



PT. RADJA INTERCONTINENTAL  
PUBLISHING

# MANAJEMEN PERKANTORAN BERBASIS SUMBER DAYA DIGITAL

Sutriani, S.Sos., MSP  
Likdanawati, S E., M.Si  
Hamdiah, S.E., M.Si



PT. RADJA INTERCONTINENTAL  
PUBLISHING

# MANAJEMEN PERKANTORAN BERBASIS SUMBER DAYA **DIGITAL**

Sutriani, S.Sos., MSP  
Likdanawati, S.E., M.Si  
Hamdiah, S.E., M.Si

## UU No 28 tahun 2014 tentang Hak Cipta

### **Fungsi dan sifat hak cipta Pasal 4**

Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan hak ekonomi.

### **Pembatasan Pelindungan Pasal 26**

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap:

1. Penggunaan kutipan singkat Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditujukan hanya untuk keperluan penyediaan informasi aktual;
2. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk kepentingan Karya Ilmiah ilmu pengetahuan;
3. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan Fonogram yang telah dilakukan Pengumuman sebagai bahan ajar; dan
4. Penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dapat digunakan tanpa izin Pelaku Pertunjukan, Produser Fonogram, atau Lembaga Penyiaran.

### **Sanksi Pelanggaran Pasal 113**

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun

# MANAJEMEN PERKANTORAN BERBASIS SUMBER DAYA DIGITAL

## Penulis

Sutriani, S.Sos., MSP  
Likdanawati, S E., M.Si  
Hamdiah, S.E., M.Si

## Penerbit

**PT. Radja Intercontinental Publishing**



# MANAJEMEN PERKANTORAN BERBASIS SUMBER DAYA DIGITAL

**Diterbitkan oleh:**

PT. Radja Intercontinental Publishing

**PENERBIT PT. RADJA INTERCONTINENTAL  
PUBLISHING**

(Grup Publikasi RADJA PUBLIKA)

## SERTIFIKAT IKAPI



**No.032/DIA/2023**

**Alamat Redaksi:**

Jl. Cempaka Putih, Sp. Tiga Blang Rayeuk, Dsn.

Angsana, Kota Lhokseumawe

Telp. 081269223511

**Email:**

pt.radja.intercontinental.publis@gmail.com

Isi diluar tanggung jawab percetakan  
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang Dilarang  
memperbanyak karya tulis dalam bentuk dan dengan  
cara apapun, tanpa ijin tertulis dari penerbit.

# MANAJEMEN PERKANTORAN BERBASIS SUMBER DAYA DIGITAL

**ISBN** :  
978-623-88568-6-2

**Penulis** :  
Sutriani, S.Sos., MSP  
Likdanawati, S.E., M.Si  
Hamdiah, S.E., M.Si

**Editor** :  
Muhammad Multazam, S.E., M.S.M., CPRM

**Penyunting** :  
Muhammad Multazam, S.E., M.S.M., CPRM

**Desain sampul dan tata letak:**  
Rahmat Idhami, S.Tr.t  
(Sumber Gambar: Freepik.com)

**Tanggal Terbit:**  
September 2023

**Jumlah Halaman :**  
247

**Penerbit:**



**PT. Radja Intercontinental  
Publishing**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT dengan berkat dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Buku ini. Shalawat dan salam kita sanjungkan kepangkuan Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari alam jahiliyah yang penuh dengan kebodohan ke alam yang berilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan pada saat ini.

Buku ini bertujuan untuk memperkenalkan fenomena digitalisasi dalam literatur, mengeksplorasi manfaat dan risiko utamanya saat ini, dan menganalisis pengaruhnya terhadap kompetensi dan peran profesional SDM.

Dalam Penulisa buku ini, Penulis menyadari bahwa masih jauh dari kesempurnaan baik isi maupun penyajiannya. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun bagi penulis. Akhirnya atas segala bantuan yang telah penulis terima, semoga mendapat balasan dari Allah SWT, dan penulis berharap Buku ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya bagi pembaca pada umumnya.

Lhokseumawe, September 2023

Likdanawati, S E., M.Si

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Peraturan Hak Cipta .....	ii
Halaman Sampul.....	iii
Halaman Penerbit.....	iv
Balik Halaman Judul.....	v
Alamat Redaksi.....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	ix
Bab I Manajemen Perkantoran .....	1
Bab II Era Baru Manajemen Perkantoran .....	23
Bab III Ruang Lingkup Pekerjaan Kantor.....	54
Bab IV Organisasi Perkantoran .....	71
Bab V Personal Kantor .....	90
Bab VI Perkantoran Sebagai Suatu Sistem .....	112
Bab VII Komunikasi Dan Korespondensi .....	126
Bab VIII Prosedur Perkantoran .....	138
Bab IX Tata Ruang Dan Perlengkapan Kantor.....	144
Bab X Laporan Manajerial .....	163
Bab XI Teknologi Di Lingkungan Perkantoran Dan Studi Tentang SIM Mutu .....	188
Bab XII Manajemen Arsip .....	223
Daftar Pustaka .....	243
Tentang Penulis .....	246

ANALYSIS

# BAB I

# MANAJEMEN PERKANTORAN

SEARCH

MEDIA

WORLD

WORLD

SCANNING



## 1. Pengertian Administrasi Dalam Arti Sempit dan Luas

Istilah administrasi sering kita dengar terlebih dalam bidang yang berurusan dengan catat-mencatat, pembukuan, surat-menyurat, pembuatan agenda, dan sebagainya. Ilmu mengenai administrasi dalam instansi pemerintahan atau suatu perusahaan sangat diperlukan untuk menunjang dalam pelaksanaan pekerjaan pemerintah atau perusahaan. Apabila dalam suatu instansi pengelolaan administrasinya baik maka instansi tersebut juga akan dapat berjalan dengan baik.

Administrasi secara umum dapat dibedakan menjadi dua pengertian yaitu dalam arti sempit dan arti luas. Pengertian administrasi dalam arti sempit menurut Prajudi Atmosudirdjo adalah “tata usaha atau office work yang meliputi pekerjaan catat-mencatat, tulis-menulis, mengetik, korespondensi, kearsipan, dan sebagainya”. (dalam Ayub, 2007:30). Selain menurut Prajudi Atmosudirdjo ada pendapat lain mengenai administrasi dalam arti sempit. Menurut Ismail Nawawi administrasi dalam arti sempit adalah “mencatat setiap komponen administrasi yang meliputi komponen manajemen, organisasi, maupun pekerjaan operasional”. (Nawawi, 2009:33).

Berdasarkan pengertian diatas dapat diartikan bahwa administrasi dalam arti sempit adalah pekerjaan pengolahan data dan informasi yang meliputi pekerjaan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan secara tertulis

yang diperlukan oleh suatu organisasi. Ada beberapa pengertian menurut para ahli mengenai administrasi dalam arti luas. Menurut Sondang P. Siagian administrasi dalam pengertian luas adalah “keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. (dalam Ayub, 2007:30). Apabila melihat pendapat dari Sondang P Siagian, administrasi dapat diilustrasikan seperti pemain sepak bola yang melakukan sebuah kerjasama bersama pemain lainnya untuk memenangkan timnya dalam sebuah pertandingan.

Ada beberapa pengertian menurut para ahli mengenai administrasi dalam arti luas. Menurut Sondang P. Siagian administrasi dalam pengertian luas adalah “keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. (dalam Ayub, 2007:30). Apabila melihat pendapat dari Sondang P Siagian, administrasi dapat diilustrasikan seperti pemain sepak bola yang melakukan sebuah kerjasama bersama pemain lainnya untuk memenangkan timnya dalam sebuah pertandingan.

#### **a. Perkembangan Administrasi**

Perkembangan administrasi sejak dahulu sampai dengan sekarang, sudah mengalami beberapa periode/fase perkembangan. Dimulai dari administrasi sebagai seni sampai dengan administrasi sebagai ilmu pengetahuan. Administrasi sebagai seni timbul bersama-sama dengan

timbulnya peradaban manusia, jelasnya sejak manusia berbudaya dengan mengembangkan ciptanya/akal pikirannya, rasanya/seninya, karsanya/kehendaknya, dan adanya kerjasama diantara dua orang atau lebih dalam rangka mencapai tujuan. Sedangkan administrasi sebagai ilmu pengetahuan merupakan fenomena masyarakat modern yang relatif masih baru, yaitu baru berkembang pada awal abad ke 19. Administrasi sebagai ilmu pengetahuan termasuk “applied science” karena kemanfaatannya hanya ada apabila prinsip prinsip, dalil-dalil, rumus-rumus diterapkan untuk meningkatkan mutu berbagai kehidupan bangsa dan negara.

#### **b. Administrasi sebagai Seni**

Administrasi sebagai seni timbul bersamaan dengan peradaban manusia. Bukti-bukti sejarah menunjukkan bahwa administrasi sebagai seni sudah dijalankan semenjak manusia berbudaya. Perkembangan administrasi sebagai seni dibagi ke dalam tiga fase, yakni fase prasejarah, fase sejarah dan fase modern. Fase prasejarah berakhir pada tahun 1 Masehi. Pada fase ini berkembang beberapa peradaban manusia, dimana masing-masing peradaban memberikan kontribusi bagi perkembangan administrasi.

Fase prasejarah terdiri dari peradaban Mesopotamia, Babilonia, Mesir, Cina/Tiongkok, Romawi dan Yunani. Fase sejarah terjadi pada tahun 1 Masehi – Tahun 1886. Pada fase sejarah ini di abad 15 timbul aliran Gereja Katolik Roma, yang memberikan sumbangan besar

terhadap perkembangan pemikiran administrasi, terutama dalam bidang organisasi. Pada awal abad 19 di Eropa muncul tiga kelompok ahli pada saat yang bersamaan dengan pemikiran yang berbeda yang memberikan kontribusi bagi perkembangan administrasi, yaitu kaum Kameralis, Merkantilis dan Fisiokrat. Fase modern, yang dimulai dengan adanya revolusi industri. Revolusi industri membawa perubahan yang sangat pesat terhadap perkembangan administrasi. Pada fase ini administrasi mulai ber-dwi status, yakni administrasi sebagai seni, dan administrasi sebagai ilmu pengetahuan. Fase modern ditandai dengan lahirnya gerakan manajemen ilmiah yang dipelopori oleh Henry Fayol dan F.W Taylor. Pada fase ini pelaksanaan administrasi mulai menggunakan metode metode ilmiah.

c. Administrasi sebagai Ilmu Pengetahuan

Administrasi sebagai ilmu pengetahuan dapat dipelajari melalui pendidikan dan latihan administrasi. Administrasi sebagai ilmu pengetahuan merupakan salah satu disiplin ilmu yang relatif baru, yang dimulai dari adanya gerakan manajemen ilmiah yang dipelopori oleh Henry Fayol dan F.W Taylor. Kedua orang ahli ini melakukan penelitian yang hasilnya saling melengkapi. Beliau dijuluki sebagai Bapak Administrasi / Manajemen. Dari hasil analisisnya Henry Fayol menggunakan pendekatan administratif manajemen, sedangkan F.W Taylor mendasarkan analisisnya pada operatif manajemen.

- a. Sebagai disiplin ilmu, administrasi memiliki objek material, yaitu manusia. Ini artinya dilihat dari pokok masalah yang dibahas, manusialah sosok yang dibahas. Objek material ini akan tumpang tindih dengan ilmu lainnya, seperti ilmu jiwa, ilmu hukum, ilmu ekonomi, ilmu pendidikan, dan lain-lain.
- b. Administrasi sebagai disiplin ilmu yang mandiri memiliki objek formal, dalam arti penyelenggaraannya, baik perencanaan yang bermula dari perencanaan maupun perencanaan yang berakhir yang evaluasi untuk memulai kembali pekerjaan terencana tersebut.
- c. Sebagai ilmu, administrasi diterima secara universal di seluruh dunia. Walaupun kemudian dilihat dari corak berpikir (paradigma) terdapat berbagai kutub yang saling bertolak belakang.
- d. Sebagai ilmu, administrasi juga dapat dipelajari dan diajarkan sehingga berbagai perguruan tinggi mendirikan jurusan dan kajian mengenai administrasi pada berbagai sastra.
- e. Sebagai ilmu, administrasi memiliki sistematika yang khas. Sistem administrasi suatu negara tidak sama dengan sistem administrasi negara lain

## **2. Pengertian Manajemen**

Istilah manajemen, terjemahannya dalam bahasa Indonesia hingga saat ini belum ada keseragaman. Selanjutnya, bila kita mempelajari literatur manajemen,

maka akan ditemukan bahwa istilah manajemen mengandung tiga pengertian yaitu:

1. Manajemen sebagai suatu proses.
2. Manajemen sebagai kolektivitas orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen.
3. Manajemen sebagai suatu seni (Art), dan sebagai suatu ilmu pengetahuan (Science).

Menurut pengertian yang pertama, yakni manajemen sebagai suatu proses, berbeda-beda definisi yang diberikan oleh para ahli. Untuk memperlihatkan tata warna definisi manajemen menurut pengertian yang pertama itu, dikemukakan tiga buah definisi. Dalam Encyclopedia of the Social Science dikatakan bahwa manajemen adalah suatu proses dimana pelaksanaan suatu tujuan tertentu diselenggarakan dan diawasi. Selanjutnya, Hilman mengatakan bahwa manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui pekerjaan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan yang sama.

Menurut pengertian yang kedua, manajemen adalah kolektivitas orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen. Jadi dengan kata lain, segenap orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen dalam suatu badan tertentu disebut manajemen. Menurut pengertian yang ketiga, manajemen adalah seni (Art) atau suatu ilmu pengetahuan. Terkait hal tersebut sesungguhnya belum ada keseragaman pendapat, segolongan mengatakan bahwa manajemen adalah seni dan segolongan yang lain

mengatakan bahwa manajemen adalah ilmu. Sesungguhnya kedua pendapat itu sama mengandung kebenarannya. Menurut G.R. Terry manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.

Manajemen juga adalah suatu ilmu pengetahuan maupun seni. Seni adalah suatu pengetahuan bagaimana mencapai hasil yang diinginkan atau dalam kata lain seni adalah kecakapan yang diperoleh dari pengalaman, pengamatan dan pelajaran serta kemampuan untuk menggunakan pengetahuan manajemen. Menurut Mary Parker Follet manajemen adalah suatu seni untuk melaksanakan suatu pekerjaan melalui orang lain. Definisi dari Mary ini mengandung perhatian pada kenyataan bahwa para manajer mencapai suatu tujuan organisasi dengan cara mengatur orang-orang lain untuk melaksanakan apa saja yang perlu dalam pekerjaan itu, bukan dengan cara melaksanakan pekerjaan itu oleh dirinya sendiri. Itulah manajemen, tetapi menurut Stoner bukan hanya itu saja.

#### **a. Fungsi Manajemen**

Fungsi manajemen merupakan elemen-elemen dasar yang selalu melekat dalam proses manajemen perusahaan dan dijadikan acuan manajer dalam melaksanakan fungsi perusahaan.

Fungsi-fungsi manajemen adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah rangkaian proses pemilihan atau penetapan tujuan organisasi dan penentu strategi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Dengan perencanaan, dapat dilakukan penilaian alternatif dalam pengambilan keputusan agar mendapatkan pilihan terbaik di antara alternatif lainnya.

Ada beberapa aktivitas dalam fungsi perencanaan:

- a. Menetapkan arah tujuan serta target bisnis.
- b. Menyusun strategi dalam pencapaian tujuan dan target tersebut.
- c. Menentukan sumber daya yang dibutuhkan.
- d. Menetapkan standar kesuksesan dalam pencapaian suatu tujuan dan target bisnis.

Syarat-syarat perencanaan yang baik:

- a. Mempunyai tujuan yang jelas, sederhana, tidak terlalu sulit dalam menjalankannya.
- b. Memuat analisis pada pekerjaan yang akan dilakukan.
- c. Fleksibel, bisa berubah mengikuti perkembangan yang terjadi.
- d. Mempunyai keseimbangan, tanggung jawab, dan tujuan yang selaras di tiap bagian.

- e. Mempunyai kesan sesuatu yang dimiliki tersedia dan bisa dipergunakan dengan efektif serta berdaya guna.

Manfaat dari perencanaan:

- a. Bisa membuat pelaksanaan tugas jadi tepat serta aktivitas tiap unit akan terorganisasi ke arah tujuan yang sama.
- b. Dapat menghindari kesalahan yang mungkin akan terjadi.
- c. Memudahkan pengawasan.
- d. Dipergunakan sebagai pedoman dasar dalam menjalankan aktivitas.

## 2. Pengorganisasian (Organizing)

Organizing atau pengorganisasian adalah rangkaian aktivitas pembagian tugas yang akan dikerjakan serta proses pengembangan struktur organisasi yang sesuai tujuan perusahaan. Tujuan pengorganisasian wajib dijalankan dengan baik agar dapat mengatur berbagai SDM atau sumber daya lain. Dengan begitu, sumber daya di dalam perusahaan dapat berfungsi secara optimal dan mampu melaksanakan peran serta fungsi masing-masing dengan baik.

Unsur dalam pengorganisasian perusahaan:

- a. Sekelompok orang yang diarahkan bekerja sama.
- b. Melakukan aktivitas yang sudah ditetapkan.
- c. Aktivitas diarahkan guna mencapai tujuan.

Manfaat pengorganisasian:

- a. Memungkinkan untuk pembagian atas tugas tugas yang sesuai dengan kondisi perusahaan.
- b. Menciptakan spesialisasi saat menjalankan tugas.
- c. Personil dalam perusahaan mengetahui tugas apa yang akan dijalankan untuk mencapai tujuan.

### 3. Fungsi Staffing

Staffing merupakan fungsi yang hampir sama dengan organizing, dimana pada intinya fungsi ini bertujuan untuk menempatkan sumber daya perusahaan di tempat yang paling tepat sesuai dengan bidang keahliannya.

Namun, pada fungsi staffing tidak hanya masalah tenaga kerja saja, melainkan seluruh sumber daya dalam perusahaan tersebut, termasuk peralatan, inventaris, maupun sumber daya lainnya. Fungsi staffing ini sangat penting dilakukan karena terkadang satu atau dua divisi lain di dalam perusahaan mempunyai kebutuhan yang berbeda-beda sehingga fungsi manajemen

pengelolaan perusahaan ini sangat perlu dilaksanakan. Fungsi staffing mencakup beberapa hal berikut ini:

- a. Perencanaan SDM yang sudah tersedia.
- b. Perekrutan tenaga kerja apabila terdapat kekosongan pada divisi tertentu.
- c. Proses seleksi calon tenaga kerja yang mendaftar.
- d. Pengenalan terkait perusahaan serta melakukan orientasi. Pelaksanaan kerja.
- e. Evaluasi kinerja yang telah dilakukan.
- f. Memberikan reward atau punishment sesuai dengan hasil evaluasi yang telah dilakukan.
- g. Memberikan pengembangan atau jenjang karir.

#### 4. Pengarahan (*Directing*)

Pengarahan atau *directing* yaitu suatu tindakan yang berupaya agar semua anggota kelompok dapat berusaha meraih tujuan yang sesuai dengan rencana manajerial serta usaha. Fungsi ini bertujuan mengarahkan atau mengendalikan agar pekerjaan semakin efektif dan efisien.

- a. Aktivitas yang dilakukan pada fungsi pengarahan:
- b. Mengimplementasikan suatu proses kepemimpinan, pembimbingan, dan memberikan motivasi kepada pekerja supaya

- bisa bekerja dengan efektif serta efisien dalam mencapai tujuan yang ditetapkan.
- c. Memberi tugas serta penjelasan secara rutin tentang pekerjaan.
  - d. Menjelaskan semua kebijakan yang sudah ditetapkan.

#### 5. Pengawasan (*Controlling*)

Tujuan controlling atau pengawasan ialah untuk menilai pekerjaan yang telah dilakukan oleh seluruh SDM yang ada di suatu perusahaan. Fungsi pengawasan sangat penting dilakukan karena fungsi ini untuk menentukan kualitas layanan atau produk yang dihasilkan perusahaan dapat berjalan dengan baik atau tidak.

Controlling atau fungsi pengawasan bisa berjalan dengan efektif jika hal-hal ini diperhatikan:

- a. Routing (jalur), manajer harus bisa menetapkan cara atau jalur guna bisa mengetahui letak di mana sesuatu sering terjadi suatu kesalahan.
- b. Scheduling (penetapan waktu), dalam penetapan waktu, manajer harus bisa menetapkan tugas kapan semestinya pengawasan itu dijalankan. Terkadang, pengawasan yang dijadwal tidak efisien akan menemukan suatu kesalahan dan pengawasan yang dilakukan secara mendadak terkadang malah lebih berguna.

- c. Dispatching (perintah pelaksanaan), adalah pengawasan yang berupa suatu perintah pelaksanaan pada pekerjaan yang bertujuan agar suatu pekerjaan bisa selesai tepat waktu. Dengan adanya perintah, pekerjaan jadi tidak tertunda-tunda.
- d. Follow up (tindak lanjut), apabila menemukan kesalahan, seharusnya pemimpin mencari solusi atas permasalahan itu, dengan memberi peringatan pada pekerja yang dengan sengaja atau tidak sengaja berbuat kesalahan, dan memberikan petunjuk supaya kesalahan yang sama tak terulang lagi.

## **b. Proses Manajemen**

Keberhasilan perusahaan banyak bergantung pada kualitas manajemen, terutama perusahaan yang kesuksesannya diukur dari keberlangsungan operasi yang menguntungkan dan jasa-jasa yang bermanfaat bagi pelanggannya. Proses manajemen itu tidak sederhana, tidak dapat digambarkan dengan rumus yang kaku dan bukan merupakan proses ilmiah. Kebanyakan orang sepakat bahwa manajemen adalah seni dan pengembangan manajer yang kompeten dan berpikiran jauh ke depan itu membutuhkan keahlian seni. Individu-individu itu adalah unik dan mereka membentuk hubungan yang unik.

### **3. Pengertian Kantor dan Fungsi Kantor**

Kantor berasal dari bahasa Belanda “kantoor” dan sering dipadankan dengan perkataan “office” dalam bahasa Inggris. Prajudi (1976:60) menjelaskan pengertian kantor sebagai berikut:

1. ruang atau kamar kerja, atau ruang tulis;
2. markas atau ruang (kompleks) tempat seorang pengusaha beserta stafnya menjalankan aktivitas pokoknya;
4. biro atau tempat kedudukan pimpinan dari suatu organisasi kantor;
5. instansi, badan, jawatan, perusahaan.

Dari berbagai pengertian tersebut, perkataan kantor lebih diartikan sebagai tempat atau ruangan dan proses pekerjaan penanganan data/informasi. Penanganan adalah pengumpulan, pencatatan, pengolahan, dan pendistribusian atau penyimpanan data/ informasi. Kantor dalam ilmu manajemen berarti keseluruhan ruang tempat pelaksanaan pekerjaan tata usaha atau pekerjaan manajemen atau tugas pimpinan lainnya dalam sebuah organisasi. Fungsi kantor adalah sebagai berikut:

#### **a. Menerima Informasi**

salah satu fungsi dari kantor yang pertama adalah untuk menerima segala macam bentuk informasi, seperti surat, pesanan, faktur, panggilan telepon dan juga semua informasi tentang segala macam pekerjaan bisnis. Selain

sebagai tempat menerima informasi yang masuk, kantor juga berfungsi untuk memperoleh informasi secara lebih lanjut yang nantinya mungkin akan diminta oleh pihak manajemen.

**b. Merekam Informasi**

Fungsi kantor berikutnya adalah untuk merekam atau menyimpan informasi, agar informasi yang sudah ada dapat sesegera mungkin disiapkan apabila pihak manajemen memerlukannya. Semua informasi harus disimpan untuk kepentingan hukum (legalitas) atau sebagai alat bukti. Selain itu, rekaman informasi disimpan gunanya untuk memenuhi kebutuhan manajemen untuk melakukan perencanaan serta pengendalian perusahaan.

**c. Mengatur Informasi**

Fungsi dari kantor adalah untuk mengatur segala bentuk informasi secara sistematis supaya informasi tersebut bisa dimanfaatkan atau digunakan oleh pihak yang membutuhkan secara maksimal. Contohnya, laporan dari pekerjaan promosi yang dilakukan oleh perusahaan dengan menyajikan informasi secara jelas serta dapat dipahami dengan baik. Laporan tersebut dibuat dengan cara yang sudah diatur secara sistematis di dalam kantor.

**d. Memberi Informasi**

Kantor juga berfungsi untuk memberikan semua informasi yang diperlukan kepada pihak yang membutuhkan. Apabila pihak manajemen memerlukan

informasi, kantor harus memberikan informasi yang dibutuhkan berdasarkan data yang sudah diterima, dihimpun, diatur dan disimpan. Informasi yang diberikan sifatnya bisa rutin dan sebagian yang lainnya bisa bersifat khusus atau insidental. Informasi dapat diberikan secara lisan maupun tertulis.

**e. Melindungi Aset atau Harta**

Disamping fungsi-fungsi yang sudah disebutkan diatas, Kantor Pun memiliki fungsi yaitu untuk melindungi aset ataupun harta. Segala jenis informasi atau data yang diterima oleh kantor merupakan aset atau harta dari kantor tersebut. Kantor tidak dapat berfungsi sepenuhnya apabila dibatasi pada fungsi menerima, merekam, mengatur dan memberikan informasi saja. Kantor juga harus dapat melindungi informasi atau data, menjaga baik penyimpanannya, maupun isi, sehingga benar-benar bisa digunakan demi kepentingan perusahaan dan informasi atau data tersebut tidak jatuh kepada pihak yang tidak berhak atau pihak yang tidak bertanggung jawab.

**4. Manajemen Perkantoran**

Manajemen administrasi perkantoran adalah pekerjaan pengolahan data dan informasi yang dilakukan secara teratur, sistematis, dan terus menerus mengikuti pekerjaan organisasi dengan tujuan untuk mencapai keberhasilan tugas organisasi yang bersangkutan. Manajemen Perkantoran adalah pengarahan menyeluruh terhadap aktivitas ketatausahaan dari suatu kantor untuk

mencapai tujuan dengan cara seefisien mungkin yang harus diadakan penataan agar pekerjaan tersebut berjalan dengan baik. Penataan atau pengelolaan terhadap pekerjaan kantor disebut dengan manajemen perkantoran.

Menurut George R. Terry, manajemen perkantoran adalah perencanaan, pengawasan, dan pengorganisasian pekerjaan kantor serta menggerakkan mereka yang melaksanakan pekerjaan kantor tersebut untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan. Sedangkan menurut Moekijat, manajemen perkantoran adalah penerapan fungsi-fungsi manajemen pada kantor, yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan kantor agar tujuan kantor dapat tercapai dan pegawai merasa puas.

#### **a. Proses manajemen kantor**

Seperti setiap bidang manajemen lainnya, bidang manajemen kantor dapat dilihat dari sudut pandang proses manajemen. Setiap proses manajemen yang berstruktur dapat dianggap sebagai pola manajemen. Proses manajemen kantor ini meliputi pekerjaan berikut:

1. Perencanaan kantor meliputi segala aktivitas peramalan mengenai hal ihwal yang harus dilaksanakan dan cara-cara pelaksanaannya dalam bidang usaha kantor. Perencanaan kantor meliputi perencanaan prosedur, perbekalan, atau tata ruang kantor.

