# BAB II

# TINJAUAN PUSTAKA

## 2.1 Pengertian Analisis

Analisis merupakan sebuah kegiatan untuk meneliti suatu objek tertentu secara sistematis, guna mendapatkan informasi mengenai objek tersebut, sebagai contoh dalam dunia bisnis, pihak manajemen dalam sebuah perusahaan melakukan analisis untuk mendapatkan informasi mengenai target pasar, produk yang akan dibuat, strategi pemasaran dan lain sebagainya.

Menurut Ensiklopedi Wikipedia (http://en.wikipedia.org/wiki/Analysis) analisis merupakan proses pemecahan masalah yang kompleks menjadi sub-sub permasalahan agar lebih mudah dimengerti.

Sedangkan menurut (http://plato.stanford.edu) mengatakan bahwa Analisis merupakan sebuah proses *isolation* (pembatasan permasalahan) dan bekerja pada sesuatu yang bersifat dasar (*fundamental*) untuk menemukan informasi mengenai objek yang dianalisis.

Berdasarkan kedua pendapat diatas, penulis menyimpulkan bahwa analisis merupakan sebuah kegiatan yang bertujuan untuk mencari informasi yang bersifat dasar (*fundamental*) mengenai satu atau lebih objek secara sistematis dengan menggunakan metodologi tertentu.

## 2.2 Pengertian Sekretaris

Pada dasarnya dalam sebuah perusahaan terdapat beberapa jenjang level manajemen, seperti manajemen level atas, level menengah dan level bawah atau yang lebih dikenal dengan istilah staff/teknis. Manajemen level atas lebih banyak bekerja secara konseptual, perancangan, strategi dan lain sebagainya, oleh karena itu manajemen level atas sebaiknya tidak memikirkan hal-hal teknis, untuk itu diperlukan orang yang bisa membantu mengerjakan hal-hal yang bersifat teknis, yang biasa kita kenal dengan istilah Sekretaris. Berikut beberapa pengertian istilah sekretaris yang penulis kutip dari beberapa referensi.

> Sekretaris adalah seorang pegawai kantor yang memiliki kedudukan yang lebih bertanggungjawab daripada seorang *stenographer*, dan tugas-tugasnya biasanya meliputi pengambilan dan penyalinan dikte, berurusan dengan publik untuk menjawab telepon, mengundang pertemuan, membuat perjanjian dan memelihara atau mengarsipkan warkat-warkat surat-surat dan lain-lain seorang sekretaris sering bertindak sebagai seorang pembantu administrasi atau pimpinan muda. (Sedarmayanti, 2005: 12)

Menurut (http://www.anneahira.com) mengatakan bahwa sekretaris merupakan sebuah profesi administratif yang bersifat asisten atau mendukung, dimana seorang sekretaris mempunyai tugas melaksanakan pekerjaan rutin, tugas administratif dan tugas pribadi atasannya

Sedangkan menurut (M Braum and Ramon C. Portugal (1954) melalui Ignatius Wursanto (2006 : 1) mengatakan bahwa

> The term secretary as used in booklet means as an assistant to chief who takes dictation, prepares correspondence, receive visitor, check or reminds her chief or his official engangement or appointment and performs many other related duties that increase the effectiveness of the chief.

(istilah sekretaris seperti yang digunakan dalam buku kecil berarti sebagai asisten pimpinan yang mengambil dikte, menyiapkan surat menyurat, menerima tamu, memeriksa atau mengingatkan pimpinannya atau perjanjian resminya atau penampilan dan melakukan banyak tugas terkait lainnya yang meningkatkan efektifitas dari pimpinan).

Berdasarkan ketiga pendapat diatas, penulis bisa menyimpulkan bahwa sekretaris merupakan sebuah profesi yang berperan dan bertugas untuk melaksanan tugas-tugas administratif, tugas rutin ataupun tugas pribadi atasan.

