BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan merupakan sebuah organisasi yang berorientasi pada laba/profit (*profit oriented*) dengan menjual barang dan/atau jasa kepada masyarakat. Banyak hal yang menjadi faktor penentu keberhasilan sebuah perusahaan dalam menjalankan bisnisnya, salah satunya, yaitu: proses bisnis internal, seperti misalnya: penempatan karyawan sesuai dengan keahliannya, penjabaran dan pendeskripsian standar operasional prosedur perusahan secara sistematis dan teratur, komunikasi dan keterkaitan tiap bagian dan/atau karyawan yang terstruktur, dan lain sebagainya. Ketidakteraturan proses bisnis internal akan mempengaruhi kinerja karyawan dalam menjalankan tugasnya, seperti misalnya: seorang sales yang tidak mengetahui dengan jelas standar operasional prosedur perusahaan akan melakukan penjualan barang dan/atau jasa secara tidak professional (tidak sesuai dengan aturan perusahaan), seorang manajer kurang tepat dalam mengambil sebuah keputusan dikarenakan tidak adanya struktur organisasi dan *job description* karyawan secara jelas dan lain sebagainya.

CV Karsa Perdana Mandiri merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan dan pembelian mobil bekas. Salah satu bagian yang sangat berpengaruh terhadap kinerja penjualan pada perusahaan ini adalah bagian

marketing, dimana bagian ini merupakan ujung tombak penjualan. Banyak strategi yang dilakukan oleh bagian ini untuk meningkatkan penjualan perusahaan, seperti promosi, memberikan bonus, diskon dan lain sebagainya, selain itu pelayanan prima juga menjadi salah satu senjata yang digunakan untuk menarik minat konsumen, seperti: kecepatan dan ketepatan administrasi, memberikan informasi yang tepat dan akurat kepada calon dan/atau konsumen, dan pelayanan lainnya.

Untuk memberikan layanan prima kepada calon dan/atau konsumen, diperlukan support dari seorang sekretaris, oleh karena itu pada bagian ini, terdapat seorang sekretaris yang bertugas memberikan bantuan kepada manajer marketing dalam menjalankan tugasnya, seperti misalnya: melakukan pengiriman, penerimaaan dan pengarsipan surat menyurat, menyusun dan mengatur jadwal pertemuan dengan konsumen, jadwal meeting, jadwal promosi, menerima dan melayani tamu perusahaan dan tugas-tugas rutin lainnya. Dalam melakukan tugasnya sekretaris diwajibkan memberikan pelayanan yang sempurna baik kepada atasan dalam hal ini adalah Manajer Marketing maupun kepada karyawan yang lain. Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh penulis, terdapat beberapa permasalahan yang masih belum terselesaikan menyangkut posisi seorang sekretaris pada bagian marketing, salah satunya yaitu belum adanya pendeskripsian tugas-tugas rutin sekretaris secara terstruktur dan sistematis, sehingga membuat seorang sekretaris pada bagian ini belum optimal dalam melakukan tugasnya, yang meneyebabkan ketidakkonsistensian dalam menjalankan tugas, sebagai contoh: pengarsipan surat yang belum teratur,

sehingga menyebabkan sulitnya mencari arsip surat yang akan digunakan selanjutnya, sehingga berdampak pada pelayanan konsumen menjadi lambat.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul tugas akhir "**ANALISIS TUGAS RUTIN SEKRETARIS DALAM MEMBANTU MANAGER MARKETING PADA CV. KARSA PERDANA MANDIRI BANDUNG**"

1.2 Identifikasi Permasalahan

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan identifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Apa saja tugas rutin Sekretaris yang ada pada bagian Marketing di CV. Karsa Perdana Mandiri Bandung.
2. Bagaimana pelaksanaan tugas rutin Sekretaris dalam membantu tugas manager marketing di CV. Karsa Perdana Mandiri Bandung.
3. Bagaimana analisis tugas rutin sekretaris dalam membantu tugas manager marketing di CV. Karsa Perdana Mandiri Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan permasalahan yang telah penulis identifikasi, ada beberapa maksud dan tujuan yang ingin penulis capai, yaitu:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan apa saja tugas-tugas rutin sekretaris pada bagian Marketing di CV. Karasa Perdana Mandiri Bandung.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan tugas rutin pada bagian Marketing di CV. Karsa Perdana Mandiri Bandung.
3. Untuk menganalisis bagaimana tugas rutin sekretaris dalam membantu tugas pimpinan pada bagian Marketing di CV. Karsa Perdana Mandiri Bandung.