2. Organisasi kantor adalah sistem kerja sama yang meliputi pembagian kerja, susunan hubungan kerja, lalu lintas wewenang dan tanggung jawab antara petugas dan struktur hubungan tersebut.
3. Pekerjaan personalia tata usaha dilakukan di bawah bimbingan seorang manajer dan berdasarkan pengarahannya tertentu.
4. Pembimbingan adalah pekerjaan yang tidak hanya menyatukan arah bagi pelaksanaan manajemen kantor, tetapi juga memotivasi untuk mencapai arah yang benar.
5. Pengordinasian merupakan pekerjaan untuk menjamin kerja sama dan partisipasi sejumlah pekerjaan kantor.
6. Pengawasan merupakan fungsi rangkaian proses manajemen kantor. Fungsi ini meliputi seluruh pekerjaan pimpinan organisasi kantor, yaitu yang meneliti, menyesuaikan dan mengoreksi pekerjaan ketatausahaan agar pelaksanaannya tepat seperti rencana.

## **5. Ciri Khas Kantor Modern**

Kata modern dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sikap dan cara berpikir serta bertindak sesuai dengan tuntutan zaman. Dalam hal kantor, sifat, dan cara berpikir serta bertindak, sebagaimana disebutkan dalam istilah modern berkenaan dengan penanganan data dan informasi. Perkantoran modern sering digambarkan

sebagai kantor yang segala pekerjaannya serba komputerisasi. Dengan sistem komputerisasi, kecepatan, kecermatan, keterkinian komunikasi dan pemrosesan data dapat dilakukan dengan cepat dan tepat. Selain memiliki keuntungan, kantor modern pun memiliki kekurangan, yaitu kemungkinan terhadap gangguan sistem yang digunakan, yaitu kerusakan salah satu alat sebagai salah satu komponen atau kesalahan yang terjadi pada salah satu subsistem akan mengganggu secara keseluruhan, kesalahan memilih file induk dalam memasukkan data untuk disimpan untuk menyulitkan penemuannya kembali pada saat diperlukan.

Terdapat syarat yang harus dipatuhi untuk menjadi kantor modern menurut Mukhtar (2012) antara lain :

- a. Mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Pemilihan peralatan kantor yang sesuai dengan kebutuhan.
- c. Mendayagunakan biaya yang akuntabel dan transparan.
- d. Komunikasi yang lancar antara satu sama lain
- e. Menerapkan tatalaksana yang demokratis, efektif, efisien, produktif, berkeadilan dan perlakuan manusiawi.
- f. Penataan kantor yang sesuai struktur organisasi yang lebih kompleks sehingga dapat menciptakan suasana yang nyaman.
- g. Menunjukkan prestasi-prestasi yang baru.

- h. Para pegawai berdisiplin dan profesional dalam melaksanakan tugas-tugasnya serta memiliki cara berpikir dan bertindak sesuai dengan tuntutan zaman.

Menjadi kantor modern pada umumnya memiliki bentuk-bentuk yang biasa kita jumpai menurut Umar (2012) diantaranya:

- a. Tata ruang kantor berpanorama (landscape offices) : yaitu ruang kantor yang dihiasi dekorasi taman agar memiliki pemandangan alam yang terbuka dan dapat digunakan dengan nyaman.
- b. Tata ruang kantor tertutup (private offices) yaitu tata ruang kantor dengan penempatan ruang kantor yang dipisah/dibagi ke dalam ruang-ruang kerja.
- c. Tata ruang kantor bersekat/terpisah (/cellular offices).
- d. Tata ruang kantor terbuka (open-plan-offices) yaitu tata ruang kantor dengan ruangan yang besar dan ditempati beberapa pegawai tanpa dipisah.

Adapun ciri-ciri kantor yang modern menurut Mukhtar (2012) Modern dalam hal ini bukan berarti gedung mewah atau pegawai dengan pakaian rapi. Modern yang dimaksud dalam hal ini dapat dilihat dari bagaimana prinsip-prinsip pelaksanaan kerjanya. Suatu kantor disebut modern jika setiap aktivitas telah

diperhitungkan secara rasional sesuai kebutuhan kantor.  
Ciri-ciri kantor modern dari segi aktivitasnya antara lain :

- a. Merupakan alat penyambung panca indera dan ingatan pimpinan.
- b. Membantu pimpinan dalam mengambil keputusan dan pengaturan pekerjaan.
- c. Membantu pimpinan dalam penyederhanaan kerja dan penyederhanaan system.
- d. Membantu efisiensi dalam pelaksanaan pekerjaan. Memiliki pegawai yang melaksanakan tugas dengan disiplin dan akuntabel
- e. Bekerja analitis, sistematis, rasional, terbuka dan demokratis
- f. Memiliki sikap, cara berpikir, dan bertindak sesuai perkembangan jaman
- g. Pelaksanaan kerja mengutamakan profesionalisme sesuai dengan tuntutan zaman
- h. Menggunakan teknologi baru dalam komunikasi, pengumpulan, pengolahan dan pengelolaan data yang terus berkembang
- i. Organisasinya dibangun berdasarkan fungsi sehingga diharapkan dapat menuntaskan segala macam pekerjaan tanpa harus khawatir tumpang tindih dengan pekerjaan lainnya
- j. Tugas-tugas dibagi habis sedemikian rupa untuk menghindari terjadinya penumpukan kekuasaan di satu tangan

The image features a central laptop screen displaying a glowing blue globe composed of digital data points. A white mug is positioned in front of the laptop. The background is dark with out-of-focus yellow and blue lights, suggesting a modern office or data center environment.

# **BAB II**

## **ERA BARU MANAJEMEN PERKANTORAN**

## 1. Lingkungan Perubahan

Organisasi dan pekerjaan kantor perlu melakukan perubahan. Adanya ketidakpastian membuat segala sesuatu menjadi sulit untuk diprediksi. Organisasi yang terbiasa dengan perubahan yang sifatnya terencana harus mulai belajar dan membiasakan diri beradaptasi dengan perubahan yang tidak terencana. Untuk dapat keluar dari ketidakpastian maka organisasi harus memiliki sesuatu yang sifatnya dapat membedakan dengan pesaingnya. Organisasi harus menggali sumber di dalam organisasi yang dapat dijadikan sebagai keunggulan kompetitif organisasi yang sifatnya berkelanjutan. Ketika organisasi dihadapkan pada ketidakpastian maka transformasi organisasi adalah kunci bagi organisasi yang membutuhkan untuk tetap bisa bertahan dan melakukan sesuatu yang berbeda untuk mempertahankan keberadaannya tersebut. Perubahan perlu melibatkan pemikiran individu, kelompok bahkan seluruh resources organisasi itu sendiri, yang pada akhirnya berarti perubahan pada perilaku keorganisasian.

Berikut ini disajikan beberapa teori perubahan organisasi:

### a. Teori Force-Field

Kurt Lewin (1951) dikenal sebagai bapak manajemen perubahan, karena ia dianggap sebagai orang pertama dalam ilmu sosial yang secara khusus melakukan studi tentang perubahan secara ilmiah. Konsepnya dikenal

dengan model force-field yang diklasifikasi sebagai model power-based karena menekankan kekuatan-kekuatan penekanan. Menurutnya, perubahan terjadi karena munculnya tekanan-tekanan terhadap organisasi, individu, atau kelompok. Ia berkesimpulan bahwa kekuatan tekanan (driving force) akan berhadapan dengan penolakan (resistances) untuk berubah. Perubahan dapat terjadi dengan memperkuat driving force dan melemahkan resistances to change. Langkah-langkah yang dapat diambil untuk mengelola perubahan, yaitu:

- a) Unfreezing Merupakan suatu proses penyadaran tentang perlunya, atau adanya kebutuhan untuk berubah.
- b) Changing Merupakan langkah tindakan, baik memperkuat driving force maupun memperlemah resistances.
- c) Refreshing Membawa kembali organisasi kepada keseimbangan yang baru (a new dynamic equilibrium).
- d) Teori Motivasi

Berckhard dan Harris (1987) merumuskan teori motivasi yang mendorong perubahan. Perubahan akan terjadi kalau ada sejumlah syarat, yaitu:

- Manfaat-Biaya. Manfaat yang diperoleh lebih besar dari pada biaya perubahan.
- Ketidakpuasan. Adanya ketidakpuasan yang menonjol terhadap keadaan sekarang.

- Persepsi Hari Esok. Manusia dalam suatu organisasi melihat hari esok yang I ho dipersepsikan lebih baik.
- Cara Praktis. Ada cara praktis yang dapat ditempuh untuk keluar dari situasi sekarang. Jika dirumuskan secara matematika sederhana menjadi persamaan sebagai berikut:  $A - BC > D$  (Keterangan: A= Ketidakpuasan; B = Persepsi Hari Esok; C = Ada cara yang praktis; D = Biaya untuk melakukan perubahan).

## **b. Teori Proses Perubahan Manajerial**

Teori ini dikembangkan oleh Beer et al. (1990). Melalui studinya ia menemukan pentingnya melibatkan sedemikian banyak orang dalam perubahan. Dalam “managerial school of thought”, peneliti juga menggunakan “body of knowledge dari ilmu-ilmu lain, khususnya psikologi dan sosiologi, sehingga teori ini mengadopsi pula pentingnya upaya-upaya mengurangi stres dalam berubah dan desain pekerjaan yang lebih memuaskan. Menurut teori untuk menghasilkan perubahan secara manajerial perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Memobilisasi energi para stakeholders untuk mendukung perubahan, dengan melibatkan mereka dalam menganalisis dan mendiagnosis masalah-masalah yang menghambat daya saing organisasi. Mengembangkan visi serta strategi untuk mengelola dan menghasilkan daya saing

yang positif, Mengupayakan konsensus terhadap visi baru sehingga visi tersebut diterima sebagai kebenaran dan dikerjakan tanpa pertentangan;

- b. Memperluas revitalisasi pada seluruh departemen dalam organisasi;
- c. Mengkonsolidasi perubahan melalui kebijakan-kebijakan strategi yang diformulasikan, struktur, sistem, dan sebagainya;
- d. Memantau terus pekerjaan ini.
- e. Teori Contingency

Teori ini dikembangkan oleh Tannenbaum dan Schmidt (1973). Keberhasilan menerapkan manajemen perubahan antara lain sangat ditentukan oleh gaya (style) yang diadopsi oleh manajemen. Teori ini berpendapat tingkat keberhasilan pengambilan keputusan sangat ditentukan oleh sejumlah gaya yang dianut dalam mengelola perusahaan. Gaya kepemimpinan dalam suatu horizon mulai dari sangat otokratik hingga partisipatif. Vroom dan Jago (1988) mengatakan bahwa tingkat keberhasilan masing- masing gaya kepemimpinan tersebut berkaitan erat dengan sejumlah contingencies, yaitu:

- a. Seberapa penting komitmen karyawan dibutuhkan dalam pengambilan keputusan?
- b. Apakah karyawan mau terlibat dalam tujuan perubahan?
- c. Apakah manajer memiliki informasi yang cukup untuk mengambil keputusan yang baik?

- d. Apakah karyawan mempunyai kompetensi untuk mengambil keputusan?
- e. Jika manajer-manajer mengambil keputusan, apakah karyawan mau menurutinya?
- f. Berapa banyak waktu yang tersedia untuk mengambil keputusan?
- e. Teori Kerja Sama

Dikembangkan oleh Williams et al. (2002). Perubahan biasanya tidak berjalan tanpa adanya kerja sama dari semua pihak. Teori kerjasama menjelaskan mengapa manusia mau bekerja sama dan bagaimana memperoleh kerja sama. Ada beberapa penjelasannya mengapa manusia mau melakukan kerja sama:

- a. Motivasi memperoleh rewards atau kuatir akan mendapatkan punishment.
- b. Motivasi kesetiaan terhadap profesi, pekerjaan atau perusahaan.
- c. Motivasi moral, karena dengan bekerja sama dapat diterima secara moral.
- d. Motivasi menjalankan keahlian.
- e. Motivasi karena sesuai dengan sikap hidup.
- f. Motivasi kepatuhan terhadap kekuasaan.
- f. Teori Mengatasi Resistensi Perubahan

Dikemukakan oleh Kotter & Schlesinger (1979).Keduanya memperkenalkan enam segi strategi untuk mengatasi resistensi dalam perubahan, yaitu komunikasi, partisipasi, fasilitasi, negosiasi, manipulasi, dan paksaan.Menurut teori ini, teknik yang berbeda-beda,  
28 | Manajemen Perkantoran Berbasis Sumber Daya Digital

tergantung pada tingkat resistensi masing-masing kelompok.

## 2. **Perkantoran Modern**

Kata kantor berasal dari bahasa Belanda "kantoor" dan sering dipadankan dengan kata "office" dalam bahasa Inggris. Kantor juga dapat berarti ruang kerja; ruang berkumpul; ruang dimana pengusaha beserta pegawainya menjalankan aktivitas-aktivitas pekerjaannya; tempat kedudukan pimpinan suatu administrasi; instansi, badan, jawatan, atau organisasi.

Kantor dalam bahasa Inggris disebut dengan "office", artinya kewajiban, tugas, fungsi (duty, task, function); jabatan (tenure of official position); markas atau ruang dimana seorang, pengusaha dan stafnya menjalankan aktivitas usaha pokoknya (quarters, or staff or collective authority of company, government department, etc.); jasa pelayanan (service, kind help); tugas pekerjaan, komposisi dari urusan-urusan tertentu (the work which it is somebody's duty to do, work, and duties); tempat, gedung, yang dipakai sebagai pusat tempat kerja tata usaha (place, building, rooms, of business and clerical works).

Perkantoran menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah hal yang berkaitan dengan kantor. Kantor tersebut melaksanakan pekerjaan-pekerjaan perkantoran. Pekerjaan perkantoran perlu direncanakan, diorganisasikan, dan digerakkan oleh semua sumber daya

yang terlibat atau dilibatkan, serat perlu diawasi dan dikendalikan sebaik-baiknya. Sementara itu, istilah modern dalam kamus besar bahasa Indonesia artinya terbaru, mutakhir, terkini, sikap dan cara berpikir serta bertindak sesuai dengan tuntutan zaman. Dengan demikian maka pengertian manajemen perkantoran modern yakni penyelenggaraan semua pekerjaan yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan kantor yang modern. Istilah modern yang berkenaan dengan tempat data/informasi yang modern, dicirikan dengan:

- a. Pegawai yang melaksanakan pekerjaan kantor adalah pegawai yang mempunyai sikap disiplin, profesional memiliki sikap dan cara berpikir sesuai dengan tuntutan zaman;
- b. Sistem, prosedur dan tata kerja perkantoran yang jelas, sehingga setiap pegawai mempunyai uraian tugas (job description), tugas apakah yang harus dilakukan oleh pegawai tersebut, kepada siapa ia harus bertanggung jawab, bagaimana alur pekerjaannya, apakah yang harus dihasilkan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya;
- c. Memiliki bangunan dan desain ergonomis yang baik, menggunakan alat dan perlengkapan termasuk mebel yang tepat. Alat perkantoran dalam pengolahan data/informasi serba dikomputerkan (computerized);
- d. Mendayagunakan biaya, menerapkan tatalaksana yang demokratis, efektif, efisien,

produktif, berkeadilan, dan manusiawi. Dalam hal biaya, biaya yang dipergunakan untuk pekerjaan perkantoran harus menghasilkan keluaran (output) yang jelas, dan output tersebut harus fungsi (outcome).

Semakin modernnya suatu kantor, maka semakin banyak data, informasi, dan pekerjaan yang dapat diakses dengan lebih efektif, efisien, dan profesional. Sehingga organisasi akan mampu tumbuh dan berkembang dalam lingkungan perubahan dan persaingan bisnis yang semakin kompetitif.

#### **a. Manajemen dan Administrasi**

Pengertian manajemen lebih banyak dipersoalkan ketimbang administrasi. Ada yang menghubungkan manajemen dengan administrasi, ada pula yang tidak. Ada yang mengartikan manajemen lebih luas dari pada administrasi, ataupun sebaliknya. Administrasi lebih populer di negara-negara Eropa Daratan, termasuk Belanda (dimana Indonesia merupakan bekas negara jajahan Belanda). Sementara manajemen lebih populer di Inggris dan Amerika Serikat (termasuk Singapura, Malaysia, dan Filipina sebagai bekas jajahan Inggris dan Amerika Serikat). Sehingga perbedaan antara Administrasi dan manajemen disebabkan oleh sejarah sosial- budaya bangsa-bangsa Eropa Kontinental lebih dari 1000 tahun (sampai dengan abad ke 14).

Pemahaman di Eropa Daratan adalah bahwa manajemen merupakan bagian dari administrasi, dimana terdapat pandangan, bahwa pemegang peranan di dalam setiap organisasi adalah administrator yang merupakan pimpinan tertinggi dari pada administrator menjalankan administrasi terhadap organisasi. organisasi yang dipimpinnya, yang terdiri atas harta kekayaan materiil dan immateriil serta personil, dalam administrasi tersebut terdapat bestuur (pimpinan, kepengurusan) yang merupakan manajemen daripada pekerjaan-pekerjaan organisasi, dan beheer (pengelolaan) yang bersifat manajemen daripada sumberdaya-sumberdaya (resources) usaha yang menjadi maksud dan tujuan organisasi. Administrasi sendiri sebenarnya juga merupakan manajemen (menurut pengertian Inggris), akan tetapi merupakan manajemen yang bercorak khas, yakni manajemen yang menyeluruh daripada suatu organisasi. Di bawah administrasi tersebut terdapat berbagai macam manajemen lainnya, menurut tingkatan (level), objek (substance), dan sifat (line atau staff).

Berbeda lagi di Inggris, administration adalah bagian dari Manajemen. Pandangan ini berasal dari tradisi dan sejarah. Bahkan di Inggris sendiri saat ini, dengan masuknya pengaruh cara berpikir Eropa daratan, sudah tidak terdapat keseragaman berpikir lagi. Di Amerika Serikat, saat ini pengertian administrasi lebih luas daripada manajemen. Pengertian business administration di Amerika Serikat makin lama makin lebih luas dari pada business management. Pandangan tentang hubungan

antara administrasi dan manajemen di Indonesia lebih bermacam-macam lagi, tergantung dari kedudukan, pengalaman, latar belakang pendidikan, dan lingkungan kerja para pembahasnya. Para lulusan universitas Inggris membela pandangan Inggris, dengan penyesuaian-penyesuaian yang dianggap perlu. Lulusan Amerika menjadi pembela pandangan-pandangan bekas profesornya, dengan penyesuaian-penyesuaian yang dianggap perlu.

Namun demikian, yang perlu diperhatikan adalah salah satu terbitan Perserikatan Bangsa-Bangsa/PBB (Modul LAN, 2006:10) yang menyatakan bahwa: "The terms Administration and Management are more being used synonymously. While the terms administration has been applied more to the conduct of public affairs and the terms management more to that of business enterprise, there has been tendency in recent time for management to be used to a greater degree in public affair" Istilah-istilah administrasi dan manajemen makin lama makin banyak digunakan secara satu arti. Walaupun istilah administrasi telah diterapkan lebih banyak bagi tindakan dalam urusan-urusan Negara dan istilah manajemen lebih banyak pada urusan-urusan perusahaan, pada waktu akhir-akhir ini terdapat kecenderungan untuk manajemen dipergunakan dalam derajat yang luas bagi urusan-urusan Negara

#### **b. Manajemen Perkantoran**

Manajemen kantor merupakan cabang dari seni dan ilmu manajemen yang berkaitan dengan pekerjaan

perkantoran secara efektif dan efisien. William Leffingwell dan Robinson (1950) menyatakan bahwa manajemen perkantoran adalah suatu fungsi yang merupakan cabang dari seni dan ilmu manajemen yang berkenaan dengan pelaksanaan pekerjaan perkantoran secara efisien, bilamana, dan dimanapun pekerjaan itu harus dilakukan. Manajemen perkantoran dapat dirumuskan sebagai perencanaan, pengorganisasian, pengendalian dan pengawasan pekerjaan kantor tersebut untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu. G. R. Terry (1974) menyatakan bahwa manajemen perkantoran merupakan perencanaan, pengendalian dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakan agar mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan lebih dulu.

Manajemen perkantoran adalah perencanaan, pengendalian dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran serta menggerakkan mereka yang melaksanakannya agar mencapai tujuan organisasi. Lingkup pekerjaan kantor terdapat dua jenis pekerjaan, yakni pekerjaan tulis-menulis dan bukan tulis-menulis. Dalam modul ini anda akan mempelajari bagaimana merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan pekerjaan tulis-menulis yang berkaitan dengan penanganan surat dan pekerjaan bukan tulis-menulis antara lain pelayanan telepon dan penerimaan tamu dan tata cara pengarsipan surat (Tim Pusdiklat Pengembangan SDM BPPK, 2009:1).

Arthur Grager (Gie, 2000) menyatakan bahwa:  
"office management is the function of administering the

communication and record service of an organization."Manajemen perkantoran merupakan fungsi tata penyelenggaraan terhadap komunikasi dan pelayanan warkat dari suatu organisasi).Selanjutnya Hal Nourse (Gie, 2000) Menyatakan bahwa. "it seems too me that office management in the broader sense might embraces, not only the generally accepted service functions, but also the arise of functional control administrative direction of most clerical and paperwork." Tampaknya bagi kami manajemen perkantoran dalam arti lebih luas dapat mencakup tidak hanya fungsi-fungsi pelayanan perkantoran yang telah diterima pada umumnya, melainkan juga bidang-bidang mengenai control fungsional dan pengarahannya administratif terhadap kebanyakan pekerjaan kertas dan tulis.Selanjutnya Gie (2000) menyatakan bahwa pada pokoknya manajemen perkantoran merupakan rangkaian aktivitas merencanakan, mengorganisasikan (mengatur, dan menyusun), mengarahkan (memberikan arah dan petunjuk), mengawasi, dan mengendalikan (melakukan control) sampai menyelenggarakan secara tertib sesuai hal. Hal atau sasaran yang terkena oleh rangkaian pekerjaan itu pada umumnya ialah pekerjaan perkantoran.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa manajemen perkantoran merupakan cabang seni dan ilmu manajemen yang diimplementasikan dalam pekerjaan operasional kantor melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan serta pengendalian pekerjaan perkantoran. Dalam pemahaman

yang lebih luas, manajemen perkantoran tidak hanya sebatas melaksanakan pekerjaan perkantoran, namun juga segala pekerjaan yang berkaitan dengan pekerjaan perkantoran tersebut, misalnya kepegawaian kantor, biaya perkantoran, prosedur dan metode perkantoran, dan lingkungan ekonomis kantor, dan sebagainya.

### **3. Efektivitas dan Efisiensi**

#### **a. Efektifitas**

Konsep efektivitas merupakan konsep yang luas, mencakup berbagai faktor di dalam maupun di luar organisasi. Efektivitas berkaitan dengan sejauh mana organisasi mencapai tujuan yang telah ditentukan (Daft, 2007:12). Akmal (2006:36) menyatakan bahwa efektivitas adalah pencapaian usaha yang sesuai dengan rencananya (doing the right things) atau rencana hasil dibandingkan dengan realisasi hasil. Gie (2000:24) menyatakan bahwa efektivitas adalah keadaan atau kemampuan kerja yang dilaksanakan oleh manusia untuk memberikan nilai guna yang diharapkan. Gibson (2000:28) menyatakan efektivitas adalah konteks perilaku organisasi yang merupakan hubungan antara produksi, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, sifat keunggulan dan pengembangan. Gibson (2000:38) mengungkapkan tiga pendekatan mengenai efektivitas, yaitu:

a) Pendekatan Tujuan

Pendekatan tujuan untuk mendefinisikan dan mengevaluasi efektivitas merupakan pendekatan tertua dan paling luas digunakan. Menurut pendekatan ini, keberadaan organisasi dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Pendekatan tujuan menekankan peranan sentral dari pencapaian tujuan sebagai kriteria untuk menilai efektivitas serta mempunyai pengaruh yang kuat atas pengembangan teori dan praktik manajemen dan perilaku organisasi, tetapi sulit memahami bagaimana melakukannya. Alternatif terhadap pendekatan tujuan ini adalah pendekatan teori sistem.

b) Pendekatan Teori Sistem

Teori sistem menekankan pada pertahanan elemen dasar masukan-proses-pengeluaran dan mengadaptasi terhadap lingkungan yang lebih luas yang menopang organisasi. Teori ini menggambarkan hubungan organisasi terhadap sistem yang lebih besar, dimana organisasi menjadi bagiannya. Konsep organisasi sebagai suatu sistem yang berkaitan dengan sistem yang lebih besar memperkenalkan pentingnya umpan balik yang ditujukan sebagai informasi mencerminkan hasil dari suatu tindakan atau serangkaian oleh seseorang, kelompok atau organisasi. Teori sistem juga menekankan

pentingnya umpan balik. Inti teori sistem adalah:

- a. Kriteria efektivitas harus mencerminkan siklus masukan proses-keluaran, bukan keluaran yang sederhana; dan
- b. Kriteria efektivitas harus mencerminkan hubungan organisasi dan lingkungan yang lebih besar dimana itu berada

Jadi efektivitas organisasi adalah konsep dengan cakupan luas. termasuk sejumlah konsep komponen; dan Tugas manai adalah menjaga keseimbangan optimal antara komponen dan bagiannya.

c) Pendekatan Multiple Constituency

Pendekatan ini adalah perspektif yang menekankan pentingnya hubungan relatif di antara kepentingan kelompok dan individual dalam hubungan relatif diantara kepentingan kelompok dan individual dalam suatu organisasi. Dengan pendekatan ini memungkinkan pentingnya hubungan relatif diantara kepentingan kelompok dan individual dalam suatu organisasi. Dengan pendekatan ini memungkinkan mengkombinasikan tujuan dan pendekatan sistem guna memperoleh pendekatan yang lebih tepat bagi efektivitas organisasi.

Robbins (2007) menyatakan sejumlah pendekatan dalam efektivitas organisasi, yaitu:

a) Pendekatan Pencapaian Tujuan (Goal Attainment Approach)

Pendekatan ini memandang bahwa keefektifan organisasi dapat dilihat dari pencapaian tujuannya (ends) daripada caranya (means). Kriteria pendekatan yang populer digunakan adalah memaksimalkan laba, memenangkan persaingan, dsb.. Metode manajemen yang terkait dengan pendekatan ini dikenal dengan Manajemen By Objectives (MBO), yaitu falsafah manajemen yang menilai keefektifan organisasi dan anggotanya dengan cara menilai seberapa jauh mereka mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

b) Pendekatan Sistem

Pendekatan ini menekankan bahwa untuk meningkatkan kelangsungan hidup organisasi, maka perlu diperhatikan adalah sumber daya manusianya, mempertahankan diri secara internal dan memperbaiki struktur organisasi dan pemanfaatan teknologi agar dapat berintegrasi dengan lingkungan yang darinya organisasi tersebut memerlukan dukungan terus menerus bagi kelangsungan hidupnya

c) Pendekatan Konstituensi-Strategi

Pendekatan ini menekankan pada pemenuhan tuntutan konstituensi itu di dalam lingkungan yang darinya orang

tersebut memerlukan dukungan yang terus menerus bagi kelangsungan hidupnya.

d) Pendekatan Nilai-Nilai Bersaing

Pendekatan ini mencoba mempersatukan ke tiga pendekatan di atas, masing-masing didasarkan atas suatu kelompok nilai. Masing-masing didasarkan atas suatu kelompok nilai. Masing Masing nilai selanjutnya lebih disukai berdasarkan daur hidup dimana organisasi itu berada.