Ignatius Wursanto (2006 : 2) berpendapat ada beberapa macam jenis sekretaris, tergantung dari sudut peninjauannya, yaitu:

a) Dari segi luas lingkup kerja dan tanggungjawab, ada 2 (dua) macam sekretaris, yaitu: sekretaris organisasi dan sekretaris pimpinan.
b) Dari segi kemampuan dan pengalaman kerja, ada 2 (dua) macam sekretaris, yaitu: sekretaris senior dan sekretaris junior.
c) Dari segi bidang kerja, antara lain, Sekretaris Bidang Kesejahteraan Rakyat (Kesra), Sekretaris Bidang Pemerintahan, Sekretaris Bidang Hukum, Sekretaris Bidang Administrasi dan Politik dan sebagainya.

Pada umumnya, seorang sekretaris bekerja pada sebuah kantor, adapun pengertian kantor adalah Sedarmayanti (2001 : 2) :

1. Tempat diselenggarakannya kegiatan mengenai informasi
2. Proses menangani informasi, mulai dari menerima, mengumpulkan, mengelolah, menyimpan sampai menyalurkan/mendistribusikan informasi

Kantor mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Untuk menerima keterangan (misalnya: surat-surat, harga, kutipan dan sebagainya)
2. Untuk mencatat keterangan (misalnya: persediaan, harga dan catatan-catatan kepegawaian)
3. Untuk menyusun keterangan (misalnya: dalam pembiayaan, pembukuan dan sebagainya)
4. Untuk member keterangan (misalnya: faktur-faktur penjualan, perkiraan-perkiraan dan sebagainya)

5. Untuk menjamin aktiva-aktiva (misalnya: pemeliharaan uang tunai, persediaan dan sebagainya)

Sedangkan menurut Ensiklopedi Wikiepedia (http://id.wikipedia.org/wiki/Kantor) kantor adalah sebutan untuk tempat yang digunakan untuk perniagaan atau perusahaan yang dijalankan secara rutin dimana kantor biasanya terbagi menjadi 2 (dua) yaitu kantor pusat dan kantor cabang

Berdasarkan kedua pengertian kantor diatas, penulis menyimpulkan bahwa kantor merupakan sebuah tempat yang berfungsi sebagai sentral kegiatan operasional perusahaan khusunya dalam melaksanakan kegiatan yang terkait dengan pengelolahan administratif.

## 2.3 Tugas Sekretaris

Dalam rangka membantu pihak yang berada dalam level manajemen tingkat atas, seorang Sekretaris dituntut untuk bisa membantu pekerjaan mereka baik dari sisi teknis, administratif maupun konsep dalam arti memberikan ide-ide dan saran agar pihak manajemen bisa mengambil keputusan dengan tepat, cepat dan benar.

Untuk itu dalam ruang lingkup pekerjaanya, tugas seorang sekretaris pada umumnya dibagi menjadi 3 (tiga), yaitu Sedarmayanti (2005 : 23) :

1. Tugas rutin, yaitu tugas-tugas umum yang hampir setiap hari dihadapi tanpa menunggu instruksi dari pimpinan atau tanpa menunggu waktu sudah harus dilaksanakan sesuai dengan yang telah diuraikan dalam tugasnya. Tugas rutin merupakan tugas wajib yang tidak bisa ditinggalkan oleh seorang sekretaris, tugas ini biasanya sudah dijabarkan oleh perusahaan/organisasi

pada saat pertama kali sekretaris bekerja dan bisa terus bertambah dan/atau berkurang secara terus menerus sesuai dengan lingkup kerja perusahaan/organisasi.

2. Tugas Melaksanakan Instruksi (penugasan khusus)
   Selain melaksanakan tugas rutin, seorang sekretaris juga dituntut untuk agar bisa mengerjakan tugas-tugas khusus yang bersifat instruksi. Tugas ini biasanya diberikan oleh seorang pimpinan kepada sekretaris berdasarkan kondisi-kondisi tertentu, seperti misalnya pada saat perusahaan/organisasi akan melakukan acara tertentu seperti *refreshing* karyawan, buka puasa bersama (bagi karyawan muslim), ulang tahun perusahaan/organisasi dan kondisi lainnya. Tugas khusu yang bersifat instruksi ini pada dasarnya berbeda-beda, bergantung pada kondisi serta ruang lingkup perusahaan/organisasi, namun pada dasarnya tugas melaksanakan instruksi meliputi:
   a) Menyiapkan rapat dan membuat notulen/risalah rapat.
   b) Menyiapkan perjalanan dinas pimpinan
   c) Menghubungi pihak-pihak eksternal perusahaan/organisasi ketika akan melakukan acara tertentu.
   d) Menyiapkan tempat untuk acara-acara tertentu dan lain sebagainya