1.4 Kegunaan Tugas Akhir (TA)

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara langsung maupun secara tidak langsung bagi pihak-pihak berikut:

1. Bagi Penulis:

   Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan mengenai tugas rutin seorang sekretaris, khususnya sekretaris pada bagian marketing dalam membantu pimpinan manajer marketing.

2. Bagi Perusahaan:

   Membantu melakukan analisis dan penentuan tugas rutin sekretaris serta standar operasional prosedurnya, sehingga bisa digunakan sebagai pedoman dan acuan oleh seorang sekretaris untuk melaksanakan tugas rutinnya.

3. Bagi Pihak Lain:

   Sebagai sumber informasi dan referensi untuk memungkinkan penelitian selanjutnya mengenai topik-topik yang berkaitan.

1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian yang penulis gunakan yaitu: Metode Deskriptif Analisis dengan melakukan pendekatan berupa pengumpulan fakta-fakta yang terjadi dilapangan kemudian dilakukan analisis dan studi literatur untuk bisa menemukan solusi dari permasalahan yang diteliti. Dengan metode ini, akan dihasilkan deskripsi-deskripsi mengenai permasalahan yang terjadi dalam melakukan analisis tugas rutin sekretaris.

Adapun beberapa definisi yang digunakan untuk mendeskripsikan metode analisis deskriptif adalah sebagai berikut:

> Metode analisis deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai *variable* mandiri, baik satu *variable* atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara *variable* yang satu dengan yang lain (Sugiyono, 2003 : 3).
>
> Metode analisis deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan (Suharsimi Arikunto, 2005 : 3).

Jadi tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat penjelasan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Dalam arti ini pada penelitian deskriptif sebenarnya tidak perlu

mencari atau menerangkan saling hubungan atau komparasi, sehingga juga tidak memerlukan hipotesis. Namun demikian, dalam perkembangannya selain menjelaskan tentang situasi atau kejadian yang sudah berlangsung sebuah penelitian deskriptif juga dirancang untuk membuat komparasi maupun untuk mengetahui hubungan atas satu *variable* kepada *variable* lain.

Untuk mengumpulkan data dan fakta yang dibutuhkan, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, diantaranya:

1. Wawancara

Salah satu teknik pengumpulan data yang paling banyak digunakan adalah wawancara (*interview*). Berikut ini pendapat dari para ahli mengenai pengertian wawancara.

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab dimana sistem analis selaku penanya bertemu langsung dengan clients selaku penjawab atau sumber informasi (Sri Mulyani, 2007: 58).

> Wawancara merupakan percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi dimana sang pewawancara melontarkan pertanyaan-pertanyaan untuk dijawab oleh orang yang diwawancarai (http://id.wikipedia.org/ wiki/Wawancara)

Dari kedua pendapat diatas, penulis menyimpulkan bahwa wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dimana pewawancara menanyakan secara langsung beberapa pertanyaan kepada orang yang diwawancarai untuk mendapatkan informasi tertentu.

Dalam hal ini penulis melakukan tanya jawab mengenai tugas rutin sekretaris pada bagian marketing, serta permasalahan-permasalahan yang sedang dihadapi dalam tugas rutin tersebut. Wawancara dilakukan kepada beberapa karyawan terkait, yaitu: pimpinan manajer marketing dan para staff administrasi perusahaan.

Dalam wawancara, ada 2 (dua) jenis pertanyaan yang bisa diajukan oleh sistem analis yaitu :

a). Pertanyaan terbuka (*open-ended*)

b). Pertanyaan tertutup (*close-ended*)

Pertanyaan terbuka (*open-ended*) adalah pertanyaan yang memberikan kebebasan kepada orang yang diwawancari untuk mengemukakan pendapat atau pemikiran mereka.

Pertanyaan tertutup (*close-ended*) adalah adalah pertanyaan yang harus dijawab sesuai dengan kenyataan, walaupun itu bertentangan dengan pendapat orang yang diwawancarai dan tidak jarang dalam pertanyaan tertutup, sistem analis (penanya) memberikan pilihan-pilihan jawaban yang harus dipilih oleh orang yang diwawancarai.

Whitten dan Bentley (2007 : 56) berpendapat ada 2 (dua) tipe dari teknik wawancara yaitu

a). Unstructured interviews

b). Structured interviews

Unstructured interviews adalah wawancara yang bersifat terbuka dan sebagian besar pertanyaan yang diajukan bersifat terbuka (*open-ended*).

Sedangkan structured interviews adalah wawancara dimana pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh sistem analis (penanya) sudah direncanakan terlebih dahulu dan biasanya bersifat tertutup (*close-ended*).