Faktor-faktor yang mempengaruhi organisasi harus mendapat perhatian yang serius apabila ingin mewujudkan organisasi yang efektifitas. Empat faktor yang mempengaruhi efektifitas, yaitu:

1. Karakteristik Organisasi

Hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

zKarakteristik Lingkungan

2. Mencakup dua aspek.

Aspek pertama adalah lin yaitu lingkungan yang berada di luar batas ore berpengaruh terhadap organisasi, terutama dal keputusan

dan pengambilan tindakan. Aspek lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim Oro lingkungan yang secara keseluruhan dalam organisasi.

3. Karakteristik Pekerja

Merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap didalam diri setiap individu akan ditemukan banyak akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sang dalam upaya mencapai tujuan organisasi, jadi apabila organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organ

4. Karakteristik Manajemen

Merupakan strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktik manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap pekerjaan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktik manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi

terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

Gibson (2000:32-34) berpendapat bahwa kriteria efektivitas meliputi kriteria efektivitas jangka pendek, yang terdiri dari produksi, efisiensi, dan kepuasan; kriteria efektivitas jangka menengah, yang terdiri dari persaingan dan pengembangan; kriteria efektivitas jangka panjang, dan kelangsungan hidup. Efektivitas dikatakan berhasil apabila memenuhi kriteria produktivitas kemampuan ber laba; dan kesejahteraan pegawai. Sementara konteks perkantoran, efektivitas dapat diukur dengan kriteria kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi pencapaian tujuan, proses analisa dan perumusan kebijakan yang mantap, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat, tersedianya sarana dan prasarana kerja, pelaksanaan yang efektif dan efisien, sistem pengawasan dan pengendalian yang mendidik.

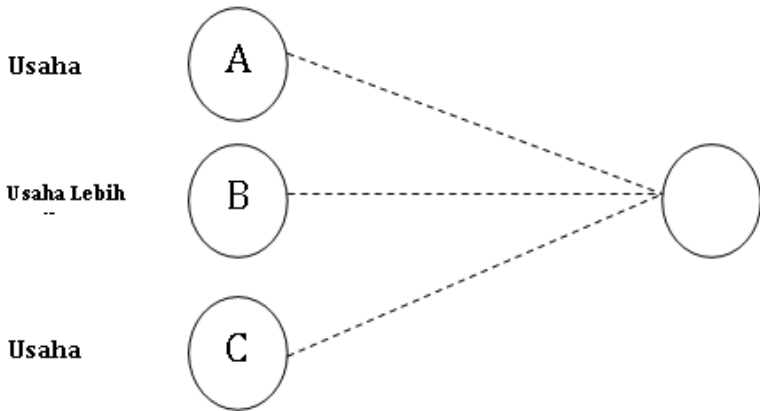
## **b. Efisiensi**

Efisiensi adalah suatu asas dasar tentang perbandingan terbaik antara suatu usaha dengan hasilnya (Gie, 2000:171). Perbandingan ini dapat dilihat dari dua segi, yaitu:

### **1. Segi Usaha**

Suatu pekerjaan dapat dikatakan efisien kalau sesuatu hasil tertentu tercapai dengan usaha yang sekecil-kecilnya. Pengertian usaha dapat dikembalikan pada lima

unsur yang dapat juga disebut sumber-sumber kerja, yaitu pikiran, tenaga, waktu, ruang, dan benda (termasuk uang).

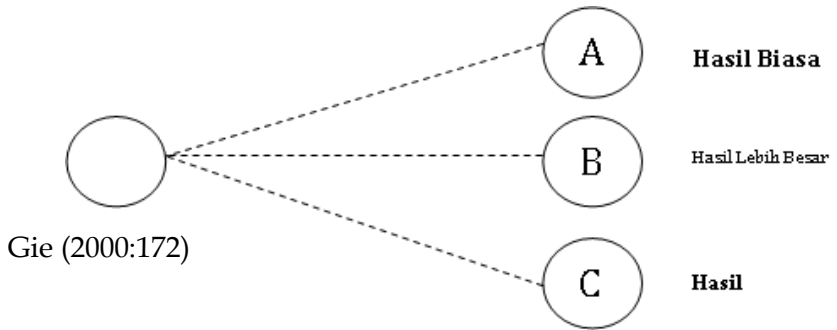


Gambar 1.1  
Efisiensi Kerja dari Segi Usaha

Usaha huruf C adalah yang efisien karena memberikan perbandingan yang terbaik dilihat dari sudut usaha, yaitu paling sedikit mengeluarkan lima sumber kerja untuk mencapai hasil tertentu yang diharapkan.

## 2. Segi Hasil

Suatu pekerjaan dapat disebut efisien kalau dengan tertentu memberikan hasil yang sebanyak-banyaknya baik yang mengenai mutunya ataupun jumlah satuan hasil itu.



Gambar 1.2

### Efisiensi Kerja dari Segi Hasil

Hasil huruf C adalah yang efisien karena menunjukkan perbandingan yang terbaik ditinjau dari sudut hasil yang paling besar mengenai jumlah atau mutunya.

Wursanto (2004:108) menyatakan bahwa efisiensi adalah perbandingan terbaik antara suatu usaha dengan hasil yang dicapai. Apabila diterapkan dalam bidang kerja, maka terdapatlah efisiensi kerja. Sedarmayanti (2001:112) menyatakan bahwa efisiensi merupakan pelaksanaan cara-cara tertentu dengan tanpa mengurangi tujuannya merupakan cara yang termudah mengerjakannya, termurah biayanya, tersingkat waktunya, ringan bebannya, terpendek jaraknya. Gie (2000:173) menyatakan bahwa efisiensi kerja adalah suatu asas dasar tentang perbandingan terbaik antara suatu usaha dengan hasil yang dicapai oleh kerja itu.

Sedarmayanti (2001:114) menyatakan bahwa efisiensi kerja dapat tercapai apabila:

a. Berhasil Guna atau Efektif

Yaitu untuk menyatakan bahwa pekerjaan telah dilaksanakan dengan tepat artinya target tercapai sesuai waktu yang ditetapkan.

1. Ekonomis

Dalam usaha mencapai efektivitas yang termasuk, maka biaya, tenaga kerja, material, peralatan, waktu, ruangan dan lain-lainnya, telah dipergunakan dengan setepat-tepatnya.

2. Pelaksanaan Kerja dapat Dipertanggungjawabkan

Yakni untuk membuktikan bahwa dalam pelaksanaan kerja, sumber-sumber telah dimanfaatkan dengan setepat-tepatnya dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan yang telah ditetapkan.

3. Pembagian Kerja Nyata

Yakni berdasarkan pemikiran bahwa tidak mungkin manusia seorang diri mengerjakan segala macam pekerjaan dengan baik, sebab bagaimanapun juga kemauan setiap orang pasti terbatas (real and factual distribution of wak/DW). Oleh sebab itu harus ada pembagian kerja yang nyata, yaitu benar-benar berdasarkan beban kerja (volume of work/vw). Ukuran kemampuan kerja (standar Rate of performance/SP) dan waktu (time/T) yang tersedia. Hal tersebut dapat dituliskan dalam bentuk rumus:

4. Rasionalitas Wewenang dan Tanggung Jawab (Rationality of Authority and Responsibility).  
Artinya jangan sampai terjadi seseorang mempunyai wewenang yang lebih besar dari tanggung jawabnya ( $W>T$ ). Wewenang harus sama dan seimbang dengan tanggung jawabnya.
5. Prosedur Kerja Praktis, Bekerja, dan dapat Dilaksanakan (practicable, workable and applicable procedures).  
Yaitu pelaksanaan kerja yang dapat dipertanggungjawabkan serta pelayanan kerja yang memuaskan tersebut ham. pekerjaan operasional yang dapat dilaksanakan dengan lancar.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan efisiensi kerja di kantor akan tercapai apabila berhasil efektif, ekonomis, pelaksanaan kerjanya dapat dipertanggungjawabkan, terdapat pembagian kerja yang nyata, rasionalitas dan tanggung jawab, terdapat keseimbangan, serta terdapat yang praktis yang dapat dipahami oleh seluruh pegawai di lingkungan kantor.

Asas-asas pekerjaan kantor yang efisien menurut Sedarmayanti (2001: 114) adalah:

1. Asas Perencanaan Merencanakan berarti mengembangkan dimuka meno tindakan-tindakan yang akan dilaksanakan dalam ran.

mencapai suatu tujuan. Perwujudan dalam asas ini dapat berùn pedoman-pedoman:

- a) Pedoman tentang Maksud Warkat.  
Setiap warkat yang diciptakan dan dipelihara harus mempunyai maksud yang jelas dan kegunaan yang nyata. Kegunaan yang mungkin ada ialah nilai-nilai warkat dalam bidang penerangan, hukum, administrasi, keilmuan/penelitian, pendidikan, dan sejarah/ dokumentasi. Bila tidak bisa dijawab untuk apa warkat itu dibuat, maka warkat itu sesungguhnya tidak perlu diciptakan
- b) Pedoman tentang Penetapan Prosedur.  
Lalu lintas keterangan yang merupakan berbagai prosedur ketatausahaan tidak boleh dibiarkan tumbuh sendiri, melainkan harus selalu direncanakan dan diatur dengan mempertimbangkan corak pekerjaan yang berjalan dengan prosedur itu. Selanjutnya semua prosedur dalam suatu organisasi hendaknya dihimpun secara tertulis dalam buku pedoman.
- c) Pedoman tentang Pengadaan Mesin  
Setiap mesin kantor hendaknya hanya dibeli dan dipergunakan berdasarkan prosedur kerja yang telah ditetapkan.

- d) Pedoman tentang Perencanaan Formulir  
Macam-macam formulir untuk menghimpun, mencatat, menyampaikan atau menyimpan berbagai keterangan hendaknya dirancang secara tepat mengenai bentuknya, macam, dan bahannya.

## 2. Asas Penyederhanaan

Menyederhanakan berarti membuat suatu sistem yang rumit atau pekerjaan yang sukar menjadi lebih mudah dan ringan. Pelaksanaan asas ini adalah sebagai berikut:

- a) Pedoman tentang Tata cara  
Tatacara kerja perkantoran hendaknya dipilih yang benar benar menghemat sumber-sumber kerja, yaitu cara-cara yang termudah (menghemat pikiran), yang teringan (menghemat gerak dan tenaga), yang tercepat (menghemat waktu), yang terdekat (menghemat jarak dan ruang kerja), dan yang termurah (menghemat benda).
- b) Pedoman tentang Perlengkapan.  
Segenap perlengkapan dari material sampai mesin dan perabot kantor sejauh mungkin hendaknya diusahakan standardisasi untuk memudahkan pengadaan, pengurusan, dan perawatannya.

- c) Pedoman tentang Pengorganisasian.
- d) Berbagai kerja perkantoran yang bersifat umum sebaiknya dipersatukan dan dipusatkan pada suatu bagian yang melayani semua satuan operatif.

### 3. Asas Penghematan.

Menghemat berarti mencegah pemakaian benda atau bahan secara berlebihan, sehingga biaya termaksud tidak mahal. Asas ini dilaksanakan dalam pedoman-pedoman yang berikut:

- a. Perhitungan tentang Perhitungan Biaya dan Kemanfaatan

Dalam menetapkan suatu prosedur atau meran formulir hendaknya selalu diperhitungkan besar akan dikeluarkan dan kemanfaatan yang mungkin dalam satu Biaya harus sepadan dengan kegunaannya.

- b. Pedoman tentang Perhitungan Kebutuhan Warkat

Dalam memperbanyak warkat hendaknya senantiasa dihitung secara cermat jumlah kebutuhannya agar tidak berlebihan sehingga menghamparkan material atau warkat itu bertahun tahun bertumpuk di kantor karena tidak habis.

- c. Pedoman tentang Mekanisme

Pemakaian mesin-mesin tata usaha hendaknya dilakukan setelah

mempertimbangkan ketatausahaan yang ditetapkan dan faktor biaya.

#### 4. Asas Penghapusan

Berarti meniadakan pekerjaan dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang dianggap kurang perlu atau tidak berhubungan hasil kerja yang ingin dicapai. Pelaksanaan asas-asas ini dapat diwujudkan dalam pedoman-pedoman berikut:

- a. Pedoman tentang Peniadaan Gerak-Gerak dalam Pekerjaan.

Dalam pelaksanaan kerja perkantoran, dilakukan gerak, yaitu ke gerakan tangan atau bagian tubuh lainnya. Gerakan yang berlebihan atau langkah pekerjaan yang mengeluarkan tenaga jasmani hendaknya ditiadakan.

- b. Pedoman tentang Penghapusan Tembusan atau Warkat lainnya.

Dalam pelaksanaan tata usaha, tembusan surat kepada instansi khusus yang kurang perlu atau tidak langsung bersangkutan dengan persoalan yang bersangkutan hendaknya ditiadakan.

#### 5. Asas Penggabungan

Mempersatukan pekerjaan-pekerjaan yang memiliki persamaan atau bahan-bahan yang

mungkin dapat dikerjakan sekaligus dalam satu langkah sehingga dapat menghemat waktu ke Pedoman-pedoman pelaksanaan asas ini adalah:

- a. Pedoman tentang Kerja Sekali Jalan  
Kekembaran kerja dalam tata usaha hendaknya dihindarkan dengan jalan sebanyak mungkin menggabungkan pelaksanaan pekerjaan yang sejenis.
- b. Pedoman tentang Pemakaian Alat-Alat Serbaguna.  
Dalam pengadaan perbekalan tata usaha hendaknya dibeli alat alat yang serbaguna atau setidak-tidaknya yang merupakan penggabungan antara dua satuan yang lebih sederhana.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi kerja di kantor perlu diketahui dalam rangka peningkatan efisiensi kerja pegawai. Menurut Barnes (Sedarmayanti, 2001:124) terdapat tiga faktor yang mempengaruhi efisiensi kerja, yaitu gerakan tubuh, pengaturan tempat kerja, dan penggunaan alat kerja. Yutta (Sedarmayanti, 2001:124) menyatakan lima faktor yang mempengaruhi efisiensi kerja, yaitu lingkungan fisik, lingkungan non fisik, struktur organisasi, Prosedur dan tata kerja, dan desain produk. Gie menyatakan (2007) tiga faktor yang mempengaruhi efisiensi kerja, yaitu kemauan, kemampuan, dan kemahiran.

#### 4. Profesional

Profesional berasal dari kata dasar profesi. Profesi adalah suatu jabatan atau pekerjaan yang menuntut keahlian dari para anggotanya. Artinya, suatu jabatan tidak bisa dilakukan oleh sembarang orang yang tidak terlatih dan tidak disiapkan secara khusus untuk melakukan pekerjaan itu. Keahlian diperoleh melalui apa yang disebut profesionalisasi, yang dilakukan baik sebelum seorang menjalani profesi itu (pre-service training) maupun setelah atau sedang menjalani suatu profesi (in-service training). Dengan demikian, profesional menunjuk pada dua hal. Pertama, orang yang menyandang suatu profesi; misalnya, saya seorang profesional; Kedua, penampilan seseorang dalam melakukan pekerjaannya sesuai dengan profesinya. Dalam pengertian kedua ini, istilah dikontradiksikan dengan non profesional atau amatiran.

Untuk memperoleh pengertian dan konsepnya komprehensif, perlu dikemukakan pula tentang pengertian nalisme, profesionalitas, dan profesionalisasi. Masing-masing pengertian tersebut dijelaskan sebagai berikut:

##### a) Profesionalisme.

Profesionalisme merujuk pada komitmen anggota-anggota profesi untuk meningkatkan kemampuan profesionalnya terus menerus mengembangkan strategi yang digunakan dalam melakukan pekerjaan yang sesuai dengan profesinya.

b) Profesionalitas.

Profesionalitas mengacu pada sikap para anggota profesi terhadap profesinya serta derajat pengetahuan dan keahlian yang mereka miliki dalam rangka melakukan pekerjaannya.

c) Profesionalisasi.

Profesionalisasi menunjuk pada proses peningkatan kualifikasi maupun kemampuan para anggota profesi dalam mencapai kriteria yang standar dalam penampilannya sebagai anggota suatu profesi. Profesionalisasi pada dasarnya merupakan serangkaian proses pengembangan profesional (professional development).

# BAB III

## RUANG LINGKUP PEKERJAAN KANTOR



Menurut Charles O. Libbey ruang lingkup pekerjaan manajemen perkantoran meliputi ruang perkantoran, komunikasi, pegawai kantor, perabot dan perlengkapan kantor, peralatan dan mesin kantor, pembekalan dan keperluan tulis, kantor metode kerja, warkat dan pengawasan pejabat pelaksana.

1. Ruang perkantoran (Office Space)  
Kantor berasal dari bahasa belanda (kantoor) yang merupakan tempat yang digunakan untuk perniagaan perusahaan yang dijalankan secara rutin. Kantor biasanya hanya berupa ruangan atau kamar kecil maupun bertingkat tinggi. Kantor sering dibagi menjadi dua jenis : kantor pusat untuk pekerjaan penting dan kantor bagian untuk pekerjaan yang lebih kecil.
2. Komunikasi (Communications)  
Komunikasi adalah proses mengirim dan menerima pesan, proses ini yang dikatakan efektif dan dapat dimengerti serta membuat orang mengerjakan sesuai instruksi pesan tersebut. Komunikasi merupakan urat nadi pekerjaan organisasi karena komunikasi memungkinkan perintah, instruksi, saran-saran, informasi dan sebagainya dapat disampaikan dengan cepat dan jelas sehingga efisien dan efektif.
3. Pegawai kantor (Office Personnel)  
Dalam suatu kantor, manajemen perkantoran berperan aktif dalam mengatur fungsi dan kedudukan seorang pegawai pada sebuah badan,

organisasi atau instansi. Karena kesalahan dalam pengelolaan pegawai pada sebuah instansi mengakibatkan inefisiensi tenaga kerja. Pegawai perkantoran mencakup pekerjaan pemilihan pegawai, orientasi pegawai, pelatihan pegawai, promosi pegawai, pergantian pegawai, pemberhentian pegawai, fasilitas untuk pegawai, moral dan disiplin pegawai dan pengaduan pegawai/karyawan.

4. Perabotan dan perlengkapan kantor (Furniture and Equipment)

Perabotan dan perlengkapan kantor merujuk pada semua perlengkapan yang digunakan pada suatu kantor. perabotan dan perlengkapan ini meliputi meja, kursi, perlengkapan arsip, ruang, perabotan fungsional, peralatan gudang. Pemeliharaan dan perbaikan meliputi lemari pembekalan, rak, perabotan perpustakaan dan penilaian perlengkapan.

5. Peralatan dan mesin kantor (Appliances and Machines)

Peralatan dan mesin kantor merupakan sarana penunjang aktivitas kantor yang memiliki masa pakai lebih dari satu tahun. Peralatan ini merupakan peralatan tidak habis pakai namun memiliki nilai penyusutan terhadap fungsinya. Peralatan dan mesin kantor meliputi mesin tik, komputer, laptop, mesin pembukuan, mesin hitung, perlengkapan mengirim surat.

6. Pembekalan dan keperluan tulis

Pembekalan kantor merupakan sarana penting untuk menghasilkan pekerjaan suatu kantor. Tanpa adanya pembekalan kantor yang memadai maka sulit untuk menghasilkan pekerjaan yang baik, karena pada dasarnya aktivitas kantor mengelolah bahan-bahan dengan sarana pembekalan kantor yang ada.

7. Metode kerja

Metode dalam lingkup manajemen perkantoran mencakup pengelolaan data (data processing), survey perkantoran (office survey), pengukuran hasil kerja, penjadwalan pekerjaan rutin, melakukan prosedur pembangunan dan penganalisisan statistic (statistical analysis).

8. Warkat (Records)

Warkat merupakan catatan tertulis, terekam, tergambar, tercetak yang dibuat dengan tujuan dapat membantu ingatan. Warkat dalam lingkup manajemen perkantoran mencakup pekerjaan pengkoordinasian formulir, pelayanan surat menyurat, pekerjaan survey, pembuatan mikrofilm, jadwal penyimpanan dan pekerjaan pengarsipan.

9. Pengawasan pejabat pelaksana (Executive Controls)

Pengawasan pejabat pelaksana merupakan pekerjaan untuk mencegah penyalahgunaan jabatan dalam suatu organisasi, perkantoran, instansi. Pekerjaan pengawasan pejabat pelaksana meliputi : perencanaan organisasi, pemusatan layanan, perencanaan anggaran, penaksiran, pembuatan buku petunjuk kerja, penyelenggaraan konferensi,

pelatihan pergantian tugas, analisis pekerjaan dan pengaturan standar gaji.

## 1. **Konsepsi Tata Usaha**

Menurut The Liang Gie berpendapat bahwa tata usaha intinya adalah tugas pelayanan yang berkenaan dengan keterangan-keterangan yang berwujud enam pola perbuatan. Enam pola perbuatan dalam konsepsi tata usaha ini, meliputi : menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, menyimpan.

### a. Menghimpun

Menghimpun yakni pekerjaan -pekerjaan mencari dan mengusahakan terjadinya segala keterangan yang tadinya belum ada atau berserakan di berbagai tempat, sehingga dapat siap untuk dipergunakan bilamana diperlukan.

### b. Mencatat

Mencatat yakni pekerjaan membutuhkan dengan berbagai peralatan tulis yang ada, keterangan -keterangan yang diperlukan, sehingga berwujud tulisan yang bisa dibaca, dikirimkan, dan disimpan. Dalam perkembangan teknologi modern seperti era saat ini, pekerjaan ini termasuk pula mencatat materi keterangan -keterangan dengan alat-alat perekam suara maupun video sehingga bisa didengar atau dilihat kembali.

### c. Mengolah

Mengolah adalah bermacam -macam pekerjaan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud untuk menyajikannya dalam bentuk yang lebih berguna.

d. Menggandakan

Menggandakan adalah pekerjaan untuk memperbanyak dengan berbagai cara dan alat sebanyak jumlah yang dibutuhkan.

e. Mengirim

Mengirim dalam konsepsi tata usaha ini adalah pekerjaan untuk menyampaikan keterangan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak kepada pihak yang lainnya.

f. Menyimpan

Menyimpan adalah pekerjaan menaruh atau meletakkan keterangan-keterangan dengan berbagai cara dan alat di tempat tertentu yang aman.

## **2. Peran dan Ciri Tata Usaha**

Pekerjaan tata usaha sangat mendukung tim manajemen atau staf organisasi. Pekerjaan ini memiliki tanggung jawab yang sangat bervariasi. Oleh karena itu, pekerjaan tata usaha harus dapat melakukan banyak pekerjaan dalam waktu yang bersamaan. Peran dan ciri tata usaha fungsinya untuk kepentingan dan pemahaman selanjutnya akan kita gunakan istilah yang sudah lazim digunakan dalam bahasa Indonesia adalah “tata usaha” yang lengkapnya rumusan tersebut disebutkan sebagai rangkaian aktivitas.

- a. Menghimpun
- b. Mencari
- c. Mengolah
- d. Mengganda
- e. Mengirim
- f. Menyimpan keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi.

Secara garis besar tata usaha ini mempunyai tiga peranan pokok sebagai berikut :

1. Melayani pelaksanaan pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi.
2. Menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat.
3. Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Pekerjaan perkantoran sama sekali tidak dapat dibandingkan dengan fungsi produksi, penjualan, keuangan, teknik, pembelian, kepegawaian atau fungsi lainnya yang mungkin perlu dalam suatu organisasi tertentu. Sebaliknya ini adalah suatu proses atau sekelompok proses yang diperlukan guna melaksanakan salah satu dari fungsi- fungsi tersebut, jadi dengan demikian sumbangan dari pelaksanaan pekerjaan perkantoran akan sangat dibutuhkan untuk mendukung aktivitas dari salah satu fungsi itu.

## Ciri Utama Tata Usaha

1. Bersifat pelayanan mempunyai fungsi memudahkan atau meringankan agar pekerjaan-pekerjaan lain dapat berjalan lebih efektif (facilitating function -service work)
2. Bersifat merembes ke segenap bagian dalam organisasi tata usaha diperlukan di mana-mana dan dilaksanakan dalam seluruh organisasi
3. Dilaksanakan oleh semua pihak dalam organisasi tata usaha dilakukan oleh pejabat tertinggi sampai pegawai di tingkat bawah lainnya, bukan hanya menjadi tugas pokok dari sekelompok pegawai saja.

Dari semua uraian di atas, pada intinya tugas tata usaha mencakup hal-hal berikut:

1. Filing, dibuat untuk memudahkan pencarian informasi dan membuat perusahaan lebih efisien. Dalam perusahaan kecil, proses ini merupakan salah satu tanggung jawab bagi pekerja tata usaha, sementara dalam perusahaan besar, filing menjadi satu-satunya tanggung jawab bagi petugas tersebut.
2. Data entry, merupakan proses penempatan informasi ke dalam komputer. proses ini memerlukan juru tik yang mahir. Contoh informasi yang ditranskripsikan adalah data dari kertas kerja, nama dan alamat, dokumen tulisan tangan dan entri pembukaan.
3. Mencetak, memperbanyak, dan menyusun (printing, copying, and collating), meliputi

mengoperasikan peralatan fotocopy, termasuk mengganti kartrid tinta, memasukkan kertas, dan memperbaiki kemacetan kertas kecil. Mereka mencetak laporan, menyusun dan membuat presentasi atau laporan.

4. Pengetikan (typing), yaitu mengetik jenis laporan, surat, dan dokumentasi kantor lainnya, bergantung pada tingkat posisi, petugas akan mengerjakan proses ini pada beberapa langkah, baik pengetikan maupun pengoreksiannya, serta mengedit dan mengkompilasi informasi ke dalam dokumen professional. Oleh karena itu, mereka harus dapat mengoperasikan komputer dan memiliki pengetahuan tentang berbagai program perangkat lunak.
5. Penyimpanan rekaman (record keeping), yaitu melakukan proses pencatatan dasar. Untuk pekerjaan dengan tingkat yang lebih rendah, pegawai tata usaha akan menyalin informasi yang dikumpulkan dari sumber lain. Pekerjaan administrasi yang lebih tinggi menggunakan informasi untuk membuat laporan, seperti catatan gaji atau laporan keuangan.

