawab pimpinannya sehingga mampu memenuhi kualifikasi untuk berjalan bersama dengan mereka yang memimpin organisasi atau mengerjakan proyek secara tim dengan berjalannya waktu terlihat lebih baik dan produktif dengan kehadiran para *assistant* ini.

Kebutuhan para pengambil keputusan semakin dipahami sehingga tindakan yang diambil di dalam penyelesaian tugas lebih cepat dan tepat selaras dengan visi yang telah dikomunikasikan di dalam interaksi keseharian dengan pimpinan dan tim.

Para *assistant* harus menyadari bahwa mereka adalah *force multiplier* yang dapat membuat pengambil keputusan dan tim bekerja lebih *multiply*, berkinerja lebih untuk menyelesaikan target yang sudah ditetapkan.

2. *Inner Circle*

Hal yang juga penting untuk dipahami oleh para *assistant* adalah memahami *inner circle* dari para pimpinan atau tim sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima. Untuk dapat memahami *inner circle* ini menurut Menurut Hergenrother (2022, p112), hal-hal yang harus dipahami di dalam *inner circle* adalah a) *Know what your executive knows*. Mengetahui apa yang pimpinan kita ketahui dalam hal ini sungguh-sungguh mencoba memahami pimpinan. *Assistant* harus tahu *Pod Cast* apa sedang didengarkan atau buku apa yang sedang dibaca dan coba mengikuti dengan mendengarkan *PodCast* dan membaca buku tersebut. Bila pimpinan membaca majalah *Wall Street*, *assistant* harus juga membaca *Wall Street*. Kebiasaan ini akan membuat *assistant* bertumbuh dan menjadi partner diskusi yang sejajar. b) *Study your executive*. Pada titik ini seorang *Administrative Assistant* diharapkan dapat mempelajari pimpinannya bagaimana cara beliau memimpin rapat dan memahami terminologi yang biasa dipakai pimpinan. *Administrative Assistant* mempelajari bagaimana seorang pimpinan berpikir, gaya komunikasi, membuat keputusan dan memimpin timnya. Di sini memberikan kesempatan kepada para

Administrative Assistant dapat mengikuti dan memberikan ide pada saat diskusi dengan pimpinan. 3) *Learn the business* Seorang *Administrative Assistant* harus mampu mempelajari bisnis yang dijalankan perusahaan dan mengerti posisi perusahaan di dalam industri tersebut. Satu hal yang dapat dilakukan untuk belajar tentang bisnis tersebut adalah dengan mempelajari berbagai divisi utama dan mengerti bagaimana mereka beroperasi serta untuk menjawab berbagai pertanyaan dasar seperti bagaimanapun perusahaan ini menghasilkan uang, bagaimana keadaan pelanggan perusahaan, apa atau siapa target market, apakah perusahaan akan berekspansi, bagaimanapun situasi operasional di perusahaan tersebut dan bagaimana Divisi *Human Resource* mengatur karir karyawan dan menciptakan budaya perusahaan yang positif. *Administrative Assistant* juga harus memahami dan mengenail situasi terkini di tiap divisi sehingga memastikan bahwa komunikasi antar divisi dapat berjalan dengan baik untuk berbagai pemecahan masalah.4) *Plan and Prepare* Di sini bukan tentang pengaturan jadwal, tetapi memastikan bahwa setiap pimpinan memimpin atau ada kegiatan pimpinan mendapat informasi penuh tentang semua yang akan dihadapi, seorang *Administrative Assistant* harus memberi berbagai data ataupun informasi yang dapat menjadi amunisi bagi pimpinan ketika menghadiri suatu *meeting* dan *event*, bahkan informasi informal mengenai siapa saja yang akan dihadapi pimpinan . 4) *Be Resourceful*. Di sini kita harus peka dengan berbagai informasi, karena di dalam setiap rencana yang telah dilaksanakan harus selalu siap dengan rencana A, B, C bahkan D yang harus diakhiri dengan solusi yang minim resiko dan harus diselesaikan dengan segera.

Disinilah pelayanan prima dari para *Administrative Asssitant* akan dijalankan dengan berbagai persiapan yang dirasa sesuai walaupun dalam pelaksanaannya akan bertemu dengan trial dan error untuk dapat dievaluasi dan menjadi pembelajaran untuk kemajuan di masa yang akan datang.