Berikut ini beberapa kelebihan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara yaitu:

a). Informasi yang didapatkan dari hasil wawancara relatif bisa diandalkan.
b). Sistem analis (penanya) bisa memotivasi orang yang diwawancara untuk memberikan informasi yang selengkap-lengkapnya.
c). Pertanyaan yang diajukan bisa dikembangkan sesuai dengan kondisi yang ada.
d). Kebenaran informasi yang didapatkan bisa diprediksi dengan melihat mimik dan raut wajah orang yang diwawancarai ketika menjawab pertanyaan (body language).

Sedangkan kelemahan wawancara adalah sebagai berikut:

a). Menggangu kerja orang yang diwawancarai.
b). Memerlukan waktu yang lama dan tempat yang khusus untuk melakukan wawancara (tempat yang terhindar dari keributan dan kebisingan)
c). Keberhasilan wawancara sangat bergantung kepada orang yang mewawancarai dalam hal ini sistem analis (penanya).

2. Observasi

Teknik lain yang digunakan dalam pengumpulan data adalah observasi, berikut pendapat dari para ahli sistem mengenai pengertian observasi

> Observasi adalah peninjauan dan pengumpulan data dimana peninjau atau pengumpul data (dalam hal ini sistem analis) langsung melihat keadaan kegiatan operasional kerja perusahaan (Sri Mulyani, 2007: 53).
>
> Observasi adalah metode atau cara-cara yang menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung (http://wawan-junaidi.blogspot.com/2009/10/pengertian-observasi-dan kedudukannya.html)

Berdasarkan kedua pendapat diatas, penulis menyimpulkan bahwa observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan pencatatan secara sistematis dengan mengamati tingkah laku individu atau kelompok kerja dilapangan.

Berikut ini beberapa kelebihan teknik pengumpulan data dengan cara observasi:

a). Data yang dihasilkan bisa lebih akurat dan dapat dipercaya.

b). Sistem analis bisa langsung melihat kondisi dilapangan, dimana terkadang pada saat interview tidak bisa dijelaskan dengan kata-kata.

c). Biaya yang digunakan untuk observasi relatif lebih murah dibandingkan dengan teknik lainnya.

d). Dengan observasi, sistem analis bisa melakukan pengukuran dan penggambaran terhadap kegiatan operasional perusahaan secara fisik.

Sedangkan kelemahan dari teknik pengumpulan data dengan cara observasi adalah sebagai berikut:

a). Biasanya orang yang sedang melakukan pekerjaan dan diamati oleh orang lain, seringkali merasa tidak nyaman dan melakukan pekerjaan tidak sebagaimana mestinya.
b). Tidak semua pekerjaan berlangsung dalam kondisi dan situasi yang sama, sehingga terkadang observasi tidak bisa mewakili seluruh pekerjaan yang ada.
c). Observasi sering menggangu pekerjaan orang lain, apalagi pekerjaan yang menyangkut private perusahaan.
d). Kendala logistik seringkali menjadi hambatan, misalnya pekerjaan yang memerlukan perjalanan jauh atau pekerjaan yang berbahaya seperti pekerjaan alat-alat berat.
e). Observasi memerlukan seorang sistem analis yang cukup handal, karena dalam observasi data yang diambil sesuai dengan pemikiran sistem analis.

3. Studi pustaka.

Studi pustaka yaitu mempelajari dan mengamati data-data yang telah penulis kumpulkan dengan membandingkan serta mencari penyelesaian menggunakan pustaka-pustaka terkait. Untuk melakukan studi pustaka diperlukan adanya buku-buku referensi terkait yang bisa dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk mendapatkan suatu solusi permasalahan.