Tata usaha tidak dapat berjalan sendiri atau terlaksana dengan sendirinya. Semua pekerjaan perkantoran harus direncanakan, diatur, disusun, diarahkan, dikendalikan dan disempurnakan oleh seorang pejabat pimpinan yang memikul tugas manajemen.

### 3. Lingkungan Pekerjaan Dalam Organisasi

Lingkungan kerja merupakan tempat dimana para karyawan melakukan aktivitas bekerja. Lingkungan kerja dapat membawa dampak positif dan negatif bagi karyawan dalam rangka mencapai hasil kerjanya. Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan manajemen.

Secara garis besar jenis lingkungan kerja dibagi menjadi lingkungan fisik dan nonfisik.

#### 1. Lingkungan kerja fisik.

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan di tempat kerja yang berbentuk fisik. Faktor fisik meliputi dari fasilitas parkir diluar gedung perusahaan, lokasi dan rancangan gedung sampai jumlah cahaya dan suara yang menimpa meja kerja atau ruang kerja seorang karyawan. Lingkungan kerja fisik dibagi menjadi dua, yaitu:

- a. Lingkungan kerja yang langsung berhubungan dengan karyawan seperti kursi, meja, dan sebagainya.
- b. Lingkungan perantara atau juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia misalnya suhu udara, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanik, bau-bauan, warna dan lain-lain.

Untuk dapat memperkecil pengaruh lingkungan fisik terhadap kondisi kinerja karyawan, maka langkah pertama yang harus dipelajari oleh bagian manajer SDM adalah mempelajari manusia, baik mengenal fisik dan tingkah lakunya, kemudian digunakan sebagai dasar pertimbangan lingkungan fisik yang sesuai.

## 2. Lingkungan kerja non fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan di tempat kerja yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan sesama karyawan maupun hubungan dengan staf dibawahnya. Manajer disebuah perusahaan harus memperhatikan lingkungan kerja dimana karyawan menjalankan tugasnya. Meskipun lingkungan kerja tidak menjalankan proses produksi, namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan yang melaksanakan proses produksi tersebut.

Faktor yang mempengaruhi kondisikan lingkungan kerja adalah :

- a. Penerangan
- b. Warna
- c. Temperature
- d. Sirkulasi udara
- e. Jaminan terhadap keamanan
- f. Tata ruang
- g. Kebersihan lingkungan kerja
- h. Kebisingan

- i. Getaran mekanis (yang ditimbulkan oleh alat mekanik
- j. Bau-bauan
- k. Dekorasi
- l. Musik
- m. Keamanan
- n. Hubungan atasan dengan bawahan
- o. Hubungan sesama rekan kerja

#### **4. Pekerjaan Kantor**

Pekerjaan yang ada di lingkungan perkantoran disebut dengan pekerjaan kantor atau pekerjaan tata usaha kantor. Pekerjaan kantor adalah segala aktivitas untuk mengumpulkan, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirimkan dan menyimpan. Mencatat keterangan atau pekerjaan adalah mencatat segala hal yang dilakukan sehingga dapat dijadikan keterangan yang dimasa mendatang dapat dimanfaatkan atau berguna., walaupun semua aktivitas dilakukan dengan menggunakan alat atau mesin ataupun dengan cara manual, namun pada dasarnya memiliki tujuan yang yana yaitu menyediakan informasi yang bermanfaat untuk semua pihak.

Secara sederhana tata usaha kantor dapat dibagi dalam beberapa pekerjaan pokok, misalnya menulis, berkomunikasi menghitung dan mengelola warkat. William H. Leffingwell dan Edwin M. Robbinson (2004) menyebutkan pekerjaan kantor meliputi:

- a. Menerima, mengirim dan mengangkut pekerjaan
- b. Membuat rekening
- c. Surat menyurat, mendikte dan pengetikan
- d. Kearsipan
- e. Passing credit and collecting outstanding accounts (menyampaikan hutang dan mengumpulkan perhitungan-perhitungan yang belum diselesaikan)
- f. Handling, distributing and dispatching mail (mengurus, membagi dan mengirimkan surat-surat ke pos)
- g. Duplicating and addressing work (pekerjaan memperbanyak warkat dan memberikan alamat)
- h. Miscellaneous, such as telephone, receiving, visitor, messenger service (bermacam-macam pekerjaan, seperti menelpon, menerima tamu-tamu, pelayanan pesuruh).
- i. Tugas-tugas khusus
- j. Memuat warkat-warkat, mencatat data yang diinginkan

## **5. Aspek Pekerjaan Dalam Manajemen Perkantoran**

Dalam manajemen perkantoran terdapat berbagai fungsi yang meliputi rangkaian aktivitas antara lain:

- a. Manajemen dan pengarahan
- b. Tata laksana/penyelenggaraan
- c. Pelaksana secara efisien
- d. Manajemen

- e. Pengawasan
- f. Pengendalian dan pengawasan
- g. Pengarahan
- h. Perencanaan, dan pengorganisasian

## **6. Fungsi Manajemen Perkantoran**

### **a. Perencanaan**

Fungsi perencanaan atau planning dalam manajemen perkantoran yaitu adalah fungsi yang akan dipakai dalam menentukan tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Jadi, dalam fungsi perencanaan ini manajer harus memikirkan apa saja yang akan dikerjakan dengan sumber daya yang dimiliki.

### **b. Pengorganisasian**

Fungsi pengorganisasian atau organizing dalam manajemen perkantoran ini bisa mempermudah manajer dalam melakukan pengawasan dan juga menentukan orang yang diperlukan untuk melaksanakan tugas yang telah dibagi tersebut.

### **c. Pengarahan**

Fungsi pengarahan dalam manajemen perkantoran adalah merupakan fungsi manajemen yang berhubungan dengan usaha dalam memberi bimbingan, saran, perintah ataupun instruksi pada bawahan dalam menjalankan tugas, supaya tugas bisa dijalankan dengan baik dan tertuju pada tujuan yang sudah ditetapkan sejak awal.

#### d. Pengawasan

Fungsi pengawasan atau controlling dalam manajemen perkantoran sangat dibutuhkan untuk menjaga supaya semua pekerjaan dan juga efektivitas penggunaan sumber daya yang ada tidak menyimpang dari rencana sehingga tujuan organisasi bisa terwujud.

### 7. Sasaran Pekerjaan Manajemen Perkantor

Sasaran rangkaian pekerjaan pada umumnya adalah pekerjaan perkantoran (office work), sasaran pekerjaan perkantoran sebenarnya lebih lagi cakupannya. Seperti yang disusun oleh Charles Libbey adalah sebagai berikut:

#### a. Ruang perkantoran (office space)

Ruang perkantoran meliputi kebutuhan ruangan seperti pemanas dan peredaran udara, pendingin ruangan, pantulan suara, lukisan, fasilitas kebersihan, ruangan pertemuan, faktor keselamatan, dll.

#### b. Komunikasi (communication)

Komunikasi meliputi pengiriman surat, pelayan pesuruh, telepon (system dalam kantor maupun antar kantor), telegraf dan pelayanan kawat, papan pengumuman, pelayan terima tamu.

c. Kepegawaian perkantoran (office personel)

Kepegawaian perkantoran meliputi pemilihan, pengenalan, latihan, pengujian, kenaikan pangkat, pergantian, system saran, pengerahan pegawai, keterlambatan, personal mangkir, wawancara pemberhentian, fasilitas ruang makan, disiplin, pension, pengaduan.

d. Peralatan dan perlengkapan (furniture and equipment)

Peralatan dan perlengkapan meliputi meja kerja, kursi, meja panjang, perlengkapan arsip, ruang dan peti besi, perabotan fungsional, perabotan gudang, pemeliharaan dan perbaikan, perlengkapan acuan, lemari pembekalan dan penempatan rak, cagak pakaian, perabotan perusahaan, penilaian perlengkapan baru.

e. Peralatan dan mesin (appliances and machines)

Peralatan dan mesin meliputi mesin tik, mesin tambahan, mesin faktur, mesin pembukuan, mesin hitung, perlengkapan dikte, perlengkapan kirim surat, peralatan, dll. Perlengkapan kebersihan, perlengkapan pengadaan pemeliharaan dan perbaikan, penilaian peralatan dan mesin baru.

f. Pembekalan dan keperluan tulis (supplies and stationary)

Pembekalan dan keperluan tulis meliputi barang-barang keperluan tulis, kertas surat, formulir pembekalan kebersihan, pembekalan pengadaan, penilaian pembekalan baru.

g. Metode

Metode meliputi pengolahan bahan keterangan, penyelidikan perkantoran, pengukuran hasil kerja tulis, penjadwalan prosedur rutin, prosedur pembagian, dll.

h. Warkat (records)

Warkat meliputi pengkoordinasikan formulir, perancangan formulir, pelayanan surat-menyurat, peninjauan surat-menyurat, pusat pengetik, metode pelaporan, penyingkiran warkat, pembuatan microfilm, jadwal penyimpanan, praktek kearsipan dan penyimpanan.

i. Kontrol pimpinan pelaksana(executive control)

Kontrol pimpinan pelaksana meliputi perencanaan organisasi, pemusatan atau perencanaan pelayanan, perencanaan anggaran, perkiraan, pedoman petunjuk kerja, konferensi, latihan pemahaman tugas, analisis tugas pekerjaan, pembakuan gaji.

# **BAB IV**

# **ORGANISASI PERKANTORAN**



## **1. Pengertian Organisasi Kantor**

Organisasi menurut Robbins (2007:510-512) mengacu pada sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi itu dari organisasi lain. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa organisasi perkantoran merupakan suatu kolektivitas orang yang ada di lingkungan kantor, dimana aktivitas yang dilakukan didesain secara sadar, terkoordinasi, serta diatur oleh para anggotanya dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Daft mendefinisikan organisasi sebagai entitas sosial yang diatur oleh tujuan, didesain secara sengaja berupa sistem aktivitas yang terstruktur dan terkoordinasi, dan berhubungan dengan lingkungan eksternalnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa organisasi perkantoran merupakan suatu kolektivitas orang yang ada di lingkungan kantor, dimana aktivitas yang dilakukannya di desain secara sadar, terkoordinasi,serta diatur oleh para anggota nya dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

## **2. Ciri-Ciri Organisasi**

Ciri-ciri organisasi dapat kita bagi berdasarkan definisi serta tujuan dan struktur organisasi, yaitu

- a. Sekumpulan orang  
Organisasi harus terdiri dari dua orang atau lebih manusia yang sadar dalam

- membentuk organisasi, sama dengan terbentuknya suatu kelompok.
- b. Memiliki tujuan bersama  
Organisasi harus memiliki tujuan organisasi yang utama yang berusaha diraih oleh tiap-tiap anggota organisasi.
  - c. Adanya kerjasama  
Tiap anggota organisasi harus bekerjasama dan berkoordinasi satu sama lain untuk mempermudah dalam mencapai suatu tujuan tertentu.
  - d. Memiliki aturan  
Organisasi formal harus memiliki aturan atau batas-batas tertentu yang harus dipatuhi dan diterapkan pada tiap anggota organisasi.
  - e. Memiliki pembagian tugas  
Organisasi harus memiliki pembagian tugas pada tiap anggota agar bekerja satu sama lain dengan efektif dan efisien sesuai kemampuan yang dimiliki.

Lima bagian dasar dari sebuah organisasi menurut Henry Mintzberg adalah :

- a) The Operating Core. Yang termasuk disini adalah para pegawai yang melaksanakan pekerjaan dasar yang berhubungan dengan produksi barang dan jasa.

- b) The strategic Apex. Yang termasuk di dalam bagian ini adalah manajer tingkat puncak (top management).
- c) The Middle Line. Yang termasuk di dalam bagian ini adalah para manajer yang menjembatani manajer tingkat atas dengan bagian operasional.
- d) The Technostructure. Yang termasuk dalam bagian ini adalah mereka yang disertai tugas untuk menganalisa dan bertanggung jawab terhadap bentuk standarisasi dalam organisasi.
- e) The Support Staff. Yang termasuk disini adalah orang-orang yang memberi jasa pendukung tidak langsung terhadap organisasi (orang-orang yang mengisi unit staff).

### **3. Prinsip-prinsip Organisasi Perkantoran**

Prinsip organisasi kantor menurut Neuner dan Keeling (1970:45-49) ada delapan, yaitu:

#### **a. Prinsip Tujuan**

Tujuan Organisasi perkantoran atau kelompok fungsi dalam organisasi perkantoran mesti dirumuskan dan dimengerti oleh setiap personalis. Tujuan yang dimengerti akan berubah menjadi motivasi untuk mencapainya.

b. Prinsip Kesatuan Fungsi

Setiap organisasi perkantoran terdiri atas sejumlah fungsi yang mesti bekerja sama untuk mencapai tujuan utama organisasi perkantoran itu.

c. Prinsip Hubungan Individual

Organisasi perkantoran yang efektif terbentuk oleh pribadi-pribadi yang mesti melaksanakan pekerjaan.

d. Prinsip Kesederhanaan

Organisasi perkantoran yang efektif bekerja berdasarkan atas kesederhanaan dan interelasi yang jelas. Kesederhanaan memudahkan para pelaksana untuk memahaminya, sedangkan interelasi yang jelas mengurangi keraguan.

e. Prinsip Wewenang Sepadan dengan Tanggung jawab

Setiap orang dalam organisasi perkantoran mesti diberi wewenang yang sesuai dengan tugas tanggung jawabnya sehingga ia dapat bertanggung jawab atas pelaksanaan tugasnya tersebut.

f. Prinsip Laporan kepada Pimpinan Tunggal

Agar Tiap personal mengetahui dengan jelas kepada siapa ia melapor, maka tiap petugas dalam organisasi perkantoran tersebut harus menerima perintah

dari dan bertanggung jawab hanya kepada satu orang atasan.

g. Prinsip Kepengawasan dan Kepemimpinan

Kepemimpinan dan kepengawasan yang efektif mesti ditegakkan sehingga tujuan organisasi perkantoran itu dapat tercapai. Pengawasan yang efektif akan mencegah perubahan arah dalam mencapai tujuan.

h. Prinsip Jangkauan Pengawasan

Agar pengawasan dan kepemimpinan dalam organisasi perkantoran efektif, jangkauan pengawasan di bawah pengawasan langsung dari seorang manajer kantor atau seseorang pengawasan seyogyanya dibatasi, semakin jauh pengawasan manajer kantor, maka semakin besar kemungkinan menurutnya penambahan kemampuan pengawasan.

#### 4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi menetapkan cara pembagian, pengelompokan, dan pengorganisasian pekerjaan secara formal ( Robbins, 2003). Gibson et. al. (2006) menyatakan bahwa struktur organisasi merupakan cetak biru yang mengindikasikan bagaimana orang dan pekerjaan dikelompokkan bersama dalam suatu organisasi. Selanjutnya McShane dan Glinow (2008) menyatakan bahwa struktur organisasi merujuk pada pembagian tugas dan pekerjaan; serta koordinasinya sehingga pekerja dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi.

Enam elemen struktur organisasi yang menunjang keberhasilan organisasi menurut Robbins dan Judge (2007) terdiri :

a. Spesialisasi Pekerjaan

Spesialisasi pekerjaan atau pembagian pekerjaan berkaitan dengan sejauh mana tugas organisasi diemban oleh pegawai. Hakikat spesialisasi pekerjaan maksudnya daripada pekerjaan dilakukan oleh satu orang namun menangani banyak hal, lebih baik pekerjaan tersebut dipecahkan menjadi sejumlah pekerjaan yang spesifik, dimana pekerjaan spesifik tersebut diemban oleh seorang atau beberapa orang pegawai.

b. Rantai Komando

Rantai komando merupakan garis tidak putus dari rangkaian wewenang yang ada dalam organisasi. Dalam konsep rantai komando, terhadap dua hal penting, yaitu wewenang dan kesatuan komando.

1. Wewenang

Wewenang mengacu pada kemampuan untuk memberi perintah dan mengharapkan perintah tersebut dipatuhi oleh pegawai. Untuk mempermudah koordinasi, posisi manajer diberi tempat dalam rantai komando, dan tiap manajer memiliki derajat wewenang.

## 2. Kesatuan Komando

Asas kesatuan komando membantu mengamankan konsep garis wewenang yang tidak terputuskan. Kesatuan ini menyatakan bahwa seorang pegawai seharusnya mempunyai satu pemimpinan dan hanya kepada satu pemimpin ini dia bertanggung jawab langsung.

### c. Rentang Kendali

Rentang kendali merujuk pada jumlah orang yang secara langsung mempertanggungjawabkan pekerjaannya sesuai dengan tingkatan/hirarki organisasi dimana ia bekerja.

### d. Sentralisasi dan Desentralisasi

Berikut ini diuraikan tentang sentralisasi dan desentralisasi.

#### 1. Sentralisasi

Istilah sentralisasi mengacu pada pengambilan keputusan yang terpusat pada suatu titik tertentu dalam organisasi. Konsep tersebut hanya mencakup wewenang formal, yang hak-hak yang terkait dengan posisi pekerjaan. Lazimnya dikatakan bahwa jika manajemen puncak mengambil keputusan organisasi tanpa melibatkan pegawai di bawahnya, maka

organisasi tersebut menganut sistem sentralisasi.

2. Desentralisasi
3. Organisasi yang terdesentralisasi, lebih cepat untuk memecahkan masalah, karena lebih banyak pegawai yang memberikan masukan bagi keputusan organisasi.

e. Formalisasi

Formalisasi mengacu pada suatu tingkat dimana pekerjaan didalam organisasi itu dilakukan. Selain itu juga dinyatakan bahwa formalisasi adalah derajat dimana organisasi menstandarkan perilaku melalui aturan, prosedur, pelatihan, dan mekanisme lain yang terkait.

f. Departementalisasi

Rentang kendali, sentralisasi, dan formalisasi adalah elemen penting dalam struktur organisasi, namun hampir semua orang berpikir tentang bagan organisasi apabila berdiskusi tentang struktur organisasi.

## 5. Departementalisasi

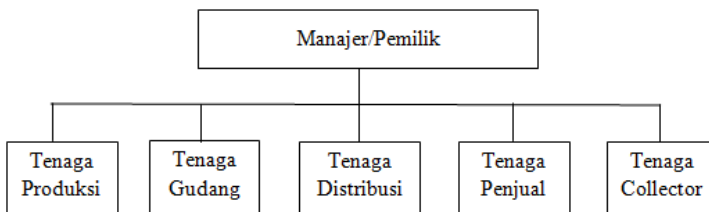
Lima tipe departementalisasi menurut McShane dan Glinow (2008) adalah :

a. Struktur Organisasi Sederhana.

Hampir semua organisasi dimulai dari struktur organisasi sederhana. Pekerjaan hanya beberapa orang saja

dan biasanya bidang usahanya hanya satu macam produk atau jasa. Konsekuensinya struktur ini sangat sulit diterapkan pada organisasi yang berkembang. Struktur organisasi sederhana (simple organization structure) adalah struktur dimana terdapat seorang pemilik dan biasanya beberapa pegawai dengan peraturan atas tugas, tanggung jawab, dan komunikasi yang bersifat sangat informal serta dicapai melalui supervisi secara langsung.

Hal tersebut disebabkan karena pemilik secara langsung terlibat dengan para pelanggan secara teratur.

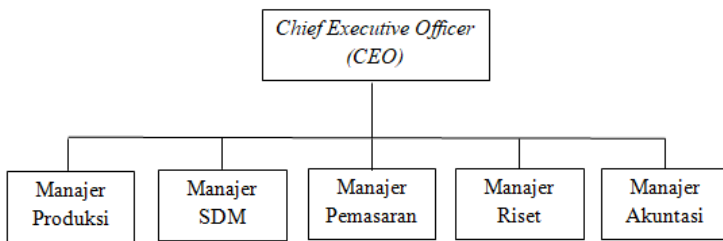


Gambar 1.1  
Struktur Organisasi Sederhana

b. Struktur Organisasi Fungsional

Struktur organisasi fungsional (functional organizational structure) adalah struktur dimana tugas, orang, dan teknologi yang dibutuhkan untuk menjalankan bisnis dibagi menjadi grup-grup “functional” yang terpisah (seperti pemasaran, operasi dan keuangan) dengan prosedur yang semakin formal guna mengkoordinasikan dan mengintegrasikan aktivitas-aktivitasnya untuk

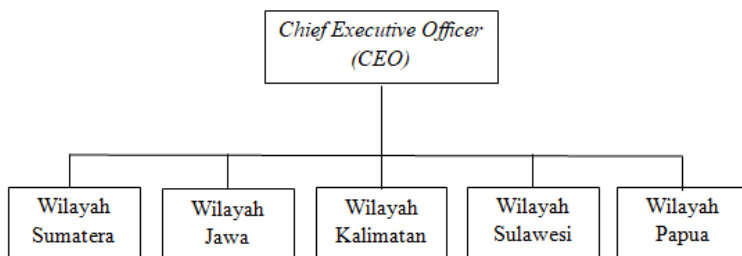
menghasilkan produk dan jasa dari bisnis tersebut. Struktur organisasi fungsional mendorong spesialisasi dan meningkatkan identitas pekerja dengan profesinya. Dibandingkan dengan struktur yang lain, struktur organisasi fungsional biasanya menghasilkan konflik disfungsional lebih banyak dan kurang koordinasi dalam melayani klien atau pengembangan produk.



Gambar 1.2  
Struktur Organisasi Fungsioanal

c. Struktur Organisasi Divisional

Ketika suatu organisasi melakukan diversifikasi atas jajaran produk/jasanya, mencakup wilayah geografis yang luas, menggunakan saluran-saluran pasar yang berkaitan, atau mulai melayani pelanggan yang heterogen, struktur organisasi fungsional dengan cepat menjadi tidak memadai. Struktur organisasi divisional mengelompokkan pekerja berdasarkan geografi, klien, atau output (produk/jasa).



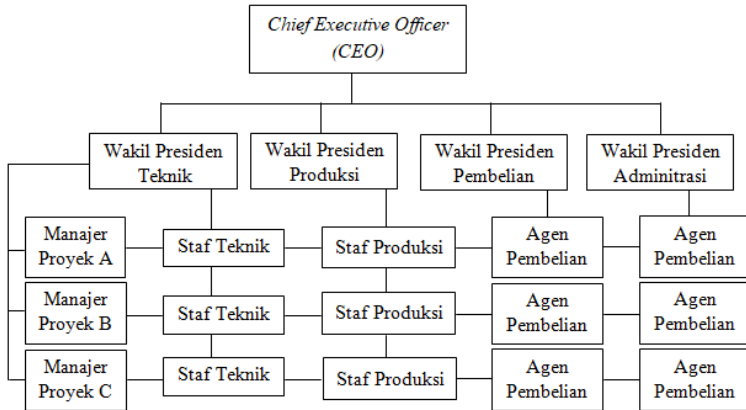
Gambar 1.3  
Struktur Organisasi Divisional Berdasarkan Geografi

Struktur organisasi divisi memungkinkan manajemen organisasi untuk mendelegasikan wewenang atas manajemen strategis dari entitas-entitas bisnis yang berbeda yaitu divisi. Divisi biasanya bertanggung jawab atas laba, sehingga memfasilitasi penilaian yang akurat atas laba dan rugi. Struktur organisasi divisional mengelompokkan pekerja berdasarkan geografi, klien, atau output (barang/jasa)

d. Struktur Organisasi Matrik

Struktur organisasi matrik (matrik organisasi structure) adalah struktur dimana personal fungsional dan staf ditugaskan ke suatu bidang fungsional dasar maupun ke seorang manajer proyek atau produk. Disampaikan keuntungan tersebut, struktur matrik diketahui memiliki masalah. Pertama, meningkatkan konflik dan ambiguitas tujuan. Pekerjaan yang bekerja pada struktur matrik memiliki dua pimpinan, dengan konsekuensi, ada dua prioritas yang biasanya tidak sejajar satu dengan yang lain.

Masalah kedua, adalah bahwa sering tidak jelas siapa yang memberikan persetujuan terhadap beberapa keputusan.



Gambar 1.4  
Struktur Organisasi Matriks

Pada struktur fungsional atau divisional, satu manajer bertanggung jawab untuk berbagai aspek, bahkan untuk isu yang tidak diharapkan. Tetapi pada struktur matrik, problem yang tidak biasa tidak memperoleh pemecahan, karena setiap manajer menyelesaikan masalahnya sendiri.

e. Struktur Organisasi Tim/Struktur Tim

Struktur tim memiliki beberapa perbedaan ciri dibandingkan dengan bentuk organisasi yang lain. Dalam struktur tim terdapat self-directed work teams (SDWTs). SDWTs meliputi satu pekerjaan yang saling berkaitan dan tim tersebut memiliki otonomi substansial untuk

mengeksekusi pekerjaan. Tim biasanya diorganisasikan berdasarkan proses pekerjaan , seperti membuat produk atau melayani kelompok klien khusus. Struktur hirarki tim berbentuk rata (flat). Struktur tim cenderung mengurangi biaya karena tim menggantungkan pada hirarki formal. Tim lintas fungsi memperbaiki komunikasi dan kerjasama lintas batas tradisional. Dengan otonomi yang lebih besar, struktur tim lebih cepat mengambil dan menginformasikan pengambilan keputusan. Namun demikian, struktur tim biasanya mengalami permasalahan untuk mempertahankan kebutuhan pelatihan interpersonal yang sedang berjalan. Struktur ini potensial mengambil lebih banyak waktu untuk berkoordinasi pada tahap awal pengembangan organisasi.

## **6. Desain Organisasi**

Desain organisasi merupakan proses penentuan keputusan untuk memilih alternatif kerangka kerja jabatan, proyek pekerjaan, dan departemen. Dengan demikian, keputusan atau tindakan-tindakan yang dipilih ini akan menghasilkan sebuah struktur organisasi, yaitu struktur organisasi (Ivancevich,2008).

### **a. Struktur Sederhana**

Desain organisasi struktur sederhana didominasi oleh strategic apex dan dimiliki tingkat sentralisasi yang sangat tinggi dalam melakukan kontrol. Struktur sederhana bersifat simple tetapi terbatas penggunaannya, yakni pada organisasi yang ukurannya kecil. Desain

organisasi ini memiliki kelemahan, yaitu tidak dapat digunakan dalam organisasi yang kompleks, berisiko terjadinya kepemimpinan yang tersentralisasi, serta tergantung pada satu figure saja.

b. Birokrasi Mesin

Desain organisasi birokrasi mesin didominasi technostructure dan kontrol yang dilakukan melalui standardisasi. Struktur tipe ini mampu menampilkan aktivitas yang terstandarisasi dengan tindakan yang efisien. Struktur tipe ini efektif digunakan pada organisasi yang menggunakan teknologi mesin dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga mudah distandarisasi, lingkungannya simple dan stabil, serta dapat digunakan pada organisasi besar.

c. Birokrasi Profesional

Desain organisasi birokrasi profesional memiliki konsep kunci, yaitu mengkombinasikan standardisasi dan desentralisasi, operating core mendominasi desain organisasi ini karena mereka memiliki keahlian kritis yang diperlukan organisasi, dan mereka memiliki otonomi untuk menerapkan keahlian mereka, sehingga konsep kunci desain ini dapat terlaksana. Kelebihan struktur ini dapat menampilkan tugas secara terspesialisasi dan efisien. Struktur ini biasanya dipakai pada organisasi besar dengan lingkungan yang kompleks dan stabil, menggunakan teknologi rutin, yang berinternalisasi melalui profesionalisme.