3. *Strategic Partner*

Menurut Joan Burge and James Bristow (2022, p96), *There are three stages of an Executive/Executive Assistant Pairing a)Team. The first stage is most basic and almost everyone achieves this stage. At the on set of the team stage Executive/EA are learning to work together to accomplish daily tasks and complete projects. Within this stage, the partner grow to understand each other's work habits, communication style, general attitudes, beliefs and get to know each other.*

Ada tiga tahap dalam hubungan antara *Executive/EA* atau *Administrative Assistant*. Pada awal hubungan yang paling dasara adalah sebagai anggota tim yang mana mereka bekerja bersama untuk menyelesaikan tugas dan menyelesaikan berbagai proyek. Dalam tahap ini tumbuh saling pengertian di dalam memahami gaya bekerja, berkomunikasi, berbagai sikap secara umum dan nilai-nilai yang dimiliki diantara keduanya.

b) Partnership. This partnership encompasses knowing each other's work values, appreciatinng specific likes and dislikes, being curious and interested in the scope and depth of each other's jobs, working in concert, and seeing differences as assets versus

liabilities to the team. At this level , partnership challenge each other's ideas, decisions, and processes.

Hubungan sebagai partner. Dalam hal ini pemahaman antara Executive/EA atau *Administrative Assistant* semakin meningkat dan mengetahui apa yang disukai dan tidak disukai, menjadi ingin belajar dari pihak yang lain, bekerja lebih harmoni dan melihat perbedaan sebagai aset yang berharga dibanding masalah, keduanya dapat dengan bebas menyampaikan opini dan berdiskusi tentang berbagai ide, keputusan dan berbagai proses penyelesaian masalah.

c) Strategic Partnership . Executive/EA pairing as strategic partner. This is the most Eparing aspects. At this level, the partners may describe themselves in some of the following ways: (1) Two people who “click” despite their different views and opinions (2) Together they can tackle anything (3) Each is a part of the other's success (4) If one becomes upset by something the other did, they are able to talk about it, settle it, and move beyond it , as team.

Tahap ketiga adalah hubungan *Executive/EA* atau *Administrative Assistant* sebagai *strategic partnership*. Tahap ini sudah tercapai pemahaman dan pengertian yang cukup mendalam diantara keduanya dan menemukan “*chemistry*” di dalam bekerja sehingga memungkinkan mereka untuk saling berbeda dan membicarakan perbedaan diantara keduanya dan kemudian mengambil langkah selanjutnya. Pada prinsipnya saling mendukung kesuksesan yang lain.

Menurut Hergenrother (2022, p61) *Every partnership is unique. It's the commitment to learn, work and grow together that ultimately determines whether or not you create a successful partnership.*

Setiap hubungan *partnership* di dalam pekerjaan merupakan sesuatu yang unik dan membutuhkan komitmen untuk tumbuh dan berkembang bersama yang kemudian dapat menentukan apakah hubungan *partnership* tersebut berhasil atau tidak.

Komunikasi merupakan bagian dari pelayanan prima , menjadi penentu utama di dalam *partnership* tersebut, semakin memahami visi dan berinteraksi, maka akan lebih mudah berkomunikasi dan memahami kebutuhan pihak lain. Sebagai *partnership*, para *assistant* akan secara otomatis memikirkan *interest* dan *well being* dari para pimpinan atau tim agar mereka bisa semakin berkinerja maksimal.

Para pengambil keputusan atau tim tidak harus terganggu dengan hal kecil seperti pengetikan surat, memesan kendaraan, menyiapkan makan siang/malam ataupun fasilitas dan koordinasi dengan pihak lain para *assistant* ini akan membantu, termasuk komunikasi antar anggota, dan memastikan bahwa semua selesai sesuai batas waktu. Peran *assistant* diperlukan sehingga para pengambil keputusan atau tim berada dalam keadaan puncak untuk mencapai target perusahaan.