1.6 Kerangka Pemikiran

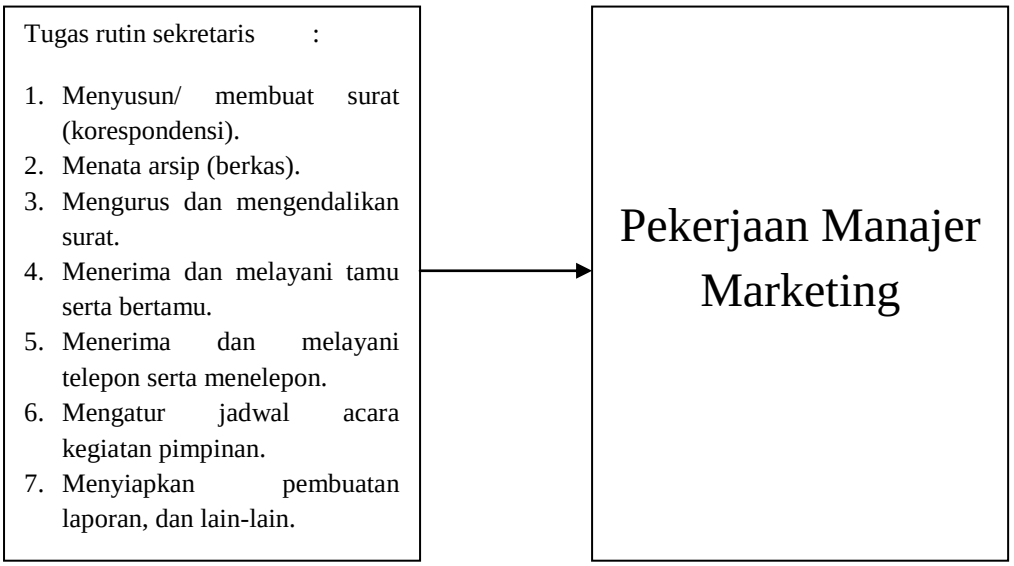
Dalam melaksanakan kegiatan operasional kantor, tugas sekretaris pada dasarnya dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu:

1. Tugas yang bersifat rutin
2. Tugas yang bersifat instruksi
3. Tugas yang bersifat kreatif

Menurut pendapat Sedarmayanti (2005 : 23) mengatakan bahwa pada dasarnya tugas rutin meliputi :

1. Menyusun/ membuat surat (korespondensi).
2. Menata arsip (berkas).
3. Mengurus dan mengendalikan surat.
4. Menerima dan melayani tamu serta bertamu.
5. Menerima dan melayani telepon serta menelepon.
6. Mengatur jadwal acara kegiatan pimpinan.
7. Menyiapkan pembuatan laporan, dan lain-lain.

Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pemikiran



Sumber : Sedarmayanti (2005 : 23)

Berdasarkan referensi dari 7 (tujuh) tugas rutin diatas, maka penulis menyimpulkan ada 6 (enam) tugas rutin sekretaris yang ada di CV. Karsa Perdana Mandiri Bandung, berikut ini tugas-tugas rutin tersebut :

1. Menyusun dan membuat surat (korespondensi), yaitu tugas yang terkait dengan penerimaan dan pengiriman surat. CV. Karsa Perdana Mandiri Bandung membagi jenis surat baik surat masuk ataupun keluar menjadi beberapa jenis, yaitu :
   a. Surat dinas.
   b. Surat pribadi.
   c. Surat iklan.
2. Menata Arsip, tugas yang terkait dengan penyimpanan dan pengeluaran arsip baik barang ataupun surat-surat berharga perusahaan.
3. Menerima dan melayani tamu serta bertamu, tugas yang terkait dengan kegiatan menerima tamu ataupun bertamu ke perusahaan lain (menemani pimpinan bertamu atau meeting ke perusahaan lain).
4. Menerima dan melayani telepon serta menelepon, yaitu tugas yang terkait dengan kegiatan menerima telepon dari luar dan menelepon untuk keperluan perusahaan.
5. Mengatur jadwal acara kegiatan pimpinan yaitu tugaas yang terkait dengan pembuatan dan pengaturan jadwal pimpinan baik jadwal kegiatan operasional perhari ataupun perjalanan dinas pimpinan.

6. Menyiapkan pembuatan laporan dan lain-lain, yaitu menyajikan laporan dalam bentuk yang mudah dimengerti oleh pimpinan sehingga bisa digunakan dalam pengambilan keputusan.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Kantor CV. Karsa Perdana Mandiri, yaitu di Jl. Karapitan No. 23 Bandung, namun terkadang penulis juga melakukan penelitian diluar kantor, yaitu ketika melakukan salah satu tugas rutin Sekretaris untuk menemani pimpinan dalam melakukan kegiatan operasional kantor seperti: bertemu dengan calon konsumen dan/atau konsumen, pertemuan atau *meeting* dengan partner perusahaan dan lain sebagainya.

Waktu yang penulis lakukan untuk melakukan penelitian dapat di lihat dari rincian detail dari schedule yang penulis lakukan berikut ini.

Tabel 1.1
Jadwal kegiatan Tugas Akhir
Tahun 2010

NO	Uraian	Tahun 2010																			
		April					Mei					Juni					Juli				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Penelitian Pendahuluan																				
2	Observasi																				
3	Studi Pustaka																				
4	Pengolahan Data																				
5	Penulisan Laporan																				
6	Sidang tugas Akhir																				