3. Tugas Kreatif
   Tugas kreatif merupakan tugas atas prakarsa sendiri, yakni tanpa diminta atau diperintah oleh pimpinan. Pada dasarnya tugas kreatif adalah hasil dari pertimbangan seorang sekretaris atas kondisi-kondisi tertentu dalam sebuah organisasi/perusahaan. Walaupun bersifat kreatif, namun tugas ini harus dibatasi dengan aturan-aturan perusahaan, sehingga tugas kreatif ini bisa diterima dan memberikan manfaat bagi pimpinan ataupun perusahaan.

Untuk bisa melakukan tugas kreatif, seorang sekretaris dituntut mempunyai kepekaan terhadap lingkungan kerja, sehingga mampu merasakan kelebihan ataupun kekurangan atas kondisi-kondisi tertentu. Dengan melaksanakan tugas kreatif, seorang sekretaris akan mempunyai nilai tambah dimata pimpinan, karena tugas kreatif bisa menunjukan tingkat kepekaan dan kreatifitas seorang sekretaris.

Pada dasarnya setiap perusahaan/organisasi mempunyai kondisi-kondisi yang berbeda, oleh karena itu tugas kreatif yang bisa dilakukan oleh seorang

sekretaris juga bisa berbeda satu sama lain, namun umumnya ada beberapa tugas kreatif yang bisa dilakukan oleh seorang sekretaris, seperti:

a) Membuat perencanaan kerja, yaitu membuat *schedule* kerja untuk meminimalisir waktu yang terbuang, selain itu dengan adanya perencanaan kerja, segala kemungkinan dan resiko yang akan dihadapi bisa diprediksikan terlebih dahulu sehingga sekretaris sudah mempunyai langkah-langkah yang harus ditempuh untuk mengurangi resiko tersebut.
b) Mempelajari pengetahuan tentang bank, karena pada dasarnya setiap perusahaan/organisasi akan menyimpan uang pada sebuah bank atas dasar alasan keamanan dan bunga. Oleh karena itu dengan mempelajari hal-hal yang terkait dengan bank, seorang sekretaris bisa memberikan masukan kepada pimpinan berupa bank yang sesuai dengan kondisi perusahaan.
c) Mempelajari pengetahuan tentang buku kas kecil (*petty cash*). Kas kecil merupakan kas yang berada di kantor dan dipegang oleh bagian keuangan, biasanya digunakan untuk hal-hal yang sifatnya mendesak untuk keperluan operasional perkantoran, selain itu kas kecil juga mempunyai batasan nominal sesuai dengan lingkup perusahaan.
d) Pemantapan kepribadian, yaitu mempelajari berbagai untuk bersikap baik kepada pimpinan ataupun karyawan yang lain maupun tamu-tamu perusahaan.
e) Efisiensi kerja, yaitu memikirkan dan mengimplementasikan berbagai hal yang bisa memberikan efisiensi kerja baik secara waktu, uang ataupun tenaga. Pada umumnya efisiensi kerja akan didapatkan jika dilakukan sebuah perencanaan kegiatan kerja serta evaluasi dari pekerjaan yang sudah dilakukan.

f) Pengembangan diri sekretaris, baik dari sisi *soft skill* ataupun kemampuan dasar dalam melakukan sebuah pekerjaan.
g) Menyiapkan perbot kantor, perlengkapan dan alat-alat penting bagi sekretaris, seperti mesin tik, alat tulis kantor, komputer dan lain sebagainya
h) Memahami cara kerja mesin kantor dan audio *visual aids* (alat bantu peraga)
i) Memahami peraturan/keadaan organisasi tempat bekerja, dan lain sebagainya.

## 2.4 Tugas Rutin Sekretaris

Seperti yang sudah penulis sampaikan sebelumnya, tugas rutin merupakan tugas umum sekretaris tanpa menunggu adanya instruksi dari atasan, tugas rutin dilaksanakan setiap hari yang merupakan tugas pokok dari seorang sekretaris. Berikut ini beberapa pendapat dari para ahli mengenai pengertian tugas rutin sekretaris, yaitu:

Siwi Kadarmo (1998 : 10) berpendapat bahwa tugas rutin adalah tugas-tugas yang tidak lagi memerlukan perintah khusus, maupun pengawasan khusus, dimana tugas rutin terdiri dari: membuka surat, menerima tamu, *filing*, membuat jadwal tamu dan sebagainya.