3. *Leading Up*

Leading Up di sini diartikan kemampuan seseorang *Administrative Assistant* secara berkesinambungan akan mendukung kegiatan pimpinan atau tim. Hal ini dapat terjadi bila seorang *Administrative Assistant* telah berusaha untuk memenuhi permintaan untuk memenuhi situasi *inner circle* yang telah disebutkan di atas. Dengan kemampuan *inner circle* secara bertahap para *Administrative Assistant* akan *leading up* di dalam pekerjaannya. *Administrative Assistant* akan semakin mampu mengantisipasi berbagai situasi dan menjadi partner diskusi yang sepadan untuk pimpinan dan tim. Seorang *Administrative Assistant* harus memperhatikan *time frame* di dalam tiap pekerjaan dan memiliki pencatatan yang baik mengenai hal tersebut karena *time management* yang baik akan terlihat bagaimana pengaturan di dalam *time frame* yang sudah diatur sejak awal. Hindari kata-kata misalnya besok, tetapi harus jelas misalnya besok, Selasa, 8 Oktober 2024 jam 14:00 untuk memudahkan pengaturan waktu diantara berbagai kegiatan dan target waktunya juga menjadi jelas.

4. *Time and Energy Management*

Menurut Hergenrother (2022, p145-p224), *when someone ask how you were doing, then the standard response used to be "I'm fine". The other response is almost always "Busy". It is cool to be busy, but it could be a lot of meaningless activity. Perhaps someone going from one task to the other, undisciplined and haphazard. The question is "Are you being productive?" Productive means you are using your time well, only focusing on the most important tasks and saying no to everything else.*

Ketika ditanya bagaimana kabarnya, sebagian besar orang akan menjawab baik atau bahkan bila ingin terdengar hebat ada yang berkata "sibuk". Kata sibuk bisa menandakan orang tersebut bisa jadi cukup sibuk dengan aktivitas yang kurang berarti atau melakukan tugas-tugasnya dengan tidak disiplin. Pertanyaan untuk lebih memperjelas keadaan sibuk adalah apakah situasinya sibuk atau menjadi orang yang produktif. Bila kita memilih produktif berarti kita menggunakan waktu dengan baik, fokus pada hal yang penting dan mengatakan tidak pada hal yang tidak sesuai fokusnya.

"Am I being active or am I being productive?" It is focusing questions that brings everyone back to thinking about how they are utilizing their time. It helps everyone think about whether what they are doing right then is actually helping their executive, their team or the company move forward. And if it's decision about whether that task could be delegated, rescheduled for a later date, or eliminated altogether. The reality is, there is always enough time to get the most important things done (as long as it is extremely clear on what those things are)

"Apakah saya bekerja dengan sibuk atau produktif". Hal ini sebagai *Administrative Assistant* harus memahami bahwa apa yang kita kerjakan akan mempengaruhi pihak-pihak yang kita bantu di dalam memanfaatkan waktu mereka. Jadi bagi seorang *Administrative Assistant* harus mampu melakukan hal yang produktif sehubungan dengan pengaturan

waktu baik itu dengan mendelegasikan tugas, melakukan penjadwalan ulang atau harus dihapuskan. Pada kenyataannya selalu ada waktu untuk hal yang paling penting dengan *Administrative Assistant* sendiri yang menentukan dengan jelas kriteria itu di dalam mengatur prioritasnya.

Broke Castillo dalam Pod Cast The Life Coach School put the term proactivation as the opposite of procrastination. It is about setting aggressive deadline in scheduling and front loading days dan weeks with important tasks. For Administrative Assistant should focus on foundational item which can be accomplished at the beginning of days or weeks could frees Administrative Assistant from all the challenge that are scheduled to come to her way.

Broke Castillo dalam *Pod Cast The Life Coach School* memperkenalkan kata *proactivation* (aktif mengantisipasi) sebagai lawan dari *procrastination* (menunda pekerjaan). *Proactivation* di sini dimaksudkan adalah melakukan penandaan waktu yang serius dan agresif dan diutamakan untuk mengerjakan tugas yang penting. Tugas yang penting diutamakan secara khusus yang dapat ditargetkan untuk dikerjakan pada awal hari atau awal minggu karena menyadari bahwa tugas-tugas lain sudah menunggu untuk dikerjakan di sepanjang minggu tersebut.

Executives or team usually gets several meeting requests each day with many agendas. Administrative Assistant should pay attention to each request whether important or just let the Executive or team drifted. If the schedule is so tight and if the offer might in the company interest then the request would not be hard “no”. After discussion with the Executive or team the Administrative Assistant may offer alternative to meet other person on our Executive’s or team’s behalf.