#### d. Struktur Divisional

Desain organisasi struktur divisional didominasi oleh manajer tingkat menengah. Struktur ini terdiri dari kesatuan yang terdiri dari unit-unit yang memiliki otonomi tinggi dan masing-masing unit birokrasi mesin dikoordinasi oleh masing-masing divisi (manajer tingkat menengah). Tipe ini cocok digunakan dalam organisasi yang melaksanakan diversifikasi produk dan jasa secara penuh. Lingkungan yang cocok untuk struktur jenis ini adalah lingkungan yang simple dan stabil.

#### e. Adhocracy

Desain organisasi adhocracy bersifat sangat fleksibel, standardisasinya rendah, dan sangat terdesentralisasi. Struktur jenis ini hampir sama dengan birokrasi-birokrasi profesional, karena keduanya mempekerjakan orang-orang profesional. Struktur ini menggunakan teknologi non-rutin, cocok untuk organisasi dengan lingkungan yang sering berubah dan memiliki risiko yang tinggi. Kekuasaan pada struktur ini tidak berdasarkan posisi seseorang, tetapi berdasarkan keahlian yang dimiliki.

### 7. Budaya Organisasi Kantor

Budaya organisasi merupakan sistem nilai yang dikembangkan dan berlaku dalam suatu organisasi, yang menjadikannya ciri khas sebagai sebuah organisasi. Dalam hal ini, budaya organisasi kantor adalah budaya yang

hidup dan berkembang di lingkungan kantor, yang menjadi ciri khas keberadaan kantor.

Fungsi budaya organisasi kantor terkait dengan delapan hal penting, yaitu:

a. Pengikat Organisasi

Budaya organisasi berfungsi sebagai pengikat seluruh komponen organisasi terutama pada saat organisasi menghadapi guncangan, baik dari dalam maupun dari luar akibatnya terdapat perubahan.

b. Integrator

Budaya organisasi merupakan alat untuk menyatukan keberagaman sifat, karakter, bakat dan kemampuan yang ada di dalam organisasi. Segala bentuk perbedaan di lingkungan kantor merupakan sumber daya yang perlu didayagunakan, sehingga tujuan kantor dapat dicapai dengan optimal.

c. Identitas Organisasi

Lingkungan kantor merupakan sumber daya yang perlu didayagunakan, sehingga tujuan kantor dapat dicapai dengan optimal.

d. Energi

Budaya organisasi merupakan salah satu identitas organisasi seperti logo organisasi yang memiliki

lambang tersendiri. Untuk mencapai kinerja yang tinggi, budaya organisasi berfungsi sebagai suntikan energy untuk mencapai kinerja yang tinggi. Jika energy di anggota-anggota menghasilkan output yang luar biasa. Budaya organisasi kantor yang memiliki energi yang tinggi akan menghasilkan kinerja kantor yang tinggi pula.

e. Ciri Kualitas

Budaya organisasi merupakan representasi dari ciri kualitas yang berlaku dalam organisasi tersebut. Kualitas kantor, salah satunya ditentukan oleh budaya organisasi kantor yang berlaku.

f. Motivator

Budaya organisasi merupakan pemberi semangat bagi para anggota organisasi yang kuat akan menjadi motivator yang kuat bagi anggotanya.

g. Pedoman Gaya Kepemimpinan

Seiring adanya perubahan, disengaja ataupun tidak, membawa pandangan baru tentang kepemimpinan. Pemimpin dikatakan berhasil apabila mampu membawa anggota organisasi keluar dari krisis akibat perubahan yang terjadi.

h. Meningkatkan Nilai

Salah satu fungsi organisasi adalah untuk meningkatkan nilai dari stackholder-nya yaitu anggota

organisasi, pelanggan, pemasok, dan pihak-pihak yang berhubungan dengan organisasi. Budaya organisasi kantor yang positif akan meningkatkan kinerja organisasi secara berkesinambungan.

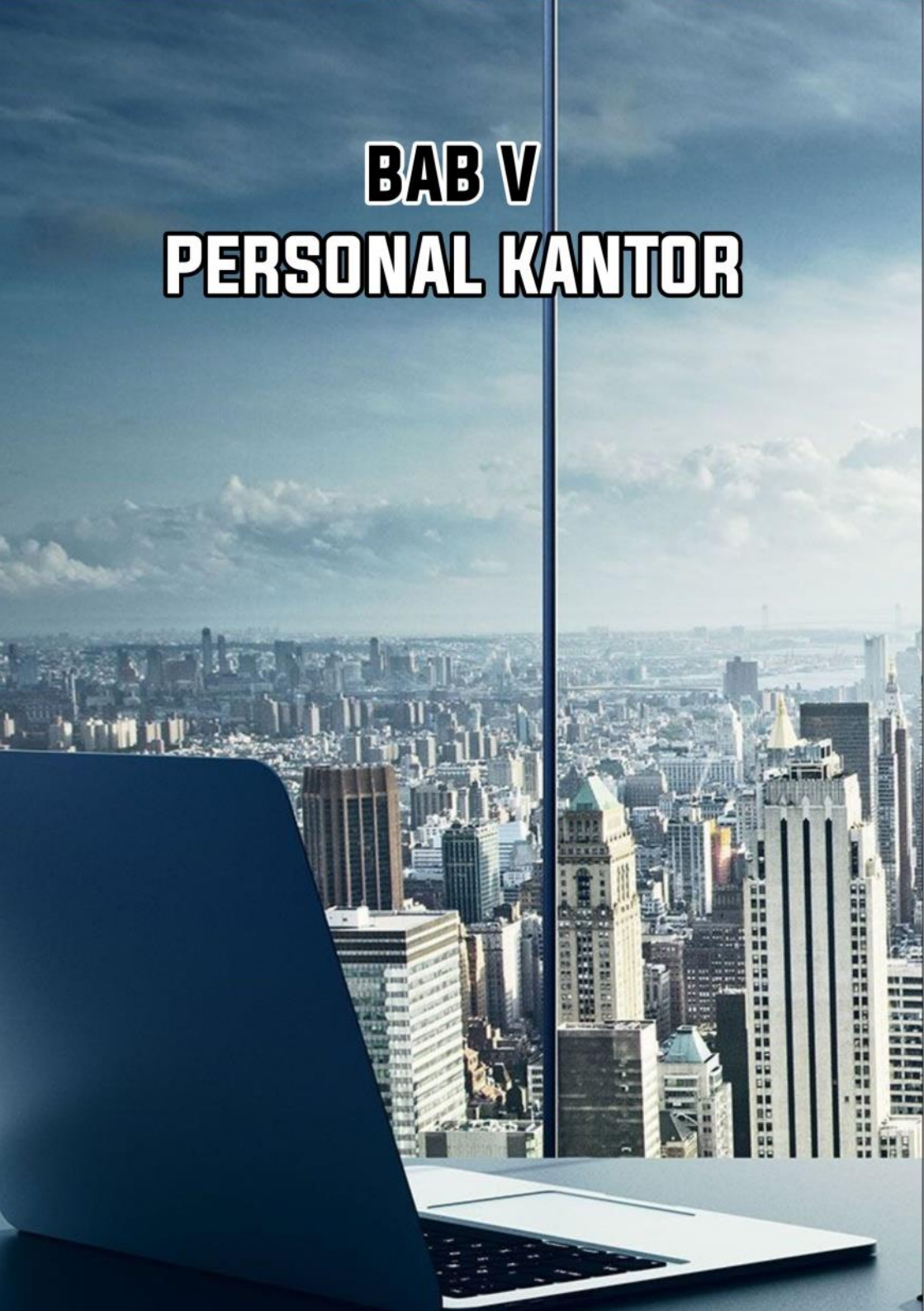
## **8. Perubahan Organisasi**

Manajemen perubahan merupakan salah satu isu aktual dalam perkembangan organisasi. Organisasi harus mampu menggali sumber didalam organisasi yang dapat dijadikan sebagai keunggulan kompetitif organisasi yang sifatnya berkelanjutan. Perubahan organisasi disebabkan faktor internal dan eksternal, maka dalam perubahannya diperlukan agen perubahan (orang/pihak tertentu yang membawa yang bersangkutan), baik tim perubahan internal (orang dekat) dan eksternal (orang luar), maupun kombinasinya. Organisasi adalah kunci bagi organisasi yang membutuhkan untuk tetap bisa bertahan dan melakukan sesuatu yang berbeda untuk mempertahankan keberadaannya tersebut.

Perubahan organisasi disebabkan faktor internal dan eksternal, maka dalam perubahannya diperlukan agen perubahan (orang/pihak tertentu yang membawa perspektif orang luar terhadap situasi perubahan organisasi yang bersangkutan), baik tim perubahan internal (orang terdekat), dan eksternal (orang luar) maupun kombinasinya. Dalam melakukan perubahan juga seringkali ditemui penolakan dalam bentuk terbuka, implisit, langsung dan bertahan, baik oleh perorangan (persepsi, kepribadian dan kebutuhan) dan organisasi.

# **BAB V**

# **PERSONAL KANTOR**



## 1. Personal Kantor

Personal kantor merupakan unsur manajemen kantor yang sangat penting diperhatikan karena tanpa adanya personal dalam kantor maka unsur yang lainnya tidak akan berarti apa-apa dan sekaligus kantor tidak ada pekerjaan. Personal atau pegawai kantor diantaranya :

- a. Pegawai negeri adalah pegawai yang bekerja di instansi pemerintah dan digaji oleh pemerintah
- b. Pegawai swasta adalah pegawai yang bekerja di luar instansi pemerintah atau perusahaan swasta dan digaji oleh perusahaan atau kantor yang bersangkutan.
- c. Pegawai tetap adalah pegawai yang sudah memiliki status, gaji, dan tunjangan tetap baik di instansi pemerintah atau swasta.
- d. Pegawai honorer adalah pegawai yang belum memiliki status, gaji, dan tunjangan tetap baik di instansi pemerintah atau swasta.

Jadi dapat disimpulkan bahwa personal atau pegawai kantor adalah keseluruhan orang yang bekerja pada suatu kantor tertentu atau orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapatkan imbalan jasa berupa gaji atau tunjangan baik di instansi pemerintah atau swasta.

### a. Macam-macam Personal Kantor

1. Administrator (kepala administrasi) adalah orang-orang yang menentukan tujuan dan

kebijaksanaan, memberikan garis besar yang akan digunakan sebagai pedoman pokok dalam pelaksanaan pekerjaan guna mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.

2. Manager (pimpinan pelaksana kerja) adalah orang-orang yang memimpin penyelenggaraan kerja, menggerakkan orang lain, mendayagunakan uang, mesin, alat-alat dan sarana lainnya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.
3. Staf (pembantu ahli) adalah mereka yang karena keahlian, kecakapan, dan kemampuannya dalam bidang-bidang tertentu bertugas membantu administrator dan manajer dalam pekerjaannya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.
4. Worker (pegawai atau pekerja) adalah mereka yang secara langsung digerakkan oleh manajer untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya-karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

#### Personal Kantor Berdasarkan Fungsinya

1. Personal kantor sebagai tenaga manajerial, yaitu pegawai kantor yang mempunyai jabatan dan tugas sebagai pemimpin (manager), baik sebagai top manager, middle manager, atau lower manager yang mempunyai tugas

menentukan tujuan dan kebijaksanaan dan pedoman dalam pelaksanaan pekerjaan kantor.

2. Personal kantor sebagai tenaga operasional, yaitu pegawai kantor yang mempunyai tugas sebagai pelaksana dan teknisi suatu pekerjaan kantor yang mempunyai tugas sebagai pemimpin pelaksanaan pekerjaan, menjalankan, serta mengerjakan segala macam pekerjaan kantor sebagai pencapaian tujuan organisasi.
3. Office personil, yaitu personal kantor yang menjadi pelaku di dalam operasi ketatausahaan.
4. Personal bukan tenaga ketatausahaan, yaitu personal kantor yang pekerjaannya di luar pekerjaan administrasi.

b. Tugas dan Tanggung Jawab Personil Kantor

Besar kecilnya tugas dan tanggung jawab personil kantor akan sangat tergantung pada jenis dan besarnya suatu organisasi/kantor tersebut. Jika kantornya kecil maka pekerjaan administrasi dapat dilakukan oleh seorang sekretaris. Jika kantornya besar maka pekerjaan administrasinya dibagi menjadi beberapa unit tersendiri yang masing-masing memiliki tanggung jawab dan tugas yang berbeda.

Secara umum ada beberapa tugas dan tanggung jawab personil kantor, yaitu sebagai berikut:

- a. Direktur, bertugas memantau dan bertanggung jawab terhadap kelancaran aktivitas kantor

secara keseluruhan, mengatur pembagian tugas pekerjaan personil, mengatur mekanisme kerja dan perlengkapan kerja kantor sesuai kebutuhan.

- b. Administrator, bertugas mengelola urusan rumah tangga kantor dan bertanggung jawab mencatat dan menyimpan semua warkat atau surat keluar dan surat masuk serta urusan kearsipan dan kepegawaian pada umumnya.
- c. Bagian keuangan, bertanggung jawab terhadap pengelolaan keuangan, mengatur arus kas keluar dan kas masuk.
- d. Sekretaris, bertanggung jawab membuat agenda dan jadwal pekerjaan kerja pimpinan, juga untuk karyawan di bagian lainnya, serta membuat surat keluar.
- e. Penerima Tamu, bertanggung jawab atas pelayanan terhadap tamu atau orang-orang yang mempunyai kepentingan terhadap kantor, juga melayani telepon masuk dan telepon keluar. Personil kantor yang terampil adalah personil yang dapat bekerja sesuai dengan standar/ukuran-ukuran yang telah ditentukan, artinya personil tersebut dapat bekerja sesuai dengan mutu, jumlah dan waktu yang telah ditetapkan.

## **2. Pemahaman Pola Hubungan Antarindividu dalam Kantor dengan Pendekatan Personal Behavior**

Pimpinan dan manajer kantor harus memahami setiap tindakan para pegawainya. Seorang manajer personalia, misalnya harus memahami jalan pikiran atau tindakan seorang pegawai melalui pengamatan atas sikap atau konflik yang terjadi. Manajer lainnya dapat pula mengamati aspek perangai seseorang, seperti kebiasaan bersaing, iri hati atas hasil orang lain dan sebagainya. Oleh sebab itu, setiap manajer harus memahami berbagai pendekatan untuk memahami kepribadiannya dan para bawahannya.

### **a. Atribut kepribadian**

Ada sejumlah atribut kepribadian, diantaranya sebagai berikut.

#### **1. Daerah pengendalian (locus of control)**

Daerah pengendalian berkenaan dengan sejauh mana seseorang merasa yakin bahwa tindakannya akan mempengaruhi imbalan yang akan diterimanya. Ada dua daerah pengendalian kepribadian yaitu, internal dan eksternal. Kepribadian yang bersifat pengendalian internal adalah kepribadian seseorang yang percaya bahwa dialah yang mengendalikan segala sesuatu yang terjadi pada dirinya. Sebaliknya, kepribadian yang bersifat pengendalian eksternal adalah keyakinan seseorang bahwa

segala sesuatu yang terjadi pada dirinya ditentukan oleh lingkungan, seperti nasib dan keberuntungan.

## 2. Paham otoritarian

Sifat kepribadian otoritarian yang tinggi memiliki intelektual yang kaku, membedakan orang atau kedudukan dalam organisasi, mengeksploitasi orang yang memiliki status di bawahnya, selalu curiga, dan menolak perubahan.

3. Orientasi prestasi. Orientasi prestasi merupakan karakteristik kepribadian yang dapat digunakan untuk meramal perilaku seseorang.

## 4. Introversi dan ekstroversi

Introversi adalah sifat kepribadian seseorang yang cenderung menghabiskan waktu dengan dunianya sendiri dan menghasilkan kepuasan atas pikiran dan perasaan. Ekstroversi merupakan sifat kepribadian yang cenderung mengarahkan perhatian kepada orang lain, kejadian lingkungan dan menghasilkan kepuasan dari stimulus lingkungan.

### 1. Persepsi

Gitosudarmo, I.) menyebutkan bahwa persepsi merupakan suatu proses memperhatikan dan menyeleksi, mengorganisasikan dan menafsirkan stimulus lingkungan. Dia

menambahkan bahwa ada sejumlah faktor yang mempengaruhi persepsi, antara lain:

- a. Ukuran
- b. Intensitas
- c. Frekuensi
- d. Kontras
- e. Gerakan
- f. Perubahan
- g. Baru
- h. Unik

b. Tipe-Tipe Kepribadian

1. Teori Carl Gustav Jung

Carl membagi tipe kepribadian manusia berdasarkan reaksi individu terhadap pengalamannya, yang ditunjukkan dalam perilaku. Jung mengelompokkan sikap manusia menjadi dua macam, yaitu :

- a) Kecenderungan introversi (extravert), yaitu kecenderungan menarik diri dan tenggelam kedalam pengalaman batinnya sendiri.
- b) Kecenderungan introversi (extravert), yaitu kecenderungan membuka diri dalam kontak dengan orang-orang, peristiwa-peristiwa, dan benda-benda sekitar.

2. Teori Galenes

Dia menggolongkan tipe-tipe manusia atas dasar temperamennya, yaitu :

- a) Tipe kolerik, tipe ini dipengaruhi oleh empedu kuning (chloe). Sifat-sifat khasnya adalah mudah marah, keras kepala, bersemangat tinggi, optimis dan berdaya juang besar.
- b) Tipe melankolik, terbentuknya tipe ini dipengaruhi oleh empedu hitam (melanchole). Sifat-sifat khasnya (kepribadiannya) adalah mudah kecewa, berdaya juang kecil, murung (muram), dan pesimis.
- c) Tipe plegmatis, tipe ini dipengaruhi cairan lendir (phlegma). Kepribadiannya atau penampilannya tenang, lamban, tidak mudah dipengaruhi, dan setia.
- d) Tipe sanguinis, tipe ini dipengaruhi oleh darah (sanguis). Sifat-sifat khasnya : ramah, mudah berganti haluan, cepat bertindak, tetapi juga cepat berhenti.

### 3. Teori Kretschmer

Kretschmer membagi tipe-tipe manusia atas dasar keadaan jasmani dan temperamennya. Berdasarkan keadaan jasmaninya, yaitu atas dasar bentuk tubuhnya, tipe manusia dibagi menjadi empat, yaitu ;

- a. Tipe piknis atau stenik : ciri-ciri ini, antara lain badan agak pendek, dada membulat, perut besar, bahu tidak lebar, leher pendek dan kuat, lengan dan kaki lemas, kepala agak menjorok ke muka di antara kedua bahu, sehingga bagian atas dari tulang punggung kelihatan sedikit

melengkung, banyak lemak sehingga urat-urat dan tulang-tulang tidak kelihatan nyata.

- b. Tipe leptosom : ciri-ciri tipe, antara lain badan langsing, jangkung, rongga dada kecil sampai pipih, rusuknya mudah dihitung, perut kecil, bahu sempit, lengan dan kaki kurus, tengkorak agak kecil, tulang-tulang di bagian muka kelihatan jelas, muka bulat telur, dan berat relatif kurang.
- c. Tipe atletis : ciri-ciri tipe ini, antara lain tulang-tulang serta otak dan kulit kuat, badan kokoh dan tegap, tinggi cukup, bahu lebar dan kuat, perut kuat, panggul dan kaki kuat, perbandingan bahu dan dada kelihatan agak kecil, tengkorak cukup besar dan kuat, kepala dan leher tegak, muka bulat telur, lebih pendek dari tipe leptosom.
- d. Tipe displastis : yang tergolong tipe ini adalah orang-orang yang tidak memiliki ciri-ciri khas seperti ketiga tipe sebelumnya.

## **b. Gaya-Gaya Perilaku Individu**

Gaya-gaya perilaku pribadi atau perilaku individu, dapat dilihat dibawah ini:

### **a. Sifat respons**

Sifat respons Dingin tidak memihak; independen berorientasi pada pikiran

<b>Pemikir Sistematis</b>	<b>Pergerakan Yang Dominan</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan tugas dengan benar</li> <li>• Berorientasi pada data</li> <li>• Fokus pada runtutan dan tujuan</li> <li>• Mencapai pemahaman logis</li> <li>• Bertanya</li> <li>• Risiko rendah</li> <li>• Hati-hati</li> <li>• Kooperatif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyelesaikan tugas</li> <li>• Berorientasi pada hasil</li> <li>• Fokus pada tugas</li> <li>• Mencari data yang paling efisien Memberi tahu</li> <li>• Resiko tinggi</li> <li>• Impulsif</li> <li>• Suka bersaing</li> </ul>
<b>Pembangunan hubungan yang mantap</b>	<b>Ekspresi dan antusias</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bekerja secara kooperatif</li> <li>• Berorientasi pada orang/ keadilan</li> <li>• Fokus pada proses</li> <li>• Mencari hal-hal informal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bekerja dengan semangat</li> <li>• Berorientasi (visi) jangka panjang</li> <li>• Fokus pada firasat</li> <li>• Mencari rangsangan</li> </ul>

Hangat; bisa bergaul mudah didekati berorientasi pada perasaan

Ketika mencermati ciri-ciri tersebut, anda secara pribadi mungkin merasa identik dengan beberapa ciri dan keempat gaya itu. Itu wajar, kita memiliki sifat dari keempat gaya tersebut dengan kadar berbeda-beda. Gaya yang dominan ini tidak menjelaskan setiap tindakan, tetapi merupakan komponen yang berulang-ulang muncul dan dapat diperkirakan.

c. Kekuatan kunci setiap gaya perilaku pribadi

<b>Pemikir sistematis</b>	<b>Penggerak yang dominan</b>
Logis , teliti, serius, sistematis, hati-hati	Independen, terus terang, tegas, pragmatis, efisien
<b>Pembangunan hubungan yang mantap</b>	<b>Ekspresif dan antusias</b>
Komparatif, mendukung, diplomasi, sabar, setia	Ramah, bersemangat, persuasif, suka bersenang-senang, spontan

d. Pengaruh keempat gaya perilaku

<b>Pemikiran Sistematis</b>	<b>Penggerak Yang Dominan</b>
<p><i>Mempengaruhi orang lain dengan:</i> Data faktual, perhatian pada detail, argumen yang logis, konsistensi kinerja, memakai cara yang ditentukan sebelumnya dan disertai dengan rencana yang spesifik</p>	<p><i>Mempengaruhi orang lain dengan:</i> Kekuatan karakter, ketekunan, pengarahan, kontrol, persuasi</p>
<b>Pembangunan Hubungan Yang Mantap</b>	<b>Ekspresif Dan Antusias</b>
<p><i>Mempengaruhi orang lain dengan:</i> Hubungan pribadi, memberikan layanan, saran yang rendah hati, menawarkan pengertian dan persahabatan, bantuan</p>	<p><i>Mempengaruhi orang lain dengan:</i> Kemampuan sosial dan sikap tenang, membangkitkan semangat dalam diri orang lain demi kepentingan kontak pribadi, memuji dan bermurah hati, inspirasi</p>

## 5. Nilai bagi organisasi

Untuk membentuk organisasi yang efektif, keempat gaya tersebut dibutuhkan. Dengan memadukannya, berbagai pola perilaku pribadi memberikan pada organisasi kualitas alamiah yang dapat meningkatkan produktivitas tim dan efektivitas organisasi.

Pemikir Sistematis	Penggerak Yang Dominan
<ul style="list-style-type: none"><li>• “Jangkar realitas” yang objektif</li><li>• Sungguh-sungguh dan mantap</li><li>• Pekerja serba bisa</li><li>• Merumuskan, memperjelas mengumpulkan, informasi, mengkritik dan memuji</li><li>• Mempertahankan standar</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Penuntas tugas, berorientasi pada hasil akhir</li><li>• Mempunyai motivasi diri dan bekerja keras</li><li>• Pengambil keputusan yang cepat, merintis bisnis</li><li>• Disiplin, suka mengendalikan dirinya sendiri dan orang lain</li></ul>
Pembangunan Hubungan Yang Mantap	Ekspresif Dan Antusias

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pekerja tim yang andal dan setia</li> <li>• Bekerja untuk pemimpin dan tujuan</li> <li>• Pendengar yang baik</li> <li>• Sabar dan empatik</li> <li>• Baik dalam mendamaikan antara kelompok, sangat kalem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kehadirannya menyenangkan</li> <li>• Bergerak cepat dengan berenergi tinggi</li> <li>• Imajinasi kreatif</li> <li>• Memulai hubungan</li> <li>• Memotivasi orang lain menuju tujuan</li> </ul>
---	---

### 3. Contoh Analisis Berkaitan Dengan Hubungan Pembinaan/Pengawasan Pada Personal Kantor

Contoh studi kasus mengenai:

#### **“PENGARUH PEMBINAAN DAN PENGAWASAN TERHADAP KINERJA APARATUR INSPEKTORAT KOTA PALU”**

Era reformasi saat ini memberikan peluang bagi perubahan paradigma pembangunan nasional dari paradigma pertumbuhan menuju paradigma pemerataan secara lebih adil dan berimbang, perubahan paradigma ini antara lain melalui kebijakan otonomi daerah dan perimbangan keuangan pusat dan daerah. Reformasi birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan, terutama menyangkut aspek aspek penataan kelembagaan (organisasi), penataan ketatalaksanaan (business process),

penataan sumber daya aparatur, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas kinerja dan peningkatan kualitas pelayanan. Reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Paradigma penyelenggaraan pemerintahan telah mengalami pergeseran, dari paradigma rule government menjadi good governance.

Dalam rangka mencapai good governance maka yang dibutuhkan adalah kinerja aparatur yang profesional sehingga aparatur memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidang tugasnya. Walau bagaimanapun juga seorang aparatur yang merupakan bagian dari masyarakat harus bisa menjadi agen perubahan (agent of change) sekaligus pendukung utama dalam penyelenggaraan negara. Pembangunan menuntut adanya suatu kebijakan yang strategis di bidang pembinaan dan pengawasan yang memiliki unsur strategis dan peran dalam memantau kinerja aparatur dalam melaksanakan pekerjaan-pekerjaan pembangunan.

Manusia sebagai sumber daya manusia (SDM) keberadaannya sangat penting dalam organisasi, karena SDM menunjang organisasi melalui karya, bakat, kreativitas dan peran nyata seperti yang dapat disaksikan dalam setiap organisasi. Indra Bastian, (2006) menyatakan pembinaan dalam konteks otonomi daerah adalah upaya yang dilakukan oleh pemerintah pusat untuk memfasilitasi proses penyelenggaraan otonomi. Fasilitasi yang dimaksud disini adalah pemberdayaan daerah otonom melalui

pemberian pedoman, bimbingan, pelatihan, arahan dan supervisi.