Sedangkan menurut Ursula Ernawati (2003 : 15) mengatakan bahwa tugas rutin adalah

> tugas umum yang hampir setiap hari dihadapi; dilaksanakan tanpa perlu menunggu perintah khusus dari pimpinan atau tanpa menunggu waktu sudah harus diselesaikan, sesuai dengan *job description*-nya, dimana tugas rutin ini terdiri dari: membuka surat masuk untuk pimpinan, menyusun/membuatkan

surat untuk kepentingan pimpinan (korespondensi), menerima tamu dan bertamu mewakili pimpinan, menerima telepon dan menelpon, mengerjakan *filling* (berkas), mengatur jadwal kegiatan (agenda) pimpinan, menjaga kebersihan dan kerapihan kantor untuk menciptakan kenyamanan kerja, menyiapkan pembuatan laporan, dan mengelolah kas kecil (*petty cash*).

Berdasarkan kedua pendapat diatas, penulis menyimpulkan bahwa tugas rutin sekretaris adalah tugas umum yang hampir setiap hari dilaksanakan oleh sekretaris tanpa harus menunggu perintah/instruksi dari pimpinan dan setiap sekretaris wajib mempunyai kemampuan dalam menyelesaikan tugas rutin tersebut, dimana tugas rutin sekretaris meliputi:

a) Menyusun/membuat surat (korespondensi), yaitu surat-surat internal (surat-surat terkait asset perusahaan) ataupun eksternal (yang berhubungan dengan perusahaan lain). Untuk menyusun/membuat surat, seorang sekretaris dituntut bisa mengoperasikan berbagai teknologi khususnya aplikasi komputer yang terkait dengan korespondensi seperti *Microsoft Outlook* dan lain sebagainya.

   Ada beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan dalam mengirim dan menerima surat, yaitu: *size of letter* (ukuran surat), *address information and location* (alamat dan lokasi surat), *bar code area, the use of windowed envelopes and print quality* (penggunaan jendela surat pada amplop dan kualitas cetakan).

   Alamat surat merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah surat, karena jika alamat surat salah, maka surat tidak akan pernah sampai kepada orang/objek yang dituju. Untuk melakukan pengolahan alamat surat ada

beberapa hal yang bisa dilakukan menurut James Stroman, Kevin Wilson, Jennifer Wauson (2005 : 42), yaitu:

1) *Standardized your address list, making sure cities match the zip codes on the list* (membuat standar daftar alamat surat dan pastikan bahwa kode pos dengan alamat/lokasi surat sesuai).
2) *Change all characters to uppercase for increased readability by automation equipment* (mengganti semua karakter menjadi huruf besar agar mudah dibaca dengan menggunakan peralatan otomatis).
3) *Correct minor misspelling and add missing direction and suffixes* (perbaiki kesalahan-kesalahan kecil dalam penulisan).
4) *Validate or correct each five digit zip code* (periksa kode pos).
5) *Add the extra digits of ZIP + 4 codes* (menambahkan 4 digit nomor tambahan pada kode pos).

b) Menata arsip, yaitu merapihkan dan menyimpan secara teratur arsip-arsip atau berkas dokumen yang diperlukan ataupun yang dihasilkan dalam kegiatan operasional.

> Arsip merupakan suatu warkat baik yang tertulis dan/atau bergambar yang keterangan mengenai sesuatu hal atau peristiwa yang dibuat untuk suatu hal atau pristiwa yang dibuat untuk suatu keperluan. (Sedarmayanti 2005 : 43).

Arsip yang rapih dan terstruktur mencerminkan kerapihan suatu perusahaan atau organisasi. Dengan menyusun dan menata arsip secara rapih dan terstruktur akan memudahkan kita dalam melakukan pencarian serta pencarian yang dilakukan bisa menghemat waktu sehingga lebih efektif dan efisien.