Para eksekutif atau tim biasanya akan mendapat permintaan untuk bertemu dengan berbagai macam agenda. Seorang *Administrative Assistant* harus memperhatikan permintaan mana yang benar-benar penting dan bermanfaat untuk perusahaan, bila tidak hanya akan menambah beban para eksekutif dan tim. Jika jadwal yang telah diatur sudah padat dan ada permintaan yang menarik yang dapat memberikan nilai positif untuk organisasi di masa yang akan datang maka sebaiknya permintaan tersebut tidak ditolak dengan alasan jadwal padat tetapi dapat diberikan kesempatan untuk ditangani oleh mereka yang dapat mewakili para eksekutif atau tim.

Executive should only in decion making meeting. It is important for the Administrative Assistant to be in on the planning meetings – to make sure all parties understand the Executive’s objective and scope of work, to offer Executive’s perspective and to help guide the discussion to ensure the team is moving in the right direction. The meeting is not necessary only to give an update. The best use of a meeting is to facilitate conversation and exchange ideas to make a decision, assign task and then get to work implementing that job.

Para eksekutif sebaiknya hanya menghadiri pertemuan yang memerlukan pengambilan keputusan. Para *Administrative Assistant* harus memastikan bahwa semua pertemuan yang diadakan harus terencana dengan baik yang mana tiap peserta sudah memahami tujuan dan area kerja dari meeting, memahami pertemuan itu dari perspektif para eksekutif, serta memahami juga prosedur pertemuan agar pertemuan bisa lebih efektif. Sebuah pertemuan seyogyanya bukan hanya memberikan informasi terbaru saja tetapi juga harus dapat memfasilitasi pembicaraan dari para peserta rapat dengan saling bertukar ide, membagi tugas dan membicarakan operasional pelaksanaan tugas tersebut.

Another strategy to work well for Administrative Assistant to help Executive and team are creating themed days whenever possible. The more you can keep similar types of meeting together, the less time it takes for you to prepare and the more streamlined your Executive's or team's day will be. Not to mention, the less mental energy it will take to constantly be switching between types of meetings or projects.

Strategi yang dapat digunakan oleh para *Administrative Assistant* untuk menolong eksekutif atau tim adalah dengan mengatur meeting dengan tema yang sama di hari tertentu. Semakin para *Administrative Assistant* dapat mengatur pertemuan dengan tema yang sama akan semakin sedikit waktu dan energi yang akan dipergunakan sehingga menjadi lebih efektif. Di sisi lain dapat mengurangi kelelahan mental yang ditimbulkan dari pergantian pergantian tema dari setiap meeting yang dihadiri.

5. Executive Presence

Menurut Hergenrother (2022, p125-130), *executive presence is the ability to inspire confidence in your leader, your colleagues, and your direct reports. As an EA or Administrative Assistant you are often asked to lead without a traditional title of authority and must rely on your influential leadership skill to make things happen. Executive presence is an amalgamation of confidence, poise, clear, and concise communication, reliability, vulnerability and strength. By inspiring confidence in leadership, Administrative Assistant will be asked to take on higher profile projects and will be a part of the decision-making process.*

Kehadiran eksekutif merupakan suatu situasi bahwa seorang *Administrative Assistant* menunjukkan wibawa dan menginspirasi mereka yang mendengar atau menerima petunjuk dari *Administrative Assistant*. Kehadiran eksekutif merupakan penggabungan dari sikap percaya diri, sikap yang elegan, jelas dan cara bicara yang penuh percaya diri dan dapat diandalkan sehingga para eksekutif atau tim dapat mengikuti arahan *Administrative Assistant* dengan tepat dan jelas. Dengan kepercayaan diri dan kemampuan untuk memimpin para *Administrative Assistant* dipercaya untuk tugas-tugas dengan tanggungjawab yang lebih besar dan menjadi bagian dari proses pengambilan keputusan.

With time and intention, Administrative Assistant can develop executive presence. These are the tips : a) Develop personal and professional vision. You should be able to have vision of your futureself. By starting manifesting that you feel that the whole of you will

walk into that vision b) Strengthen your self-awareness. It means that you are conscious about your character, feelings, motives and desires. It is about knowing what you are good at and what you are not good at and how you communicate, how you receive information and how you react when under stress. c) Cultivate exceptional communication skills. Build great written and oral communication skills including the ability to listen attentively.