Pembinaan aparatur merupakan pilihan strategis untuk meningkatkan kecakapan, keterampilan, dan keahlian aparatur, dan selanjutnya dapat digunakan untuk menunjang kelancaran tugas rutin sehingga dapat meningkatkan kinerja aparatur. Pembinaan dan pengawasan dilaksanakan untuk dapat menciptakan tata pemerintahan yang bersih, dan berwibawa merupakan salah satu agenda penting dalam pembangunan nasional. Rusli B. (2006) dalam Oktavia (2009), secara umum pengawasan bertujuan untuk membantu manajemen pemerintahan dalam 3 (tiga) hal yakni:

1. meningkatkan kinerja organisasi,
2. memberikan opini atas kinerja organisasi, dan
3. mengarahkan manajemen untuk melakukan koreksi atas masalah masalah pencapaian kinerja yang ada.

Pengawasan tidak hanya dilakukan melalui pemeriksaan, akan tetapi dilakukan melalui pengamatan, pengujian dan penilaian. Sesuai visi dan misi yang telah ditetapkan pengawasan pemerintah seharusnya tidak terbatas pada pekerjaan verifikasi kebenaran angka-angka dalam pengelolaan keuangan, tetapi juga meliputi penilaian terhadap ketaatan dan kebijakan yang digariskan, pengamanan aktiva organisasi, pemberdayaan sumberdaya yang dimiliki organisasi, dan yang lebih

penting adalah evaluasi terhadap pencapaian kinerja atas standar dan indikator indikator yang telah ditetapkan.

Pengawasan bertujuan menilai sistem pengendalian manajemen, efisien dan efektifitas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi serta kepatuhan terhadap peraturan perundang undangan dalam rangka perbaikan dan atau peningkatan kinerja. Seluruh pekerjaan pengawasan harus merupakan upaya yang komprehensif dalam membangun sistem pengendalian intern pemerintah melalui budaya dan etika manajemen yang baik, analisis dan pengelolaan risiko.

Inspektorat Kota Palu adalah salah satu lembaga pengawasan yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah, berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota dan secara teknis administratif mendapat pembinaan dari Sekretaris Daerah Kota Palu, yang mengemban tugas dan fungsi pengawasan terhadap pelaksanaan urusan pemerintahan daerah di Kota Palu dan pelaksanaan pembinaan atas penyelenggaraan pemerintahan. Serta memiliki visi “Menjadi lembaga pengawasan yang kredibel dan akuntabel ditunjang oleh sumber daya manusia yang profesional dalam mewujudkan Pemerintahan yang bersih, berwibawa dan demokratis”.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Inspektorat Kota Palu menyelenggarakan salah satu fungsi Pemeriksaan, pengawasan, pengujian dan penilaian atas

tugas pengawasan. Aparatur Inspektorat Kota Palu dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya memiliki tanggung jawab yang besar sehingga aparatur dituntut harus cakap, tangguh dan berkualitas tinggi terhadap tugas dan tanggung jawabnya yang diembannya. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan yang dimaksud adalah dengan meningkatkan kinerja aparatur Inspektorat Kota Palu melalui pembinaan dan pengawasan terhadap aparaturnya dengan mengikuti pelatihan dan bimbingan yang dilakukan oleh Lembaga Pemerintah. Pembinaan yang dilakukan melalui pelatihan dan bimbingan terhadap aparatur Inspektorat

Kota Palu saat ini hanya dilakukan sekali dalam setahun, setiap aparatur hanya diberikan kesempatan sekali untuk mengikuti pelatihan tersebut. Pengawasan terhadap Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Palu rutin dilakukan minimal satu kali setiap tahunnya oleh lembaga pengawas internal dalam hal ini Inspektorat Kota Palu atau lembaga pengawasan lainnya,. Pembinaan dan pengawasan yang dilakukan dengan maksud agar kinerja aparatur Inspektorat Kota Palu dalam melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Kota Palu dapat lebih efektif. Jika tujuan pembinaan dan pengawasan tersebut terwujud dengan baik maka apa yang dicita citakan selama ini yaitu terwujudnya pemerintahan daerah yang bersih dan berwibawa akan terealisasi.

Hasil pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh Inspektorat Kota Palu dalam kurun waktu 5 (lima) tahun terakhir, jika dilihat berdasarkan fakta dan data terhadap hasil temuan atas kerugian/kewajiban setor negara/daerah menunjukkan adanya perubahan kondisi dari tahun ke tahun, dimana setiap tahunnya ada yang mengalami penurunan dan ada juga mengalami peningkatan, Namun pada tahun 2014, temuan atas kerugian/kewajiban setor negara/daerah meningkat sangat signifikan, sehingga berdampak buruk pada kualitas pembinaan dan pengawasan yang dilaksanakan oleh aparatur Inspektorat Kota Palu sebagai lembaga yang berwenang untuk melaksanakan pembinaan dan pengawasan. Aparatur Inspektorat sebagai pelaku pembinaan dan pengawasan yang seharusnya dapat meminimalisir penyimpangan yang akan terjadi sesuai tugas pokok dan fungsinya. Tetapi secara substansi hasil pengawasan yang terjadi pada tahun 2014 memberikan penjelasan bahwa kerugian negara/daerah mengalami peningkatan bukan penurunan, sebagaimana pada tabel berikut ini:

Tabel Hasil Pengawasan Inspektorat Kota Palu

No	Tahun	Jumlah Temuan Kerugian Negara/Daerah (01)	Jumlah Temuan Kewajiban Setor Negara/Daerah	Total
1	2	3	4	5=3+4
1	2010	223.396.231,00	124.392.461,91	347.788.692,91
2	2011	116.452.960,00	57.936.930,00	174.389.890,00
3	2012	310.885.854,32	44.116.083,08	355.001.937,40
4	2013	280.338.572,00	40.791.759,00	321.130.331,00
5	2014	301.296.859,00	171.892.106,00	473.188.965,00

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan adanya kinerja aparatur Inspektorat dalam melakukan pembinaan dan pengawasan belum maksimal, seharusnya pembinaan dan pengawasan yang dilaksanakan menunjukkan adanya penurunan pada temuan hasil pengawasan, namun pada kenyataannya temuan hasil pengawasan semakin meningkat, sehingga dapat berdampak pada kinerja aparatur Inspektorat yang belum maksimal pula, untuk itu diperlukan adanya pembinaan secara berkelanjutan kepada aparatur Inspektorat Kota Palu untuk mendapatkan pembinaan secara baik dan benar, agar kinerja aparatur inspektorat dapat berjalan efektif dalam menekan angka temuan hasil pengawasan yang dapat mengakibatkan kerugian negara/daerah.

Hal yang sama dinyatakan oleh Evi Oktavia, 2009 bahwa efektivitas pengawasan yang dilakukan terhadap SKPD dikatakan efektif apabila temuan hasil pemeriksaan semakin kecil (temuan administrasi dan keuangan) maka pengawasan yang dilakukan semakin efektif. Sebaliknya jika temuan hasil pemeriksaan semakin besar, maka pembinaan dan pengawasan yang dilakukan semakin tidak efektif. Berdasarkan uraian tersebut di atas, pembinaan dan pengawasan sangatlah penting untuk dapat mewujudkan kinerja aparatur yang baik dan profesional, oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti hal tersebut kedalam bentuk karya ilmiah (tesis) dengan judul “Pengaruh Pembinaan dan Pengawasan terhadap Kinerja Aparatur Inspektorat Kota Palu.”

# **BAB VI**

# **PERKANTORAN SEBAGAI**

# **SUATU SISTEM**



## 1. Sistem sebagai Entitas

Merupakan suatu sistem himpunan yang saling berkaitan dengan bentuk satu keseluruhan yang rumit atau kompleks, tetapi merupakan satu kesatuan. Sistem sebagai entitas disebut juga sebagai wujud benda yang dimana tersusun dari kumpulan komponen yang bergerak secara bersamaan untuk mencapai suatu tujuan, baik itu dari suatu tujuan yang dicapai bersama maupun tujuan dari sistem tersebut. Sistem juga dapat dianggap sebagai suatu himpunan bagian yang saling berkaitan yang membentuk satu keseluruhan yang rumit atau kompleks, pada dasarnya sistem sebagai entitas bersifat deskriptif, bersifat menggambarkan. Pada pola tersebut sangat berguna untuk menggambarkan dan membedakan antara benda yang satu dengan benda yang lainnya, hal tersebut berguna untuk kepentingan penganalisaan dan untuk mempermudah pemecahan suatu masalah.

Pada umumnya definisi sistem yang merujuk sebagai suatu wujud benda dan jarang yang merujuk sebagai metode, oleh karena itu definisi yang banyak dikutip merujuk pada suatu benda. Definisi yang paling sederhana dikemukakan oleh Johnson, Kast, dan Rosenzweig sebagai berikut "suatu sistem merupakan suatu kebulatan/keseluruhan yang kompleks atau terorganisir, suatu himpunan atau perpaduan hal-hal yang membentuk suatu kebulatan/keseluruhan yang kompleks." Namun menurut Awand "sistem merupakan himpunan komponen yang terorganisasikan dan berkaitan sesuai rencana untuk mencapai suatu tujuan tertentu"

Contohnya lembaga pemerintahan yang bersifat deskriptif dan menggambarkan setiap benda atau unsur yang ada di dalam suatu sistem yang akan bergerak bersama-sama untuk mencapai suatu tujuan keseluruhan, tujuan kebersamaan atau tujuan sistem sehingga dapat dibedakan dengan dengan sistem lain.

Ada beberapa contoh yang diberikan Murdick dan Ross sebagai berikut ;

- a. Sistem Pabrik. Sekelompok orang, mesin dan fasilitas (sehimpunan unsur) melakukan pekerjaan atau bekerja untuk menghasilkan produk tertentu (mencapai tujuan bersama).dengan menyalah dayagunakan persyaratan produk, jadwal, bahan mentah dan daya listrik yang diubah menjadi daya mekanik (mengolah data, bahan dan energi) guna menghasilkan hasil karya/produk dan informasi yang telah direncanakan atau diterapkan pada para langganan ( guna menghasilkan barang pada saat yang telah ditetapkan).
- b. Sistem Organisasi Usaha. Sekumpulan orang (sehimpunan unsur) mencari dan mengolah sumber-sumber material dan informasi (membuat pekerjaan) untuk mencapai berbagai macam tujuan bersama.

## 2. Sistem Sebagai Metode

Kata-kata sistem mempunyai makna metodologi, Sistem yang dipergunakan menunjuk tata cara (prosedur), jadi bersifat preskriptif bukan deskriptif. Sistem dalam arti wujud (entitas) bersifat deskriptif. Contoh Deskriptif (ini program investasi) dan Preskriptif (ini program investasi yang akan meningkatkan deviden). Contoh-contoh tersebut masing-masing menunjukan wujud barang (deskriptif) sedangkan (preskriptif) yaitu suatu metode atau cara untuk mencapai sesuatu. Konsep sistem sebagai metode ini dikenal dalam pengertian umum sebagai Pendekatan sistem. Pendekatan tersebut merupakan penerapan metode ilmiah di dalam usaha memecahkan masalah. Mempergunakan pendekatan sistem menuntut pemahaman bahwa setiap sistem itu berada dari sistem yang lebih besar atau lebih luas sehingga semua benda dengan sesuatu cara saling berkaitan.

Menurut Montello secara garis besar, sistem sebagai suatu metode merupakan suatu pendekatan atau prosedur yang dapat digunakan oleh seseorang atau organisasi untuk melakukan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Sistem sebagai metode bersifat perspektif hal tersebut dikarenakan sistem merupakan suatu hal yang merujuk pada suatu tata cara atau prosedur yang dimana untuk mencapai suatu tujuan tersebut memerlukan suatu tata cara supaya tujuan tersebut terlaksana.

Supaya suatu metode tersebut terlaksanakan ada beberapa struktur yang terdapat, yang pertama merupakan pendekatan sistem, dan rasional logika untuk mencapai suatu tujuan. Hal tersebut dibutuhkan dikarenakan jika tanpa ide atau tata cara, maka tidak akan terbentuk atau terlaksana suatu tujuan tersebut sehingga sangat dibutuhkan suatu ide atau rasional logika dalam sistem sebagai suatu metode. Dan selanjutnya merupakan penerapan metode ilmiah untuk memecahkan suatu masalah, maksudnya merupakan setelah menemukan ide untuk mencapai suatu tujuan tersebut dibutuhkan penerapan atau suatu metode supaya tujuan tersebut tercapai, jika tidak diterapkan maka tujuan tersebut tidak akan tercapai. Dan yang terakhir merupakan penerapan kebiasaan berpikir atau beranggapan ada banyak sebab terjadinya sesuatu. Dalam suatu sistem sebagai metode dibutuhkan juga tanggapan dari seseorang, hal tersebut supaya terlaksananya suatu tujuan dengan baik.

### **3. Sistem Informasi Manajemen**

Sistem informasi manajemen (SIM) adalah sekelompok atau sekumpulan proses dimana data dapat diolah, dianalisis, dan ditampilkan supaya data tersebut menjadi berguna untuk kebutuhan pengambilan suatu keputusan. Sistem ini merupakan alat yang sangat berguna untuk menunjang dan mengendalikan operasi perusahaan. Tujuan utama dari sistem ini adalah untuk mengumpulkan dan mengatur semua data dari berbagai tingkat perusahaan, meringkas, kemudian memfasilitasi dan meningkatkan kualitas dari pengambilan keputusan untuk

meningkatkan produktivitas dan profitabilitas sebuah perusahaan.

Sistem ini berbasis komputer dan dapat berupa lembar excel atau platform yang lebih kompleks. Selain itu data dapat diakses dan diolah secara internal maupun eksternal. Sehingga, sistem informasi yang digunakan lebih efisien dan produktif.

Fungsi sistem manajemen pada bisnis

Sistem ini sangat dibutuhkan karena memiliki tingkat kompleksitas tinggi dalam organisasi bisnis. Apabila tidak memiliki informasi yang tepat, maka tidak akan ada organisasi maupun bisnis yang dapat mengambil sebuah keputusan dengan baik. Setiap pengambilan keputusan dari bisnis maupun organisasi harus berdasarkan informasi yang relevan dan telah terverifikasi. Jika tidak memiliki informasi yang relevan maupun terverifikasi, maka bisnis yang anda jalankan dapat mengalami kerugian yang besar dan produktivitas akan menurun.

Berikut merupakan fungsi dari Sistem Informasi Manajemen (SIM) pada bisnis:

- a. Membantu dalam proses pengambilan keputusan.

Sebuah sistem tentu harus berdasarkan informasi yang relevan dan dari sumber yang valid. Informasi tersebut haruslah mengandung

sebuah fakta agar proses pengambilan keputusan berjalan dengan baik. Dengan adanya sistem informasi manajemen dalam bisnis anda, maka pengambilan keputusan akan lebih mudah dan terstruktur dengan baik.

- b. Membantu dalam menemukan suatu masalah.  
Seperti yang telah diketahui, sistem ini akan memberikan informasi yang relevan dalam setiap aspek pekerjaan. Apabila terdapat kesalahan pada manajemen, maka informasi pada sistem informasi manajemen (SIM) akan memberikan solusi pada permasalahan tersebut.

- c. Membantu dalam Membandingkan Kinerja Bisnis.

Di dalam sistem ini juga menyimpan history data dan menyimpan data dalam sebuah basis data (database). Sehingga pada sistem informasi manajemen dapat membandingkan kinerja bisnis anda dengan lebih mudah dan cepat.

- d. Membantu dalam Koordinasi Antar Departemen.

Terkadang, di beberapa perusahaan bisnis memiliki beberapa departemen dan menjalankan tugas masing-masing, sehingga perlu adanya sebuah sistem yang dapat mengkoordinasikan tiap departemen dengan baik. Sistem informasi manajemen (SIM) disini, memiliki kemampuan untuk membantu koordinasi masing-masing departemen. Pertukaran informasi menjadi lebih baik dan

cepat dengan manajemen yang terstruktur. Hubungan yang sehat akan terbentuk pada setiap orang dalam departemen satu dengan departemen yang lain dalam pertukaran informasi.

### Tahapan dalam Proses Manajemen

- a. Perencanaan Proses, yang pertama merupakan tahap formulasi yang disusun secara terperinci untuk mencapai tujuan akhir dan termasuk ke dalam aktivitas manajemen. Tahapan dari perencanaan memiliki persyaratan untuk menetapkan tujuan dan mengidentifikasi metode untuk mencapai sebuah tujuan (objective).
- b. Pengendalian, yaitu tahap yang kedua masuk ke dalam proses pengendalian, dimana setelah rencana berhasil dibuat, selanjutnya masuk pada proses implementasi rencana tersebut. Peran dari manajer dan karyawan adalah memonitoring pelaksanaannya supaya berjalan dengan lancar dan semestinya.
- c. Pengambilan Keputusan merupakan tahapan yang terakhir, akan dilakukan proses pemilihan diantara berbagai berbagai alternatif pilihan. Fungsi dari manajerial berperan sebagai penghubung antara proses perencanaan dan pengendalian. Seorang manajer harus bisa antara tujuan serta metode untuk melaksanakan tujuan tersebut.

## Komponen Sistem Informasi Manajemen:

Sebuah sistem informasi manajemen perlu dibangun dengan beberapa komponen yang saling berkaitan dan memiliki pengaruh terhadap informasi satu dengan informasi yang lain. Perancangan sebuah SIM melibatkan komponen berikut:

### a. Manusia.

Di dalam sebuah SIM, manusia merupakan peranan yang sangat penting. Peran dari manusia sendiri adalah merancang, mengolah, mengoperasikan, membangun, dan menggunakan sistem tersebut. Sehingga informasi yang dihasilkan pada SIM akan memberikan manfaat bagi manusia dan bisnis yang dijalankan. Sumber daya manusia sangat diperlukan agar terciptanya sebuah sistem yang berjalan dengan baik dan semestinya.

### b. Informasi

Sistem informasi manajemen dibuat oleh manusia untuk menghasilkan informasi dari data yang bersifat mentah sehingga menjadi data yang dapat diolah dan dapat berguna bagi bisnis. Informasi yang berguna disini adalah informasi yang relevan, dapat dibandingkan, memiliki akurasi tinggi, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan. Informasi yang telah memenuhi syarat di atas, akan memberikan manfaat yang besar bagi manusia serta bisnis yang dijalankan. Pengolahan data dan

informasi akan lebih mudah dan teruji apabila dalam bisnis yang dikembangkan menggunakan SIM yang tepat.

c. Sistem.

Sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem besar dimana terbentuk dari beberapa subsistem yang berbeda tugasnya, tetapi saling terhubung dan terintegrasi. Subsistem dalam sistem informasi manajemen bertugas untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyempurnakan data sehingga menghasilkan sebuah informasi.

d. Organisasi Manajemen

Setiap usaha dan bisnis membentuk organisasi manajemen untuk mencapai tujuan dari usaha dan bisnisnya. Fungsi dari organisasi manajemen sendiri adalah untuk mengorganisir, melaksanakan, merencanakan, dan mengontrol operasional perusahaan atau organisasi.

e. Pengambilan Keputusan.

Pengambilan keputusan dapat diambil apabila bisnis tersebut memiliki informasi yang relevan dan dapat dipertanggungjawabkan. Seorang pebisnis maupun pengusaha tidak dapat mengambil keputusan dengan baik apabila tidak adanya SIM sebagai wadah untuk mengelola informasi. Dapat dikatakan bahwa dasar pertimbangan untuk mengambil sebuah keputusan adalah menggunakan sistem informasi manajemen. Selain itu, informasi juga

harus bersifat relevan dan mengandung fakta serta tidak ada unsur rekayasa.

### Jenis Laporan yang Dihasilkan:

Pada umumnya, sistem informasi manajemen digunakan untuk menyimpan data dan membuat laporan yang akan digunakan oleh profesional bisnis sebagai analisis dan membuat keputusan. Berikut setidaknya terdapat tiga jenis laporan yang dihasilkan dari sistem informasi manajemen (SIM) :

- a. Real-time, Jenis laporan yang pertama berupa real - time atau dapat diartikan bahwa laporan tersebut dapat dimonitoring secara langsung. Laporan jenis ini biasanya digunakan dalam bisnis untuk melihat setiap perubahan pada informasi secara langsung serta tidak ada batasan waktu. Seperti halnya, seorang kepada customer service yang memonitoring lonjakan volume panggilan sehingga dapat menyelesaikan permasalahan tersebut secepatnya. Dengan laporan jenis real - time ini juga dapat meningkatkan produktivitas dari bisnis yang anda jalankan.
- b. Ad-hoc, Laporan ini hanya dibuat satu kali oleh pengguna untuk menjawab pertanyaan. Jika laporan tersebut berguna, maka anda dapat mengubah laporan tersebut menjadi laporan terjadwal. Laporan jenis ini hanya bisa digunakan sekali dan berfungsi untuk membuat

laporan dalam jangka waktu yang pendek. Di dalam sebuah bisnis dibutuhkan sistem yang dapat mengelola laporan secara cepat dan oleh sebab itu, sangat cocok untuk menggunakan ad-hoc.

- c. Dijadwalkan, Laporan yang ketiga merupakan laporan yang dibuat secara berkala. Laporan terjadwal memungkinkan perusahaan atau organisasi untuk mengelola data secara berkala dari waktu ke waktu. Pemohon telah menyediakan untuk menarik dan mengatur data. Contoh dari laporan yang dijadwalkan adalah seorang distributor dapat membandingkan angka penjualan dari toko yang berbeda dan menggunakan parameter yang berbeda. Hal tersebut dapat meningkatkan keuntungan dari bisnis serta dapat memonitoring kondisi pasar bisnis dengan baik.

Kategori Sistem Informasi Manajemen (SIM):

Sistem informasi manajemen memiliki pengertian yang sangat luas, sehingga dapat dikategorikan dalam sebuah sistem, diantaranya adalah sebagai berikut ;

1. Business Intelligence System (BIS)

Kategori ini biasanya akan digunakan oleh perusahaan yang membuat sistem keputusan bisnis berdasarkan pengumpulan, integrasi, dan analisis data serta informasi yang berhasil dikumpulkan. Sistem ini

mempunyai kesamaan dengan Executive Intelligent System (EIS), namun hanya manajer dan eksekutif tingkat bawah yang menggunakan (BIS) Business Intelligence System.

## 2. Executive Intelligence System (EIS)

Manajemen tingkat senior lebih sering menggunakan Executive Intelligent System (EIS) untuk membantu dalam membuat keputusan untuk mempengaruhi organisasi. Hal yang perlu dipersiapkan oleh eksekutif adalah data dengan tingkat akurasi yang tinggi dan memiliki kemampuan untuk membaca data secara tepat dan akurat.

## 3. Customer Relationship Management (CRM)

Customer Relationship Management (CRM) menyimpan berbagai informasi mengenai pelanggan, meliputi penjualan, informasi kontak, serta peluang pendapatan yang diperoleh. Departemen pemasaran, layanan pelanggan, business analyst, dan tim penjualan akan sering menggunakan sistem (CRM).

## 4. Sales Force Automation System (SFA)

Komponen khusus dari sistem Sales Force Automation System (SFA) ini mampu untuk mengotomatisasikan banyak tugas yang dilakukan oleh tim atau departemen penjualan. Komponen tersebut mencakup manajemen kontak, pelacakan (tracking), pembuatan kontak, hingga manajemen pemesanan (order).

## 5. Financial Accounting System (FAS)

Untuk kategori ini dikhususkan bagi tiap departemen yang bergerak di bidang akuntansi dan keuangan. Contoh tugas yang dilakukan adalah menghitung hutang dagang (AP) dan piutang dagang (AR).

## 6. Knowledge Management System (KMS)

Sebuah layanan pelanggan dapat memanfaatkan Knowledge Management System (KMS) untuk menjawab setiap pertanyaan, serta memberikan solusi dari permasalahan yang ada.

## 7. Marketing Information System (MkIS)

Tim pemasaran (marketing) menggunakan Marketing Information System (MkIS) untuk dapat melaporkan efektivitas dari proses pemasaran yang telah dilakukan. Selain itu, juga dimanfaatkan sebagai data yang dapat dianalisa untuk membantu marketing di masa yang akan datang.

## 8. Supply Chain Management System (SCM)

Contoh perusahaan yang menggunakan Supply Chain Management System (SCM) adalah bisnis retail dan manufaktur, yang mana digunakan untuk melacak aliran sumber daya, bahan dan layanan mulai awal pengembangan hingga proses pengiriman atau distribusi produk.

# **BAB VII**

# **KOMUNIKASI DAN KORESPONDENSI**



## 1. Komunikasi dan Komunikasi Kantor

Komunikasi merupakan proses penyampaian pikiran informasi, peraturan., atau industri dengan suatu cara agar penerimanya memahami pesan yang diterimanya (komaruddin 2001:77). Gie (1992:59) menyatakan komunikasi adalah penyampaian warta yang mengandung macam-macam keterangan dari seseorang kepada orang lain.

Komunikasi kantor merupakan komunikasi yang terjadi dan berlangsung dalam kantor atau apa yang menyebut dengan istilah dalam hubungan kantor. Gie (1992:60) menyatakan bahwa pada dasarnya komunikasi administrasi. Hal tersebut dapat diartikan oleh Redfield (Gie, 1992;60): "Administrasi communication can best be regarded as from of social or human communication informasi which there are these five elemrnnts: A communicator (a sperker, sender, issuer) who trandmits (says, sends, inssue) Massages (orders, report, suggestions) to communicate, as seen in his renponse (reply, reaction)." Komunikasi administrasi dapat dipandang sebagai suatu bentuk komunikasi sosial atau komunikasi antar manusia yang didalamnya terdapat lima elemen: komunikator (pembicara, pengirim, penyiar) yang menyampaikan (berkata, mengirim, menyiarkan) warta (perintah, laporan, saran) kepada komunikan (pihak yang dikirim, penjawab, hadirin) untuk mempengaruhi perilaku komunikan yang nampak dari tanggapannya (jawaban, reaksi).

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi kantor merupakan proses penyampain informasi,, instruksi, atau perintah mengenai pekerjaan atau tugas tertentu. Dan komunikasi juga merupakan sebuah proses. Bovee dan thill (Haryani, 2006:8).

- a. Pengirim mempunyai ide atau gagasan. Adanya komunikasi dimulai dari pengirim pesan, gagasan yang ada dalam pikiran seseorang, kemudian ide tersebut disampaikan kepada orang lain.
- b. Ide diubah menjadi pesan. Ide yang ada dalam pikiran belum dapat dimengerti oleh orang lain, meskipun orang dapat memperkirakan apa yang ada dalam pikiran orang lain.
- c. Pesan terkirim  
Pengiriman pesan membutuhkan median dan saluran komunikasi. Media komunikasi mencakup telepon, komputer, surat, memo, laporan, dan kontak langsung antara pengirim dan penerima. Sedangkan saluran komunikasi mencakup saluran lisan, saluran tertulis, dan saluran elektronik.
- d. Penerima menerima pesan  
Komunikasi terjadi bila penerima pesan atau mendapatkan atau menerima pesan yang dikirimkan kepadanya. Misalnya pesan yang dikirim melalui surat, maka penerima tersebut harus membaca surat tersebut. Apabila pesan

dikirim melalui suara, maka penerima melakukan decoding pesan, yaitu menerjemahkan pesan yang dikirim oleh pengirim.