Pada dasarnya ada beberapa hal yang menjadi tujuan menata arsip, yaitu:

1. Agar arsip dapat disimpan dan diketemukan kembali dengan cepat dan tepat
2. Menunjang terlaksananya penyusutan arsip yang berdaya guna dan berhasil guna.

Seiring berkembangnya teknologi, banyak *tools* yang bisa dimanfaatkan untuk menyusun dan menata arsip, salah satunya Microsoft Outlook, bahkan banyak provider dan hosting yang menyediakan penyimpanan dan pengarsipan

dokumen perusahaan secara *online* sehingga bisa diakses oleh setiap cabang perusahaan dimana saja dan kapan saja. Pemanfaatan teknologi dalam menyusun dan menata arsip menimbulkan suatu gaya hidup baru sehingga menghasilkan istilah baru yang sering kita kenal dengan arsip digital.

Dalam menata arsip secara konvensional, ada beberapa peralatan yang bisa digunakan, yaitu:

1. *Folder* (sampul arsip), yaitu tempat atau wadah arsip, bentuknya seperti map tanpa daun penutup pada sisinya.
2. Sekat atau *guide* (petunjuk), yaitu: lembar pemisah terbuat dari karton tebal merupakan petunjuk dan pemisah antara kelompok masalah yang satu dengan kelompok masalah yang lain, sesuai dengan pengelompokan masalah pada klasifikasi arsip.
3. *Filling Cabinet*, yaitu merupakan tempat untuk menyimpan arsip yang disusun secara vertikal dengan menggunakan lembar *guide* dan map gantung. Filling cabinet merupakan peralatan yang paling banyak digunakan di kantor sebuah perusahaan.
4. *Tab*, yaitu: bagian menonjol berukuran kurang lebih 1cm x 3cm untuk menempatkan kode dan indeks arsip.

c) Mengurus dan mengendalikan surat, baik surat masuk maupun surat keluar. Kegiatan mengurus dan mengendalikan surat adalah kegiatan untuk mengelolah surat masuk dan keluar yang meliputi kegiatan menerima, mencatat, mengarahkan, mendisitribusikan, memproses lebih lanjut dan mengarsipkan surat sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Dengan berkembangnya dunia teknologi, pola mengurus surat dan mengendalikan surat sedikit berubah dibandingkan dengan teknik konvensional, dimana sebuah perusahaan/organisasi bisa menggunakan jasa *hosting* atau penyimpanan document online untuk menyimpan dan mengarsipkan surat masuk dan surat keluarnya, sehingga arsip surat bisa diakses dari mana saja dan kapan saja, namun untuk itu ada baiknya kita mengetahui *tools* yang biasa digunakan dalam mengurus dan mengendalikan surat, yaitu:

1. Buku agenda, tools ini digunakan oleh kantor yang belum menerapkan kartu kendali. Buku agenda bisa dibedakan berdasarkan surat masuk dan surat keluar serta parameter lainnya (sesuai kondisi dan situasi perusahaan) seperti misalnya: per tahun, per bulan, per semester atau per periode tertentu.
2. Kartu kendali, yaitu helai tipis berukuran 10 x 15 cm berisi kolom-kolom untuk mencatat surat masuk dan surat keluar serta mengendalikan surat.

d) Menerima dan melayani tamu serta bertamu. Pada umumnya setiap orang yang ingin bertemu dengan manager atau direktur akan menemui sekretaris terlebih dahulu agar sekretaris tersebut bisa memfilter tamu-tamu yang benar-benar berkepentingan untuk menemui manager atau direktur, hal ini dilakukan agar waktu manager atau direktur tidak banyak terbuang sia-sia.

e) Menerima dan melayani telpon serta menelpon, seperti halnya menerima tamu dan bertamu, meneria telpon dan melayani telpon pada dasarnya mempunyai tujuan yang sama, yaitu agar sekretaris bisa memfilter telpon-telpon yang

benar-benar berkepentingan terhadap objek yang dituju, seperti manager atau direktur.