Dengan waktu dan niat yang baik seorang *Administrative Assistant* dapat meningkatkan kehadiran eksekutifnya dengan cara-cara sebagai berikut : a) Membangun visi pribadi dan profesional yang mana seorang *Administrative Assistant* dapat melihat dirinya di masa depan hal-hal apa yang ingin dicapai. b) Menguatkan kesadaran pribadi yaitu membangun kesadaran akan karakter, perasaan, keinginan dan semangat. Hal ini juga termasuk menyadari kelebihan dan kekurangan, bagaimana kita berkomunikasi dan bereaksi terhadap tekanan. c) Menggali kemampuan khusus di bidang komunikasi dengan membangun kemampuan yang baik di dalam tulisan dan berbicara termasuk juga kemampuan mendengar dengan penuh perhatian.

d) Develop confidence . Administrative Assistant should have courage to take initiative and discuss it with the executive or team and show that Administrative Assistant are able to handle that new project e) Own your failures and your success. The ability to embrace the failure and make step for fixing it with solution f) Manage your emotions. As a leader Administrative Assistant should remain centered and are calm under pressure and deliberate and purposeful in their actions. Manage the emotion and communicate the challenges professionally in time manner and some ideas to move forward g) Build your leadership capital . Leadership capital is formed by having the ability to have specific skills (executive support, project management, logistic etc) and then build good relationship with internal and external stakeholder. This ability must be used wisely and cultivated consistently h) Lead yourself first. Administrative Assistant should lead herself before any one else to follow. Executive presence must start with the willingness to do the hard work to grow as a human and as a leader.

d) Membangun kepercayaan diri dengan mengambil inisiatif dan mendiskusikannya dengan eksekutif dan tim untuk menunjukkan bahwa *Administrative Assistant* mampu menangani proyek baru. e) Menerima kegagalan dan sukses dengan kemampuan untuk menerima kegagalan dan melakukan langkah untuk memperbaiki dengan solusi baru. f) Mengatur emosi. Sebagai seorang pemimpin seorang *Administrative Assistant* harus selalu tampil tenang di dalam tekanan dan mampu mengelola respon terhadap tekanan tersebut. Mengatur emosi dan mengkomunikasikan tantangan yang ada dan siap untuk maju ke depan. g) Membangun modal di dalam sikap kepemimpinan dengan memiliki berbagai keterampilan yang spesifik dan dapat membangun relasi dengan para *stakeholder* internal dan external. Kemampuan ini harus dibangun dengan bijak dan konsisten agar dapat meraih kepercayaan dari para eksekutif dan tim. h) Memimpin diri sendiri sebelum memimpin yang lain. Kehadiran eksekutif harus dimulai dengan keinginan untuk bekerja keras dan tumbuh sebagai manusia dan sebagai pemimpin.

D. Kesimpulan

Dalam tugas sebagai *Administrative Assistant*, pada tingkat junior harus mulai memiliki konsep apa yang akan dilakukan untuk karir ke depannya. Sebagai junior harus belajar hal-hal dalam pelayanan fisik dan penampilan fisik yang di dalam hirarki *partnership* masih termasuk dalam kerjasama tim artinya membantu sebagai anggota tim. Pelayanan fisik pada awal pelayanan prima harus dapat dipenuhi sebagai syarat dasar dalam arti harus mampu menyediakan hal-hal dalam hal kebutuhan fisik untuk terselenggaranya suatu kegiatan dengan baik misalnya tempat, makanan, absensi, fotokopi materi dan hal-hal lain yang bersifat dukungan fisik termasuk pemahaman ciri-ciri pelayanan prima, etika dan etiket dan budaya pelayanan prima harus benar-benar dipahami.

Pelayanan fisik ini juga harus dilakukan dengan penampilan yang baik. Penampilan fisik ini menunjukkan bagaimana seorang *Administrative Assistant* juga memiliki gaya hidup sehat sehingga mampu menghadapi berbagai tantangan di pekerjaannya. Pelayanan fisik ini harus dapat dilaksanakan dengan baik sehingga menjadi perilaku otomatis, artinya setiap penyelenggaraan acara semua ketersediaan kebutuhan dapat dipenuhi secara maksimal dan bila tidak dapat dipenuhi dapat dilakukan antisipasi yang sesuai. Pelayanan fisik dan penampilan fisik harus menjadi hal utama ketika menjadi seorang junior *Administrative Assistant*, karena ketika *partnership* meningkat maka hal-hal yang menyangkut pelayanan fisik ini harus tidak menjadi masalah lagi dan apabila harus didelegasikan dapat mengarahkan dengan standart yang sesuai.