- e. Penerima pesan bereaksi dan mengirimkan umpan balik

Dari umpan balik ini pengirim pesan dapat menyimpulkan apakah penerima memahami pesannya atau tidak, dan bagaimana sikap penerima terhadap pesan yang disampaikan.

## **2. Bentuk Komunikasi Kantor**

Komunikasi yang berlangsung di lingkungan kantor dapat berupa komunikasi internal maupun komunikasi eksternal. Komunikasi internal adalah semua pesan yang dikirim dan diterima dalam suatu organisasi baik yang formal maupun informal (soesanto,2001:84). Tiga dimensi dari komunikasi internal adalah:

- a. Komunikasi vertical

Komunikasi vertical dapat berupa komunikasi dari pimpinan ke pegawai (downward communication) maupun dari pegawai pimpinan (upward communication). Komunikasi pegawai ke pimpinan terjadi dan hierarki wewenang rendah ke hierarki wewenang yang lebih tinggi. Sebaliknya komunikasi pimpinan ke pegawai terjadi dari wewenang yang tinggi hirarki wewenang yang lebih rendah.

Komunikasi pimpinan ke pegawai dimaksudkan untuk memberikan pengertian atau wewenang kepada pegawai untuk melakukan suatu pekerjaan yang harus dilaksanakan dalam kedudukannya sebagai anggota organisasi. Komunikasi tersebut biasanya dilakukan dalam bentuk: pemberian perintah, instruksi dan petunjuk; informasi atau pengarahan; teguran; dan penjelasan. Komunikasi pegawai pimpinan dimaksudkan untuk memberikan bahan-bahan atau keterangan yang diperlukan oleh pimpinan, juga sebagai saluran bagi penyampain pikiran-pikiran atau perasaan-perasaan para pegawai. Komunikasi pegawai ke pimpinan dapat berupa: laporan, usulan-usulan, saran-saran, keluhan-keluhan, serta gagasan pendapat.

#### b. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal dilakukan sesama pegawai dan staf lainnya. Komunikasi ini pada umumnya bersifat pemberian informasi yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijaksanaan pimpinan sehingga tidak mengandung unsur perintah. Komunikasi horizontal atau disebut juga komunikasi ke samping mempunyai peranan penting untuk mengkoordinasikan pekerjaan., dapat membantu interaksi dalam pelaksanaan tugas pekerjaan, sehingga suasana menjadi lebih akrab dan tidak formal. Komunikasi ini juga dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung . secara langsung bisa dilaksanakan melalui rapat pimpinan(rapat dinas) dan rapat kerja (musyawarah kerja). Sedangkan secara tidak langsung, bisa dilaksanakan melalui telepon, memo, nota, dan surat kabar. Bentuk

komunikasi dapat berupa: penyampaian informasi, surat tembusan, dan rapat koordinasi.

c. Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal menurut Effendy (2001:125) disebut juga dengan komunikasi silang (cross communication). Komunikasi diagonal adalah komunikasi antara pimpinan seksi dengan pegawai seksi lain. Wursanto (1987:53) menyatakan bahwa komunikasi diagonal adalah komunikasi yang berlangsung antara pegawai pada kedudukan yang berbeda dan tidak mempunyai wewenang langsung terhadap pihak lain. Komunikasi ini sama pentingnya dengan pelaksanaan arah komunikasi lainnya meskipun berbeda tingkatnya dan wewenangnya, namun melalui komunikasi ini masing-masing pihak akan memperoleh informasi yang bermanfaat bagi pelaksanaan kerja.

Komunikasi eksternal merupakan komunikasi antara pimpinan organisasi dengan khalayak di luar organisasi (Effendy, 2001:128) . komunikasi eksternal terdiri dari dua jalur secara timbal balik, yakni komunikasi dari organisasi kepada khalayak kepada organisasi. Masing-masing diuraikan sebagai berikut:

1. Komunikasi dari organisasi kepada khalayak

Komunikasi dari organisasi kepada khalayak pada umumnya bersifat informatif, yang dilakukan sedemikian

Manajemen Perkantoran Berbasis Sumber Daya Digital | 131

rupa sehingga khalayak merasa ada keterlibatan, setidaknya ada hubungan batin. Komunikasi dari organisasi kepada khalayak dapat melalui majalah organisasi, press release, artikel surat majalah, pidato radio, film, dokumenter, brosur, leaflet, poster, dan konferensi pers. Dengan demikian, peran media massa menjadi sangat penting dalam menyebarkan informasi, karena melalui media massa, informasi dapat diterima secara utuh.

## 2. Komunikasi dari khalayak dari organisasi

Komunikasi dari khalayak kepada organisasi merupakan umpan balik sebagai efek dari pekerjaan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi. Jika informasi yang disebarkan kepada khalayak menimbulkan yang efeknya bersifat kontroversial (menyebabkan adanya pro dan kontra di kalangan khalayak), maka ini disebut opini public (public opinion). Opini public ini seringkali merugikan organisasi. Karenanya harus diusahakan agar segera dapat dibatasi dalam arti kata tidak menimbulkan permasalahan-permasalahan negatif, baik bagi organisasi maupun khalayak.

## 3. Prinsip Komunikasi Kantor yang Efektif

Prinsip dasar yang harus diperhatikan dalam berkomunikasi adalah REACH (Respect, empathy, audible, clarity, humble) karena sesungguhnya komunikasi itu pada dasarnya adalah upaya bagaimana kita meraih perhatian, cinta kasih, minat, kepedulian, simpati, tanggapan, maupun respon, positif dari orang lain.

### 1. Menghargai (respect)

Jika kita harus mengkritik atau memarahi seseorang lakukan dengan penuh respek terhadap harga diri dan kebanggan seseorang. Jika kita membangun komunikasi dengan rasa dan sikap saling menghargai dan menghormati, maka kita dapat membangun kerjasama yang menghadirkan sinergi yang akan meningkatkan efektifitas kinerja kita baik sebagai individu maupun secara keseluruhan sebagai sebuah tim.

### 2. Empati (Empathy)

Empati adalah kemampuan untuk menetapkan diri pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain. Salah satu prasyarat utama memiliki sikap empati adalah kemampuan kita untuk mendengarkan atau mengerti terlebih dahulu sebelum didengarkan atau dimengerti oleh orang lain. Covey menaruh kemampuan untuk mendengarkan sebagai salah satu dari tujuh kebiasaan manusia yang efektif, yaitu kebiasaan untuk mengerti terlebih dahulu, baru dimengerti (Seek First to Understand-understand then be understood to build the skills of empathetic listening that inspires openness and trust). Inilah yang disebutnya sebagai komunikasi empatik. Dengan memahami dan mendengar orang lain terlebih dahulu, kita dapat membangun keterbukaan dan kepercayaan yang kita perlukan dalam membangun kerjasama atau sinergi dengan orang lain.

### 3. Memahami (Audible)

Makna dari audible adalah dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik. Prinsip ini menyatakan bahwa pesan harus disampaikan melalui media atau delivery channel sedemikian rupa sehingga dapat diterima dengan baik oleh penerima pesan. Prinsip ini menyatakan bahwa pesan harus disampaikan melalui media atau delivery channel sedemikian rupa sehingga dapat diterima dengan baik oleh penerima pesan. Prinsip ini mengacu pada kemampuan kita untuk menggunakan berbagai media maupun perlengkapan atau alat bantu audio visual yang akan membantu kita agar pesan yang kita sampaikan dapat diterima dengan baik. Dalam komunikasi personal hal ini berarti bahwa pesan disampaikan dengan cara atau sikap yang dapat diterima oleh penerima pesan.

#### 4. Jelas (clarity)

Selain bahwa pesan harus dapat dimengerti dengan baik, maka prinsip keempat yang harus terkait dengan itu adalah kejelasan dari pesan itu sendiri sehingga tidak menimbulkan multi interpretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan. karena kesalahan penafsiran atau pesan yang dapat menimbulkan berbagai penafsiran akan menimbulkan dampak yang tidak sederhana. Clarity dapat pula berarti keterbukaan dan transparansi. Dalam berkomunikasi kita perlu mengembangkan sikap terbuka (tidak ada yang ditutupi atau disembunyikan), sehingga dapat menimbulkan rasa percaya (trust) dari penerima pesan atau anggota tim kita, karena tanpa keterbukaan akan timbul sikap saling curiga dan pada gilirannya akan menurunkan semangat antusiasme kelompok atau tim.

## 5. Rendah hati (Humble)

Sikap rendah hati ini merupakan unsur yang terkait dengan membangun rasa menghargai orang lain, biasanya didasari oleh sikap rendah hati yang kita miliki. Jika komunikasi dibangun berdasarkan lima prinsip pokok tersebut, maka kita dapat menjadi seorang komunikator yang handal.

Ada beberapa faktor yang terdiri dari tujuh faktor sehingga disebut dengan the seven c's communication.

- 1) Kepercayaan (credibility)
- 2) Perhubungan (context)
- 3) Kepuasan (content)
- 4) Kejelasan (clarity)
- 5) Kesenambungan dan konsisten ( capability and consistency)
- 6) Kemampuan pihak penerima berita (capability of audience)
- 7) Saluran pengiriman berita (channel of distribution)

## 4. Korespondensi

Korespondensi (correspondence) artinya surat-menyurat atau komunikasi dengan surat. Kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) menyatakan bahwa korespondensi berarti hal surat-menyurat. Ini berarti bahwa korespondensi adalah pekerjaan pekerjaan

komunikasi dengan menggunakan media surat. Orang berkomunikasi dengan menggunakan surat disebut koresponden. Dengan demikian, dalam lingkungan perkantoran, yang dimaksudkan dengan korespondensi adalah komunikasi antara seorang pegawai dengan orang lain. Antara pegawai dengan instansi atau sebaliknya, antara pegawai dengan organisasi atau sebaliknya, antara instansi dengan instansi, gunakan surat sebagai media. Aktivitas berkorespondensi tentunya melalui suatu proses, yaitu penulisan, pengiriman, dan penerimaan surat.

#### 5. Pengetahuan dan permasalahan Seputar Korespondensi

Pengetahuan ini dapat dibagi menjadi tiga bagian yaitu sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan tentang bahasa surat. Pengetahuan tentang bahasa surat mencakup sifat bahasanya dan berbagai aspek pengetahuan kebahasaan yang diperlukan.
- 2) Pengetahuan tentang penulisan surat. Mencakup bentuk-bentuk surat, bagian-bagian surat, tahap-tahap penulisan surat, dan jenis-jenis surat beserta penilaiannya.
- 3) Pengetahuan pengiriman dan penerimaan surat. Pada umumnya, permasalahan umum dalam melaksanakan korespondensi ada dua hal.
  - a) Keruwetan dalam penulisan surat.  
Pertama, menyangkut surat-surat yang relatif dan ruwet, dimana mengungkapkan masalah

atau ide yang ingin disampaikan kurang baik, serta cenderung berbelit-belit. Penggunaan bentuk surat yang kurang atau tidak tepat, penulisan yang salah, dan penggunaan bahasa kurang relative dan efisien.

b) Pegawai baru

Pegawai baru di bagian administrasi, baik di instansi pemerintah maupun di instansi swasta yang sering kewalahan dalam menangani pengonsepan, pengiriman, dan penerimaan surat. Realitas itu dapat disebabkan kekurangan cermatan penulis atau pegawai dalam menulis atau mengkonsep surat baik dalam mengungkapkan pikiran, menggunakan bentuk surat maupun dalam bidang korespondensi. Selain itu, dalam tataran teknis, beberapa hal terkait dengan permasalahan dalam korespondensi adalah sebagai berikut:

- 1) Susunan redaksi surat tidak menentu.
- 2) Penggunaan bentuk surat tidak tertentu.
- 3) Penulisan alamat kurang tepat.
- 4) Kalimat yang dipergunakan banyak yang tidak memenuhi syarat ketatabahasaan.
- 5) Kalimat yang digunakan bertele-tele

# BAB VIII

# PROSEDUR PERKANTORAN



## **1. Definisi Prosedur Perkantoran**

Perusahaan yang dikelola dengan baik akan memiliki prosedur yang terdefinisi dengan hati-hati dalam berurusan dengan semua pekerjaan rutin. Jerry Fitzgerald, Arda F. Fitzgerald dan Warren D. Stallings, Jr. mendefinisikan prosedur sebagai berikut: urutan-urutan yang tepat dari tahapan-tahapan instruksi yang menerangkan apa yang harus dikerjakan, siapa yang mengerjakan, kapan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

George R. Terry juga mengatakan dalam bukunya yang berjudul *Office management and Control* (1975:28) "likewise a procedure can be considered as a series of selected clerical steps, usually performed by more than one person. Which constitute an established and accepted way of carrying on an majoe of office activity" (prosedur dapat diartikan sebagai serangkaian tahapan pekerjaan kertas terpilih, biasanya dikerjakan oleh lebih dari satu orang yang merupakan cara-cara yang ditentukan dan dalam mengadakan keseluruhan fase utama dari aktivitas kantor).

## **2. Prinsip, Sistem dan Prosedur Perkantoran**

Pada hakikatnya, prosedur kerja disusun agar setiap pekerjaan dapat diselesaikan menurut limit waktu yang ditentukan. Untuk menyusun prosedur kerja ini diperlukan proses yang panjang dan dilakukan oleh orang-orang yang kompeten di bidangnya. Penyusun prosedur kerja berdasarkan prinsip-prinsip berikut.

- a) Rasional: setiap prosedur kerja harus masuk akal dan mudah dipahami sehingga pekerjaan setiap orang sesuai dengan klasifikasinya agar mudah untuk dimengerti.
- b) Sistematis: menggunakan urutan kerja yang teratur, yakni mengalir dari tahap pertama sampai tahap selanjutnya.
- c) Bersifat operasional: menjelaskan teknis pelaksanaan yang dapat dikerjakan dan dapat bersifat teoritis.
- d) Menggunakan jarak terpendek: setiap pekerjaan sedapat mungkin tidak melalui jalur atau jenjang yang panjang.
- e) Menekankan pada prinsip kerja: semua pekerjaan yang saling berkaitan ditempatkan secara berurutan.

### **3. Buku Pedoman Kantor**

Dalam organisasi yang ruang lingkungnya kecil, yang hubungan atau komunikasi bersifat akrab dan informal, komunikasi lisan senantiasa dilakukan karena dapat dilakukan sewaktu-waktu. Richard F. Neuschel mengemukakan dalam bukunya: "Management by System" sebagai berikut: "The small, close knit organization may be able to rely on oral communication . But the large far-flung enterprise can on more be managed effectively without written. The form in which instruction are recorded may vary from simple memorandums or bulletins to highly formalized policy and procedure manuals".

Adapun dalam organisasi yang besar, baik organisasi pemerintah maupun non-pemerintah, antara pejabat yang satu dengan pejabat yang lain, ataupun antara atasan dan bawahan, tidak selalu dapat bertemu sehari-hari atau hubungan langsung.

Dalam keadaan demikian, cara atau sarana komunikasi tertulis dan bersifat relatif tetap sangat mutlak diperlukan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan instruksi atau petunjuk tertulis, antara lain dengan pembuatan buku pedoman pegawai atau manual tersebut, para petugas dapat mengetahui apa yang dituntut dari petugas tersebut dalam melaksanakan tugas pekerjaannya dan dijadikan acuan pula atas penilaian hasil pelaksanaan tugasnya. Pada pihak lain dengan perkembangan organisasi dan faktor-faktor lingkungan yang berubah, buku pedoman pegawai tersebut harus ditinjau kembali dari waktu ke waktu sehingga memerlukan penyesuaian dengan perubahan yang terjadi.

Buku pedoman kantor memuat hal-hal berikut:

- a. garis besar organisasi, yaitu tugas-tugas tiap-tiap jabatan
- b. metode yang berhubungan dengan pekerjaan
- c. formulir yang digunakan dengan cara penggunaannya
- d. instruksi tentang cara menggunakan buku pedoman tersebut.

Keuntungan yang diperoleh dari buku pedoman kantor, adalah:

- a. mempermudah pengawasan
- b. membantu pembagian pekerjaan yang adil
- c. membantu dalam latihan pegawai-pegawai

Adapun kerugian penggunaan buku pedoman kantor yaitu:

- a. Prosedur tidak lebih baik dari prosedur-prosedur yang tertulis
- b. isi pekerjaan pada jabatan selalu berubah
- c. menyiapkan buku pedoman memakan waktu yang lama dan sering tidak berlaku lagi
- d. buku pedoman kantor dapat mematikan inisiatif para pegawai.

#### **4. Contoh Standard Operational Procedure (SOP)**

##### **SOP Bagian Quality Control (QC)**

Judul : Standard Operational Procedure untuk Quality Control

Ruang Lingkup : Pemeriksaan mutu produk

Departemen : Quality Control (QC)

Dokumen Terkait : -

Tanggal Dibuat : 17/ 8/ 2021

Penanggung jawab: Manager QC

Tujuan : Memeriksa dan memastikan bahwa kualitas produk telah sesuai dengan standar yang ditentukan.

Prosedur Kerja:

1. Melakukan pemeriksaan pada produk minimal 2 kali dalam sebulan untuk memastikan bahwa proses produksi telah dilakukan sesuai standar.
2. Menelusuri semua kejadian dalam proses produksi yang tidak sesuai dengan standar yang ditentukan agar mengetahui faktor penyebabnya.
3. Manager Departemen Quality Control secara rutin minimal 1 kali dalam sebulan harus memberikan laporan kepada Kepala Bagian Produksi untuk mendapatkan persetujuan atas penilaian kualitas produksi.
4. Menerima dan melaksanakan umpan balik yang diberikan oleh Kepala Bagian Produksi.

Dibuat : Manager Quality Control

Diperiksa : Kepala Bagian Produksi

Disetujui : Direktur

# **BAB IX**

# **TATA RUANG DAN**

# **PERLENGKAPAN KANTOR**



## 1. Perencanaan Tata Ruang

Istilah tata ruang kantor berasal dari bahasa Inggris yaitu office layout atau sering disebut juga layout saja. Nuraida (2008:142) mengatakan “Tata ruang kantor adalah pengaturan ruangan kantor serta penyusunan alat-alat dan perabotan kantor pada luas lantai dan ruangan kantor yang tersedia untuk memberikan sarana bagi pekerja”.

Menurut The Liang Gie (2007:162), penyusunan tata ruang kantor harus berdasarkan aliran pekerjaan kantor, sehingga perencanaan ruangan kantor dapat membantu para pekerja dalam meningkatkan produktivitas. Apalagi pengaturan tata ruang kantor yang baik akan memberikan keuntungan-keuntungan sebagai berikut:

- a. Mencegah penghamburan tenaga dan waktu para pegawai, karena berjalan mondar-mandir yang sebetulnya tidak perlu.
- b. Menjamin kelancaran proses pekerjaan yang bersangkutan.
- c. Memungkinkan pemakaian ruang kerja secara efisien, yaitu suatu luas lantai tertentu dapat dipergunakan untuk keperluan yang sebanyak-banyaknya.
- d. Mencegah para pegawai di bagian lain terganggu oleh publik yang akan memenuhi suatu bagian tertentu.

Menurut George Terry dalam *The Liang Gie*, tata ruang kantor adalah the determination of space requirement and the detailed utilization of this space in order to provide a practical arrangement of the physical factor considered necessary for the execution of the office work within reasonable cost, yaitu penentuan mengenai kebutuhan-kebutuhan dalam penggunaan ruang secara terperinci, untuk menyiapkan suatu susunan yang praktis dari faktor-faktor fisik yang dianggap perlu bagi pelaksanaan kerja perkantoran dengan biaya yang layak” (Soetrisno dan Brisma, (2009:23).

Perencanaan ruang kantor dapat mempengaruhi produktivitas kerja, baik secara positif maupun negative. Dari sudut pandang efektivitas biaya, menata ruang kerja sangat penting. Dalam mendesain ruangan, interrelasional tiga komponen sangat diperlukan, yaitu: peralatan, alur kerja, dan para karyawan. Oleh karena itu, interrelasional ketiga komponen tersebut harus dipelajari dan dianalisis dalam proses perencanaan tata ruang kerja karyawan secara efisien. Layout yang efektif akan memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. mengoptimalkan penggunaan ruang yang ada secara efektif
- b. mengembangkan lingkungan kerja yang nyaman bagi pegawai
- c. memberikan kesan yang positif terhadap pelanggan perusahaan
- d. menjamin efisiensi dari arus kerja yang ada
- e. meningkatkan produktivitas kerja pegawai

- f. mengantisipasi pengembangan organisasi masa depan dengan melakukan perencanaan layout yang fleksibel.

Menurut Quible dalam Sukoco, ada beberapa faktor yang harus diperhatikan agar tercipta tata ruang kantor yang efektif, antara lain sebagai berikut:

- a. Tugas pegawai. Jenis tugas dan tingkat otonomi yang dimiliki pegawai akan mempengaruhi penggunaan jenis fasilitas kantor yang dibutuhkan untuk mengoptimalisasikan kinerja mereka.
- b. Arus kerja. Analisis arus kerja dengan mengacu pada pergerakan informasi dan tugas secara horizontal atau vertikal tentunya sangat diperlukan dalam perencanaan tata ruang.
- c. Bagan organisasi. Ketika arus kerja secara vertikal, bagan organisasi akan menggambarkan rentang wewenang masing-masing anggota organisasi. Hal ini juga akan mengidentifikasi hubungan kerja antar pegawai pada level yang sama dan membantu dalam menjelaskan lokasi yang tepat bagi pegawai maupun unit kerja.
- d. Proyeksi hubungan kerja pada masa mendatang. Menjelaskan beberapa luas area yang dibutuhkan jika perusahaan akan melakukan perluasan atau pengurangan pada masa mendatang.
- e. Jaringan komunikasi. Analisis bentuk interaksi ataupun media yang digunakan untuk

berkomunikasi (telepon, e-mail, surat, tatap muka, dan lainnya) yang dilakukan oleh pegawai ataupun departemen sangat membantu dalam perencanaan tata ruang kantor.

- f. Kantor publik dan privat. Pada masa lalu, penggunaan kantor privat akan menunjukkan prestise dan status perusahaan atau organisasi dimata masyarakat. Namun, pemanfaatan kantor masa sekarang lebih mengarah pada pemakaian kantor bersama karena biaya pengoperasian kantor privat yang mahal: sulitnya mengontrol jumlah pegawai yang bersifat teknis, sulitnya mengubah tata ruang apabila diperlukan, penataan cahaya atau AC sulit dilakukan dibandingkan dengan di kantor terbuka yang tentunya akan menghambat komunikasi yang efektif, dan yang paling berpengaruh adalah lingkungan kerja perusahaan semakin luas.
- g. Kebutuhan ruang. Beberapa faktor yang dapat menjelaskan ruangan minimum yang dibutuhkan oleh pegawai adalah pegawai yang membutuhkan peralatan dalam melaksanakan tugasnya akan membutuhkan ruang yang lebih besar dibandingkan dengan yang tidak. Yang kedua, jenis peralatan maupun tanggung jawab masing-masing pegawai akan memenuhi kebutuhan ruang kerjanya.
  - a. Manfaat tata ruang kantor

Tata ruang kantor yang baik akan bermanfaat bagi organisasi yang bersangkutan dalam menyelesaikan pekerjaan. Pada pokoknya akan diperoleh keuntungan-keuntungan sebagai berikut:

- a. Mencegah penghamburan tenaga dan waktu para pegawai karena berjalan bolak-balik yang seharusnya tidak perlu.
- b. Menjamin kelancaran proses pekerjaan yang bersangkutan
- c. Memungkinkan pemakaian ruang kerja secara efisien, yaitu suatu lantai tertentu dapat dipergunakan untuk keperluan yang sebanyak-banyaknya.
- d. Mencegah para pegawai di bagian lain terganggu oleh publik yang akan menemui suatu bagian tertentu.

Disamping manfaat yang diperoleh dari tata ruang kantor yang baik, terdapat juga suatu tujuan dari penataan ruang kantor yang hendak dicapai. Dalam menyusun ruang untuk kerja perkantoran, ada beberapa tujuan yang perlu dicapai. Tujuan itu merupakan syarat-syarat yang hendaknya dipenuhi dalam setiap tata ruang kantor yang baik. Tujuan itu antara lain:

- a) Pekerjaan di kantor itu dalam proses pelaksanaannya dapat menempuh jarak yang sependek mungkin.

- b) Rangkaian aktivitas tata usaha dapat mengalir secara lancar.
- c) Segenap ruang dipergunakan secara efisien untuk keperluan pekerjaan.
- d) Kesehatan dan kepuasan kerja para pegawai dapat terpelihara.
- e) Pengawasan terhadap pekerjaan dapat berlangsung secara memuaskan.
- f) Pihak luar yang mengunjungi kantor yang bersangkutan mendapat kesan yang baik tentang organisasi itu.
- g) Susunan tempat kerja dapat dipergunakan untuk berbagai pekerjaan dan mudah diubah sewaktu-waktu diperlukan.

b. Asas-asas tata ruang kantor

Richard Muthler mengemukakan 6 asas mengenai pokok tata ruang pabrik yang terbaik. Walau asas-asas diperuntukkan bagi tempat kerja yang tugasnya menghasilkan suatu barang, namun dengan penyesuaian seperlunya dapatlah beberapa diantaranya dijadikan dasar bagi tata ruang kantor. Asas-asas pokok tata ruang kantor dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Asas mengenai jarak terpendek

Dengan tidak mengabaikan hal-hal yang khusus, suatu tata ruang yang terbaik ialah yang

memungkinkan proses penyelesaian suatu pekerjaan menempuh jarak yang sependek-pendeknya. Dalam menyusun tempat kerja dan menempatkan alat-alat, hendaknya asas ini dijalankan sejauh mungkin.

## 2. Asas mengenai rangkaian kerja

Suatu tata ruang kantor yang terbaik ialah yang menempatkan para pegawai dan alat-alat kantor menurut rangkaian yang sejalan dengan urutan penyelesaian pekerjaan kantor yang bersangkutan. Asas ini merupakan kelengkapan dari asas mengenai jarak terpendek. Jarak terpendek tercapai jika para pekerja atau alat-alat ditaruh berderet-deret menurut urutan proses penyelesaian pekerjaan. Menurut asas ini suatu pekerjaan harus senantiasa bergerak maju dari permulaan dikerjakan sampai selesainya, tidak ada gerak mundur atau menyilang. Hali ini tidak berarti bahwa jalan yang ditempuh harus selalu berbentuk garis lurus. Yang terpenting adalah proses itu harus selalu mengarah maju ke muka menuju penyelesaian. Bentuknya dapat berupa garis bersiku-siku atau lingkaran ataupun berwujud huruf L atau U.

## 3. Asas mengenai penggunaan segenap ruang

Tata ruang yang terbaik ialah yang mempergunakan sepenuhnya semua ruang yang

ada. Ruang Itu tidak hanya yang berupa luas lantai saja (ruang datar), melainkan juga ruang yang vertikal ke atas maupun ke bawah. Jadi diusahakan tidak ada ruang yang dibiarkan tidak terpakai.