Jika pada perusahaan/organisasi tidak menggunakan *telephone switching*, maka sekretaris harus menjawab telepon dengan menyebutkan nama perusahaan/organisasi terlebih dahulu, kemudian baru menyebutkan nama pribadinya, sebagai contoh "PT. ABC, dengan Rika bisa dibantu?" atau jika perusahaan/ogranisasi dalam kompleksitas yang sangat tinggi dengan mempunyai beberapa departemen dan sebelumnya telepon sudah diterima oleh operator, maka sekretaris harus menerima telepon dengan menyebutkan nama departemen kemudian nama dirinya, sebagai contoh "Departemen Keuangan dengan Rika, ada yang bisa dibantu?" atau jika tidak terdapat departemen, maka cukup dengan menyebutkan nama diri "dengan Rika bisa dibantu?"

Berikut ini tips yang bisa dilakukan oleh sekretaris dalam menerima telepon menurut James Stroman, Kevin Wilson, Jennifer Wauson (2005 : 42), yaitu:

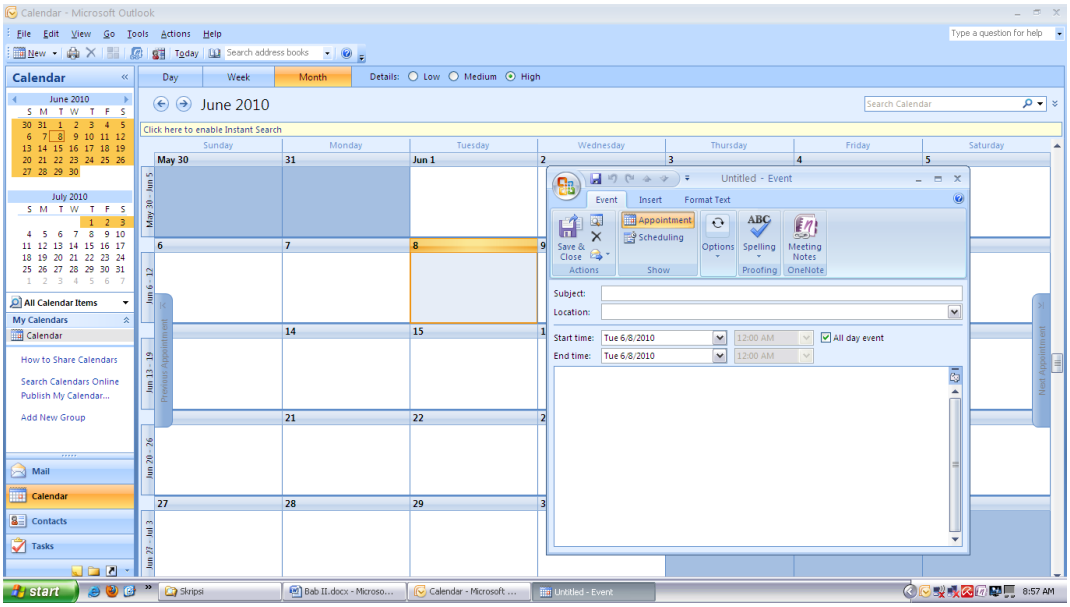
1) *When you take a call, turn away from your computer, desk or other desk, don't allow distraction to take your attention away from the caller* (Berhenti dari segala aktifitas ketika kita menerima telepon, jangan biarkan konsentrasi kita terhadap penelepon hilang).
2) *Always have something available to write with* (Sediakan alat tulis dan kertas, karena biasanya dalam berkomunikasi telepon ada beberapa hal yang perlu kita catat).
3) *Answer call by the second or third ring* (Jawab telepon setelah dering kedua atau ketiga).
4) *Smile when you answer yours call. Even though the caller can't see it, they will hear your smile on the voice* (Senyumlah pada saat menerima telepon. Walaupun penelepon tidak bisa melihat senyum kita, tetapi mereka akan mendengar senyum kita melalui suara kita).
5) *Use a "telephone voice" in which you control your volume and speed. Speak clearly* (Lakukan pengontrolan terhadap besarnya volume dan kecepatan suara bicara kita, bicaralah dengan sebaik mungkin).
6) *Be enthusiastic and respectful* (Antusias dan respek terhadap penelepon).

7) *Greet the caller, and identify your self your business and your department* (Berikan salam, dan berikan identitas informasi mengenai diri, perusahaan/ organisasi serta departemen tempat kita bekerja).

f) Mengatur jadwal acara kegiatan pimpinan. Terkadang karena terlalu sibuk, seorang pimpinan sering melupakan jadwal yang seharusnya dilakukan, oleh karena itu untuk memberikan peringatan (*reminder*), seorang sekretaris dituntut untuk bisa mengatur jadwal acara kegiatan seorang pimpinan serta memberikan *reminder* berdasarkan jadwal tersebut.