Setelah pelayanan prima dasar yaitu sebagai anggota tim sudah dipahami maka dilanjutkan ke level *partnership*, yang mana mulai lebih dipercaya dan banyak inisiatif yang dapat diambil dan sudah diberikan sebagian kepercayaan yang sebelumnya belum diberikan pada saat masih sebagai anggota tim. Di sinilah harus dijadikan pengembangan dan sebagai jembatan untuk melangkah kepada *strategic partnership*. Semua kepercayaan yang secara bertahap diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan sehingga pimpinan dan tim merasa yakin bahwa inilah seorang *Administrative Assistant* yang dapat dipercaya. Hal ini memberi keuntungan untuk kedua belah pihak karena semakin banyak tugas dapat didelegasikan kepada seorang *Administrative Assistant* dan *Administrative Assistant* sendiri semakin terampil dan memahami berbagai tugas yang diberikan dan siap untuk ke level *partnership* berikutnya yaitu *strategic partnership*.

Seorang *Administrative Assistant* untuk dapat memberikan pelayanan prima diharapkan memiliki dasar pemikiran mengenai etos kerja amanah dan pelayanan karena kedua etos ini menjadi etos utama di dalam pelaksanaan tugas seorang *Administrasi Assistant* di samping etos yang lain. Amanah menimbulkan tanggungjawab. Tanggungjawab harus dijalankan dengan serius sebagai bagian dari amanah. Bukan sekedar formalitas tetapi memiliki kesadaran dan penghayatan bahwa bahwa kita mengemban amanah penting, sehingga menimbulkan motivasi yang kuat untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya dan membantu para eksekutif dan tim mencapai tujuan atau target yang ingin dicapai. Etos kerja amanah mendorong anggota organisasi untuk membangun kinerja unggul dan terus mengembangkan diri.

Etos kerja melayani merupakan pelayanan riil kepada organisasi. Pelayanan merupakan sikap mulia yang mana kita dapat memberi bantuan kepada rekan kerja atau organisasi dengan hasil kerja bermutu tinggi.. Dengan melakukan pelayanan maksimal akan bertransformasi menjadi manusia yang lebih mulia yaitu terbentuk karakter melayani dengan rendah hati.

Untuk dapat memberikan pelayanan prima yang maksimal , maka pengaturan jadwal pimpinan menjadi hal utama yang mana para eksekutif atau tim berfokus untuk hal prioritas yang memberikan dampak besar kepada perusahaan.

Menurut Joan Burge and James Bristow (2022, p195), *The company needs Administrative Assistant to contribute to the organization by producing quality work, being a team player, improving work processes, and sharing their knowledge. They need to do more than show up; they need contribute. The people who are on the job must help their organization remain competitive by keeping their skills current and being the best they can be.*

Seorang *Administrative Assistant* diharapkan untuk berkontribusi pada organisasi dengan menghasilkan pekerjaan yang berkualitas, menjadi team player dan mengembangkan proses kerja serta berbagi pengetahuan. Untuk mencapai hal tersebut seorang *Administrative Assistant* harus terus *update* dengan teknologi, pengetahuan dan keterampilan baru sehingga dapat terus berkontribusi secara maksimal.

Dengan sikap kehadiran eksekutif, seorang *Administrative Assistant* menempatkan dirinya sebagai bagian dari lingkaran eksekutif yang mampu bersikap dan bertindak layaknya eksekutif yang mampu berinteraksi dengan baik secara bisnis dan sosial di dalam lingkaran internal dan eksternal *stakeholder*.

E. Daftar Pustaka

Jason Sinamo. Institut Dharma Mahardika. 2005. *8 Etos Kerja Profesional*. Jakarta.

I Putu Eka Pratama. Informatika Bandung 2019. *Customer Relations Management (CRM)*, Bandung.

Kasmir. PT Rajagrafindo Perkasa 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta.

Doni Juni Priansa. Alfabeta. 2014. *Kesekretarian; Profesional, Berkompeten, Cerdas, Terampil dan Melayani*.

Rachaniphorn Ngotngamwong in Stamford International University. *Business Review* .Volume 10. Page 1 *An Exploration into the World of Secretaries and Administrative Assistants*. (Bangkok, Juli-Desember 2018)

Windasuri, Heria dan Hyancintha Susanti dan Business Growth Team. Gramedia Pustaka Utama. 2017. *The Secret of Building a Service Organization*. Jakarta

Hergenrother, Adam and Hallie Warner. Adam Hergenrother Company 2022. *The Founder and The Force Multiplier*. USA.