Seiring perkembangan teknologi, ada banyak *tools* yang bisa digunakan untuk membuat sebuah penjadwalan kerja, salah satunya yang paling banyak digunakan adalah Microsoft Outlook, seperti gambar berikut:

Gambar 2.1. Tools Untuk Membuat Jadwal Dengan *Microsoft Outlook*




Sumber : CV. Karsa Perdana Mandiri (2010)

Dengan menggunakan *Microsoft Outlook*, kita bisa melakukan penjadwalan dan melihat penjadwalan dari berbagai sisi, yaitu perbulan, perhari ataupun per

minggu, selain itu *Microsoft Outlook* juga mendukung pencatatan tugas dan reminder yang akan dilakukan.

g) Menyiapkan pembuatan laporan dan lain-lain. Laporan merupakan salah satu parameter yang digunakan oleh pimpinan dalam mengambil sebuah keputusan, oleh karena itu, seorang sekretaris dituntut untuk bisa membuat dan menyajikan laporan kepada pimpinan agar bisa digunakan dalam pengambilan keputusan. Sebuah laporan bisa hanya terdiri dari isi laporan itu sendiri ataupun diperluas yaitu ditambah dengan dokumen lain sebagai pendukung, seperti pendahuluan, latar belakang laporan dan lain sebagainya.

Siwi Kadarmo (1984, hal: 206) berpendapat bahwa :

Ada beberapa hal yang bisa persingkat dalam menyajikan isi laporan dengan ruang lingkup yang cukup luas, yaitu:

1. Bagian pendahuluan berisi :
   - Sampul atau lembaran judul.
   - Kata pengantar termasuk ucapan-ucapan terima kasih.
   - Daftar isi.
   - Daftar lampiran, yang mungkin terdiri dari tabel, bagan, dan gambar-gambar.
2. Isi laporan terdiri dari :
   - Pokok-pokok laporan yang mungkin dapat terdiri dari beberapa bab.
   - Ringkasan, kesimpulan dan saran-saran.
3. Bagian pelengkap berisi :
   - Bahan-bahan referensi.
   - Kepustakaan.
   - Indeks.

Namun terkadang kita sering menjumpai dokumen-dokumen tambahan pada laporan yang mungkin tidak disebutkan diatas, hal itu sangatlah mungkin, mengingat laporan sebenarnya bertujuan untuk memberikan informasi mengenai suatu objek, kondisi, peristiwa atau hal-hal lain, sehingga dokumen-

dokumen pelengkap lain bisa saja bersifat kompleks untuk mendukung kemudahan ataupun penyajian laporan tersebut ataupun jauh lebih ringkas, semuanya tergantung kondisi dan situasi.

Agar bisa membuat laporan dengan baik, kita perlu mengetahui syarat-syarat laporan, dimana Ignatius Wursanto (2006 : 293) berpendapat ada beberapa hal yang menjadi syarat-syarat laporan, yaitu:

a) Mudah dan cepat dimengerti, artinya penyajian laporan harus membuat orang yang membaca laporan mudah dan mengerti isi dari laporan tersebut. Agar laporan bisa cepat dan mudah dimengerti ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu:
   - Pergunakanlah kalimat-kalimat yang pendek, sederhana dan tidak berbelit-belit
   - Pergunakanlah kata-kata atau istilah baku yang sudah dimengerti secara umum.
   - Pergunakanlah tanda baca secara tepat.
   - Jangan menggunakan ungkapan atau pribahasa, tetapi gunakankanlah kalimant langsung yang bersifat positif.

b) Laporan harus jelas dan lengkap, yaitu:
   - Laporan harus mengenai sasaran yang dipersoalkan.
   - Laporan harus mencakup segala segi dari masalah yang dikemukakan.
   - Uraian dalam laporan tidak menimbulkan interprestasi yang berbeda sehingga menimbulkan permasalahan atau pertanyaan baru
   - Untuk lebih jelas apabila perlu dan memungkinkan, laporan sebaiknya disertai dengan pendukung seperti data statistik, tabel, gambar dan sebagainya

c) Laporan harus konsisten, yaitu:
   - Dalam menyusun laporan hendaknya ada satu pola pikir dalam arti tidak terdapat kontraversi antara bagian yang satu dengan bagian yang lain.
   - Pembuat laporan harus memiliki pendirian yang tepat sehingga dalam situasi apaun pemberian keterangan tidak berubah-ubah.
   - Dari awal hingga akhir, gaya penulisan laporan tidak berubah.

d) Laporan harus tepat waktu, keterlambatan dalam penyampaian laporan akan berdampak seperti berikut:
   - Gagal dalam melaksanakan suatu rencana
   - Mekanisme pengambilan keputusan menjadi terganggu
   - Terlambat memecahkan masalah sehingga menjadi semakin parah

- Penilaian negatif atasan terhadap bawahan
- Terlambatnya administratif communication.

e) Laporan harus objektif
f) Didukung oleh data yang lengkap, relevan, akurat dan tidak kadaluarsa
g) Analisis persoalan harus dilakukan dengan logis dan objektif.

## 2.5 Pengertian Manajer

Pada level manajemen disebuah perusahaan, terdapat seseorang atau lebih yang bertugas mengkoordinir jalannya kegiatan operasional perusahaan yang sering disebut sebagai manajer. Berikut ini beberapa pendapat mengenai pengertian manajer.

> Menurut Ensiklopedi Wikipedia (http://en.wikipedia.org/wiki/Manager) Manajer adalah orang yang menggunakan *skill* manajemen untuk mengatur sebuah organisasi, dimana manager biasanya merupakan orang yang memimpin sebuah departemen atau divisi dalam sebuah perusahaan.

Sedangkan menurut (http://www.organisasi.org) mengatakan bahwa manajer adalah

> orang yang memiliki tanggung jawab melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, serta penyusunan staf namun dari sisi tingkat atau level manajemen dapat dibagi menjadi tiga / 3 macam, yaitu:
>
> 1. Manajer Puncak/ *Top Manager* yaitu : tanggung jawab dari manajer puncak adalah keseluruhan kinerja dan keefektifan dari suatu perusahaan. Manajer tingkat puncak membuat kebijakan, keputusan dan strategi yang berlaku secara umum pada suatu perusahaan. Manajer puncak juga yang melakukan hubungan dengan perusahaan lain dan pemerintah.
> 2. Manajer Menengah/ *Middle Manager* yaitu : manajer tingkat menengah yang berada di antara manajer puncak dan manajer lini pertama. Manajer ini bertugas mengimplementasikan strategi, kebijakan serta keputusan yang diambil oleh manajer tingkat atas atau puncak.
> 3. Manajer Lini Pertama/ *First-Line Manager* yaitu : manajer tingkat bawah yang kebanyakan melakukan pengawasan atau supervisi para karyawan dan memastikan strategi, kebijakan dan keputusan yang telah diambil oleh manajer puncak dan menengah telah dijalankan dengan baik. Manajer lini

> pertama juga memiliki andil dan turut serta dalam proses pengimplementasian strategi yang telah ditetapkan.

Marketing merupakan proses pada sebuah perusahaan untuk menentukan produk/barang dan jasa/*service* yang akan memberikan sebuah nilai kegunaan/kesenangan konsumen dan strategi penjualan dengan menggunakan *sales*, komunikasi dan *business development*.

Menurut Ensiklopedi Wikipedia (http://en.wikipedia.org/wiki/Marketing) proses marketing merupakan

> Proses yang terintegrasi pada sebuah perusahaan untuk memberikan nilai lebih kepada konsumen dan membangun relasi yang kuat kepada konsumen agar konsumen bisa tetap menjadi seorang konsumen (berlangganan) atau dengan kata lain konsumen akan kembali untuk menggunakan jasa/produk perusahaan

Dari beberapa pendapat diatas, penulis menyimpulkan bahwa manajer marketing merupakan seseorang yang bertugas untuk mengkoordinir dan melakukan manajemen pada kegiatan-kegiatan operasional perusahaan terkait dengan penjualan barang/jasa pada sebuah perusahaan, atau lebih dikenal dengan istilah kegiatan *marketing*.