4. Asas mengenai perubahan susunan tempat kerja

Tata ruang yang terbaik ialah yang dapat diubah atau disusun kembali dengan tidak terlampau sukar atau tidak memakan biaya yang besar.

1. Macam-macam tata ruang kantor

- a. Konsep tata ruang kantor tertutup (private offices) yaitu tata ruang kantor dengan penempatan ruang kantor yang dipisah dibagi ke dalam ruang-ruang kerja atau ruangan yang dipisahkan oleh tembok atau penyekat yang terbuat dari kayu. Biasanya untuk pekerjaan dengan kerahasiaan yang tinggi (high confidential).
- b. Konsep tata ruang kantor terbuka (open-plan-offices) yaitu tata ruang kantor dengan ruangan yang besar dan ditempati beberapa pegawai tanpa dipisahkan oleh tembok atau penyekat yang terbuat dari kayu.
- c. Konsep tata ruang kantor berpanorama (landscape offices) yaitu tata ruang kantor yang dihiasi dekorasi taman. Ruangan

diupayakan agar memiliki pemandangan alam terbuka dan benar-benar merupakan lingkungan yang nyaman dan menyenangkan.

- d. Konsep tata ruang kantor bersekat atau terpisah (cellular offices) yaitu tata ruang kantor yang diberi sekat-sekat dengan ukuran yang bervariasi untuk suatu bidang bagian sub bagian atau seksi atau beberapa pegawai dengan ruang yang terpisah.

## 2. Bentuk-bentuk tata ruang kantor

### 1. Tata Ruang Tertutup

Suatu tata ruang dikatakan terpisah-pisah atau tertutup apabila susunan ruang untuk bekerja terbagi-bagi dalam beberapa bagian.

Keuntungannya:

- a. Moral pekerja atau staf tetap terjaga.
- b. Pekerjaan yang sifatnya rahasia tetap terjaga.
- c. Menghindari gangguan dari pekerja satu ke yang lainnya.
- d. Pimpinan akan lebih tenang dalam mengerjakan tugasnya karena tidak terganggu oleh pekerjaan para karyawan.

Kelemahannya:

- a. Pengawasan lebih sulit dilakukan karena terhalang oleh penyekat.
- b. Cahaya sulit masuk dan udara sulit beredar sehingga suasana lebih pengap dan gerah.
- c. Apabila diperlukan tukar tempat antara bagian yang satu dengan bagian yang lain sulit dilakukan dan sulit merubah ruangan.
- d. Apabila terjadi penambahan pegawai atau alat-alat kantor ataupun perubahan mengenai proses penyelesaian suatu pekerjaan agak sulit menampungnya.

## 2. Tata Ruang Terbuka

Dalam susunan ini ruang yang dipergunakan untuk ruang bekerja tidak dipisah pisahkan atau tidak menggunakan penyekat, tetapi semua aktivitasnya dilaksanakan pada satu ruang besar terbuka sehingga semua yang bekerja tampak mudah diamati dari satu sudut pandang.

Keuntungannya:

- a. Pengawasan lebih mudah dan efektif terhadap segenap pegawai.
- b. Hubungan antar pegawai cepat dan mudah.

- c. Memperlancar arus pekerjaan dari meja satu ke meja yang lain tanpa orangnya harus mondar-mandir meninggalkan tempat kerja.
- d. Cahaya mudah masuk dan udara mudah beredar.
- e. Mudah merubah ruangan.
- f. Perubahan organisasi menyebabkan perubahan tata ruang dapat dilayani dengan cepat dan luwes.
- g. Apabila terjadi penambahan pegawai atau alat-alat kantor agak sulit menampungnya, karena ruangan terbatas.

Kelemahannya:

- a. Dapat merendahkan moral atau staf. Karena cara hidup yang diawasi terus menerus.
- b. Akan mengurangi keamanan bagi pekerjaan rahasia.
- c. Pekerja akan kehilangan kepribadian.
- d. Apabila ada pekerja yang ngobrol dan bermalas-malas antar teman sekerja dapat mengganggu yang lain.
- e. Peralatan kantor yang dapat menimbulkan suara gaduh akan mengganggu pekerjaan lainnya yang membutuhkan ketenangan.

- f. Pimpinan lebih terganggu ketenangan kerjanya, jika dibandingkan dengan ruang tertutup.

### 3. Tata Ruang Semi Tertutup

Ruang kantor semi tertutup adalah ruang yang disekat hanya setinggi 1,5 meter.

- a. Keuntungan ruang kantor semi tertutup adalah untuk menjaga privasi kerja
- b. Kerugian ruang kantor semi tertutup adalah perubahan tempat lebih sulit dilakukan.

## 2. **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tata Ruang Kantor**

### Perencanaan Cahaya

Penerangan cahaya yang baik akan diperoleh beberapa keuntungan, diantaranya:

- a. Hasil pekerjaan atau produktivitas bertambah.
- b. Kualitas pekerjaan lebih baik.
- c. Kesalahan-kesalahan berkurang.
- d. Semangat kerja pegawai lebih baik.
- e. Mengurangi ketegangan dan kelelahan.
- f. Prestise lebih baik untuk perusahaan.
- g. Pencerahan Warna

Dengan menggunakan warna yang tepat dan baik akan diperoleh keuntungan diantaranya:

- a. Kantor menjadi tampak menyenangkan dan menarik pandangan
- b. Mempunyai akibat yang tidak langsung terhadap efisiensi dan produktivitas pegawai.
- c. Mencegah kesilauan akibat cahaya yang berlebihan.
- d. Memelihara kegembiraan, ketenangan dan semangat bekerja pegawai.
- e. Mengurangi rasa tertekan sehingga pegawai merasa lega dan bebas.

Para ahli membedakan tiga warna pokok, yaitu:

- a. Warna merah adalah warna yang menggambarkan panas dan kegembiraan dalam pekerjaan kerja. Warna merah dapat digunakan bagi alat untuk merangsang panca indra dan jiwa agar semangat dalam melaksanakan suatu pekerjaan.
- b. Warna kuning adalah warna yang menggambarkan kehangatan matahari dan berfungsi untuk merangsang mata dan saraf, sehingga dapat menimbulkan perasaan riang gembira dengan melenyapkan perasaan tertekan.
- c. Warna biru sebagai warna dari langit dan samudra yang menggambarkan ketentraman dan keluwesan. Warna ini mempunyai

pengaruh mengurangi ketegangan otot-otot tubuh dan tekanan darah.

Menurut Nadine Todd mengatakan bahwa warna memberikan pengaruh terhadap tamu yang datang, diantaranya:

- a) Kepercayaan terhadap kantor
- b) Efisiensi atau produktivitas
- c) Moral
- d) Perencanaan Udara

Dengan pengaturan udara yang tepat dan baik maka diperoleh keuntungan-keuntungan, diantaranya:

- a) Kenyamanan bekerja pegawai terjamin
- b) Produktivitas kerja yang lebih tinggi
- c) Kualitas pekerjaan yang lebih baik
- d) Semangat kerja yang lebih tinggi
- e) Kesehatan pegawai terpelihara dengan baik
- f) Kesan yang lebih baik dari para tamu

#### Perencanaan Suara

Dengan suara gaduh berakibat pada:

- a. Gangguan mental dan saraf bagi pegawai
- b. Kesulitan mengadakan konsentrasi
- c. Kesalahan yang lebih banyak
- d. Kelelahan yang bertambah
- e. Semangat kerja pegawai berkurang

Untuk mengatasi faktor suara yang sering mengurangi efisiensi kerja para pegawai, hendaknya diperhatikan hal berikut:

- a. Langit-langit atau dinding ruang dipakai lapisan-lapisan penyadap suara
- b. Mesin-mesin tik di bawahnya diberi alas karet busa tipis
- c. Pesawat telepon dibuatkan bilik kecil yang tertutup rapat
- d. Lantai-lantai ruang sebaiknya diberi alas karet atau semacam tegel dari bahan yang tidak banyak meneruskan suara.

### **3. Mesin dan Perabotan Kantor**

Peralatan kantor adalah salah satu kebutuhan yang sangat diperlukan oleh suatu perusahaan atau organisasi . Tanpa peralatan kantor, aktivitas dalam perusahaan atau kantor tersebut akan menjadi terhambat. Pemilihan peralatan kantor harus disesuaikan dengan kebutuhan para karyawan yang akan menggunakan peralatan kantor tersebut. Dengan pemilihan peralatan kantor yang tepat, peralatan kantor tersebut dapat membantu memperlancar pekerjaan yang ada di kantor atau di perusahaan tersebut.

#### **a. Macam-macam Peralatan Kantor**

Ada berbagai macam peralatan kantor. Untuk menyesuaikan kebutuhan peralatan kantor yang tepat. kita

harus mengetahui berbagai macam peralatan kantor yang ada. Peralatan kantor dapat dibagi menjadi lima kelompok, yaitu sebagai berikut:

1. Peralatan kantor berupa mesin kantor

Peralatan kantor berupa mesin-mesin kantor, misalnya mesin tik elektrik, mesin tik manual, komputer dan notebook mesin fotocopy, mesin stensil atau OHP. Mesin tik elektrik maupun manual serta komputer dan notebook berfungsi untuk mempermudah pembuatan berbagai dokumen, materi presentasi, dan dokumen-dokumen lainnya dibutuhkan oleh kantor atau perusahaan tersebut.

Peralatan kantor yang berupa mesin-mesin kantor dan digunakan secara bersama-sama adalah mesin fotocopy, yaitu berguna untuk memperbanyak dokumen. Sementara OHP termasuk sebagai peralatan komputer yang berguna untuk menampilkan dokumen ke suatu layar dan biasanya digunakan untuk mempresentasikan suatu materi dalam rapat atau pertemuan di kantor tersebut.

2. Peralatan kantor berupa mesin perabot kantor.

Peralatan kantor yang berupa perabot kantor adalah berbagai macam barang atau peralatan kantor yang berguna untuk menunjang pekerjaan. Peralatan kantor yang termasuk dalam kelompok perabotan ini adalah berbagai furniture, seperti meja, kursi, lemari

penyimpanan, dan berbagai lemari lainnya yang termasuk dalam kategori peralatan kantor.

Perabotan kantor ini berhubungan dengan pekerjaan penyimpanan benda-benda kantor atau pekerjaan tulis menulis yang dilakukan oleh para pekerja yang berada di dalam kantor. Tanpa memiliki peralatan kantor berupa perabot kantor ini, kantor tersebut akan terlihat ruang kosong yang dipenuhi oleh manusia-manusia tanpa tahu hendak melakukan apa.

### 3. Peralatan kantor berupa barang habis pakai

Barang habis pakai adalah peralatan yang setelah digunakan, akan langsung habis atau tidak dapat digunakan lagi. Peralatan kantor yang berupa barang habis pakai, antara lain kertas dengan berbagai ukuran dan warna, amplop berukuran sedang, kecil dan besar, pita mesin, paper clip, bolpoin dan masih banyak lagi jenis dari peralatan kantor yang berupa barang habis pakai.

Selain peralatan kantor yang berupa barang habis pakai, ada juga peralatan kantor yang termasuk barang tidak habis pakai. Maksudnya, barang tidak habis pakai ini dapat digunakan berkali-kali tanpa mengurangi fungsi dan bentuk fisik barang tersebut, yang termasuk barang tidak habis pakai ini adalah stapler, perovrotor atau pelubang kertas, gunting, penggaris dan masih banyak lagi barang yang tidak habis pakai yang termasuk dalam peralatan kantor.

#### 4. Peralatan kantor yang berupa interior

Peralatan kantor yang termasuk dalam golongan interior kantor berfungsi untuk memberikan keindahan pada suatu ruang kantor. Dengan kata lain, peralatan kantor yang berupa interior ini memiliki kegunaan untuk menghiasi ruangan di kantor tersebut agar ruang kantor itu menjadi lebih serasi, indah dan nyaman sebagai tempat untuk bekerja. Peralatan kantor yang termasuk dalam kelompok interior dapat berupa gorden atau tirai, vas bunga, hiasan dinding, taplak meja dan masih banyak lagi peralatan kantor yang berfungsi sebagai penghias ruangan.

Penggunaan peralatan kantor berupa interior ini harus tetap disesuaikan dengan kebutuhan dan keadaan ruangan kantor tersebut. Penataan interior yang kurang tepat akan membuat ruang kantor itu menjadi terasa sumpek dan tidak nyaman untuk digunakan sebagai tempat untuk bekerja.

#### 5. Peralatan kantor yang berfungsi sebagai pesawat kantor

Peralatan kantor yang berfungsi sebagai pesawat kantor adalah alat komunikasi yang menghubungkan orang-orang yang berada di dalam kantor tersebut maupun menghubungkan kantor tersebut dengan dunia luar. Peralatan kantor yang berfungsi sebagai alat komunikasi kantor, misalnya jaringan internet, telepon, mesin faksimili dan masih banyak lagi.

# **BAB X**

# **LAPORAN MANAJERIAL**



## 1. Pengertian, Peran dan Jenis Laporan

### a. Pengertian Laporan

Laporan memegang peranan penting dalam sebuah organisasi karena memberikan informasi yang dapat melalui hasil proses mengolah data, hasil penelitian, atau hasil riset masalah kepada pimpinan. Laporan sangat penting bagi seorang pimpinan karena merupakan salah satu alat untuk melaksanakan pekerjaan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengendalian, pengawasan, dan pengambilan keputusan. Tepat tidaknya keputusan yang diambil oleh pimpinan bergantung pada hasil data yang diperoleh. Oleh karena itu, pimpinan yang berfungsi sebagai pengambilan keputusan (decision making) memerlukan data yang objektif.

Laporan dalam bahasa inggris “report” berasal dari bahasa latin “portare” yang berarti membawa atau mengangkut. Awalan (prefix) “re” berarti kembali, maknanya jika seseorang ditugaskan untuk mengadakan penelitian, dan setelah penelitian yang ia lakukan berakhir, ia harus membawa fakta dan data hasil penelitian tersebut secara objektif. Laporan tersebut dimaksudkan untuk memberikan gambaran/penjelasan tentang peristiwa yang telah terjadi. Isi laporan yang benar akan mendorong mutu penulisan laporan yang baik. Artinya, kebenaran isi tercakup pada laporan yang memiliki bentuk yang sistematis, penalaran yang jelas dan mengikuti bahasa dengan kritis.

Secara umum, laporan dapat diartikan sebagai pekerjaan komunikasi secara tertulis dan lisan. Adapun secara khusus, yaitu dalam konteks administrasi, laporan memperoleh pengertian khusus sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi setiap satuan organisasi. Menurut Prajudi Atmosudirdjo dalam Nuraida, laporan adalah setiap tulisan yang berisi hasil pengolahan data/informasi. Laporan sebagai salah satu produk kantor diperlukan oleh pimpinan organisasi

Berdasarkan pengertian ini, jelas bahwa laporan berkaitan dengan penyelidikan, penglihatan, pengamatan, pendengaran, penelitian. Selanjutnya, data informasi tersebut diolah dan ditulis menjadi laporan. Karena berisi informasi yang dapat dikomunikasikan, laporan dapat digunakan oleh pihak lain untuk tujuan tertentu. Laporan yang dibuat harus jelas tujuannya. Pada umumnya, laporan mempunyai salah satu atau lebih dari beberapa tujuan berikut:

- a. mengatasi masalah
- b. mengambil keputusan
- c. mengetahui perkembangan/kemajuan
- d. mengadakan pengawasan, pengendalian atau perbaikan
- e. menemukan teknik-teknik baru.

## 2. Peran Laporan

### 1. Peranan Laporan dalam Organisasi

Laporan merupakan alat komunikasi ke atas dalam suatu organisasi. Dengan adanya laporan, pimpinan memperoleh umpan balik (feed-back) sehingga memungkinkan untuk menguji atau mengubah kebijaksanaan yang telah dibuat. Disamping itu, laporan juga sebagai alat manajerial dalam melaksanakan tugas/fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengambilan keputusan, pengawasan dan pengendalian.

### 2. Peranan Laporan dalam “Administrative Communication”

Peranan laporan dalam administrative communication sangat strategis yaitu sebagai berikut:

1. Pertanggungjawaban dan pengawasan/pengendalian laporan merupakan satu pertanggungjawaban dari seorang pejabat/petugas kepada atasannya sesuai dengan tugas dan fungsi yang dibebankan kepadanya. Dari laporan itu, seorang atasan akan meneliti pelaksanaan tugas dan fungsi oleh pejabat bersangkutan.
2. Penyampaian informasi. Sebagaimana telah dikemukakan, laporan merupakan alat untuk menyampaikan informasi.

3. Bahan pengambilan keputusan. Untuk keperluan pengambilan keputusan, seorang pimpinan memerlukan data dan informasi yang berhubungan dengan keputusan yang akan diambil. Data dan informasi berasal dari laporan-laporan yang disampaikan ke semua satuan organisasi atau oleh semua satuan organisasi atau oleh pejabat dalam organisasi.
4. Alat pembina kerja sama. Laporan dapat berperan sebagai salah satu alat untuk membina kerja sama. Saling menukar informasi, saling pengertian dan koordinasi antara koordinasi antara atasan dan bawahan sangat mendukung kerja sama yang baik.
5. Alat pengembangan cakrawala wawasan. Dengan saling menukar informasi, pengetahuan pelaksana atau pimpinan akan bertambah luas dan mendorong timbulnya gagasan baru. Inovasi tugas dapat dikembangkan berdasarkan pengalaman orang lain.

### **3. Jenis-Jenis Laporan**

Terdapat berbagai macam laporan yang semuanya tergantung pada klasifikasi yang digunakan Quible dalam Sukoco (2005:179-181).

Berdasarkan waktu penyampaian. Jika dilihat dari segi waktu penyampaian, laporan dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu:

- a. Laporan rutin. Laporan ini sering pula disebut sebagai laporan berkala atau periodik. Laporan rutin merupakan laporan-laporan yang dibuat secara rutin menurut periode waktu tertentu, misalnya mingguan, bulanan, atau triwulan. Laporan ini biasanya memuat informasi yang berhubungan dengan pelaksanaan aktivitas pada satuan unit organisasi atau tugas individu dalam organisasi. Contoh laporan rutin antara lain laporan manajemen dalam bidang RUPS (Rapat Umum Pemegang Saham)
- b. Laporan insidental. Laporan insidental merupakan laporan yang dibuat dan disampaikan dengan waktu tidak terjadwal secara tetap. Laporan ini disusun bila ada sesuatu hal yang dipandang sangat penting untuk disampaikan atau ada pekerjaan yang bersifat khusus dan mendadak. Contoh laporan insidental adalah laporan bencana alam, laporan hasil penelitian, laporan bencana alam, laporan hasil penelitian, laporan pekerjaan sosial, dan lain-lain.

Berdasarkan cara penyampaian. Jika dilihat dari segi penyampaian, laporan dapat diklasifikasikan menjadi tiga, yaitu:

- a. Laporan lisan. Laporan ini tidak memerlukan bentuk penulisan khusus, karena pelapor mengungkapkan isi laporannya secara lisan kepada pimpinan, baik bertatap muka secara

langsung maupun telepon. Tetapi penting diperhatikan bahwa menyampaikan laporan melalui telepon, menurut etika perkantoran, dianggap kurang sopan. Laporan lisan disampaikan bila hal-hal yang dilaporkan hanya bersifat informatif dan singkat, tidak memerlukan perincian yang mendetail, serta hal-hal yang dilaporkan tidak membawa akibat atau pengaruh yang fatal. Dapat dibayangkan jika laporan keuangan perusahaan terdiri dari banyak mata anggaran tentu tidak mungkin disampaikan secara lisan, tetapi harus dilaporkan secara tertulis. Salah satu dari kelemahan laporan lisan adalah adanya ketidakleluasaan untuk mengungkapkan isi laporan, baik karena waktu yang terbatas maupun tekanan psikologis pelapor terhadap pimpinan.

- b. Laporan tertulis. Laporan yang disampaikan dalam bentuk tulisan biasanya diketik di komputer, yang memberikan keleluasaan penggunaan data yang mendukung dalam bentuk diagram maupun gambar yang mendukung isi laporan. Mengenai berapa banyak yang akan dilaporkan tergantung pada kebutuhan, apakah laporan dapat dibuat secara ringkas atau perlu pembahasan secara mendalam. Laporan ini biasanya berbentuk laporan formal atau informal. Melalui laporan tertulis diharapkan informasi yang disajikan

lebih terstruktur disertai dengan analisis yang mendalam.

- c. Laporan visual. Laporan visual merupakan laporan yang disajikan dalam bentuk gambar, entah itu lukisan, foto, film, atau slide. Laporan ini biasa kita temui pada berita yang ditayangkan dalam televisi atau film dokumenter yang dibuat untuk melaporkan kejadian tertentu sehingga membutuhkan biaya yang relatif lebih besar.

Berdasarkan bentuk. Jika dilihat dari bentuknya, laporan dapat diklasifikasikan menjadi tiga, yaitu:

- a. Laporan berbentuk surat. Laporan ini dibuat dalam bentuk surat dengan isi yang terbatas, biasanya hanya poin-poin terpenting saja yang perlu ditulis di dalamnya.
- b. Laporan berbentuk formulir. Laporan ini disajikan dengan bentuk dan format yang tetap. Dengan demikian, yang berubah hanya isi laporan, tetapi materi yang dilaporkan tetap. Laporan berbentuk formulir digunakan untuk laporan yang bersifat rutin, misalnya laporan penjualan, laporan pembelian, laporan penilaian suatu hasil kerja, dan laporan produksi unit kerja.
- c. Laporan berbentuk karangan atau naskah. Laporan dibuat dalam bentuk karangan, karena informasi yang disampaikan cukup banyak. Laporan ini biasanya untuk menulis laporan

formal, misalnya skripsi atau tesis maupun disertasi. Contoh lain dari laporan ini adalah feasibility study (laporan studi kelayakan) sebuah bisnis baru.

Berdasarkan sifat penyajian. Jika dilihat dari sifat penyajiannya, laporan dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu:

- a. Laporan informal. Laporan ini biasanya diwujudkan dalam bentuk e-mail, memo, atau surat yang dibuat dengan bentuk tidak mengikuti aturan pembuatan laporan pada umumnya. Pembuat laporan dapat membuat bentuk yang sesuai dengan keinginannya sendiri dan sering tanpa disertai dokumen-dokumen yang mendukung materi laporan.
- b. Laporan formal. Laporan ini sifatnya analitis yang dibuat dengan mengikuti aturan resmi dalam pembuatan laporan dan didukung oleh dokumen-dokumen resmi. Salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah pembuat laporan harus harus mampu menginterpretasikan data dengan benar. Kekeliruan dalam menginterpretasikan data akan berdampak pada kesalahan dalam pembuatan kesimpulan atau rekomendasi. Dalam pembuatan kesimpulan, unsur subjektivitas pembuat laporan tidak boleh dimasukkan agar laporan tetap bersifat benar dan objektif.

Berdasarkan maksudnya. Jenis laporan yang ditinjau dari maksudnya pada dasarnya dibedakan atas ada tidaknya tingkat analisis dalam laporan tersebut.

- a. Laporan informatif. Laporan ini biasanya dibuat untuk menginformasikan tentang sesuatu hal. Karena hanya bersifat memberi informasi, pelapor tidak diharuskan untuk memberi analisis atau rekomendasi terhadap fenomena yang dilaporkan.
- b. Laporan rekomendasi. Laporan rekomendasi adalah laporan yang selain menyampaikan informasi juga menyertakan pendapat si pelapor berupa penilaian atau tidak lanjut dari penilaian terhadap suatu hal atas dasar pengamatan sekilas, bukan atas dasar penelitian yang mendalam.
- c. Laporan pertanggungjawaban. Laporan ini memberikan informasi kepada atasan mengenai pelaksanaan program kerja tertentu, baik dilihat dari segi proses, keberhasilan, atau kegagalan suatu program, faktor penghambat dan pendukungnya.
- d. Laporan analitis. Laporan ini selain memberikan informasi kepada pimpinan, juga dimaksudkan memberikan sumbangan pemikiran sehubungan dengan informasi yang dilaporkan berdasarkan analisis yang mendalam.
- e. Laporan perkembangan. Laporan perkembangan merupakan laporan yang dibuat

untuk menginformasikan perkembangan atau kemajuan mengenai pelaksanaan suatu pekerjaan, program, atau perkembangan organisasi secara keseluruhan. Laporan ini bisa juga berupa evaluasi terhadap pelaksanaan suatu pekerjaan, aktivitas, atau program tertentu. Laporan ini selain berguna untuk mengetahui sejauh mana suatu pekerjaan atau program telah terlaksana, tetapi juga untuk mengetahui dampak yang dikehendaki dan yang tidak dikehendaki untuk perencanaan selanjutnya.

- f. Laporan studi kelayakan. Laporan ini dibuat atas dasar adanya permasalahan khusus terhadap suatu program yang dijalankan dan diupayakan pemecahannya. Laporan ini menganalisis permasalahan khusus tersebut secara mendalam guna pengambilan keputusan atas dasar penilaian layak dan tidak layak. Dalam laporan ini disajikan beberapa alternatif solusi atas masalah tersebut dan kemudian dievaluasi guna menentukan pilihan yang terbaik dari berbagai alternatif.

#### **4. Fungsi Laporan**

Laporan memiliki peran penting bagi organisasi. Apabila diperinci, fungsi laporan antara lain sebagai berikut:

- a) alat pertanggungjawaban dari pihak yang satu kepada yang lain.
- b) alat untuk membina kerja sama, saling pengertian, komunikasi dan koordinasi yang setepat tepatnya
- c) alat untuk mengadakan perencanaan, pengendalian, penilaian, dan pengambilan keputusan
- d) alat untuk memperluas ide dan tukar menukar pengalaman.

## 5. Sistem Pelaporan

Agar laporan dapat bermanfaat penggunaannya, setiap laporan harus memenuhi syarat pelaporan sebagai berikut:

### a. Benar dan Objektif

Subjek dan laporan mungkin berbeda-beda, namun apapun subjeknya laporan harus dapat dimengerti oleh si penerima. Disamping itu, agar laporan dapat memenuhi fungsinya, laporan harus memuat informasi yang benar dan objektif. Ini berarti bahwa informasi yang dituangkan dalam laporan harus berhubungan erat dengan masalah yang akan dikemukakan. Kebenaran objektivitas informasi tersebut penting sekali karena tepat tidaknya keputusan yang diambil oleh pimpinan bergantung pada kualitas laporan yang diterima.

### b. Jelas dan Cermat

Data yang telah dikumpulkan untuk bahan penyusunan laporan mungkin banyak sekali. Untuk itu, diperlukan kemampuan serta ketelitian pembuat laporan dalam menentukan data yang harus dimasukkan untuk bahan penyusunan laporan. Disamping itu, pembuat laporan harus menempatkan dirinya pada kedudukan pembaca/penerima laporan, serta menggunakan pandangan pembaca. Artinya, ia sendiri harus memahami materi ataupun susunan kalimat, istilah-istilah yang digunakan dalam laporan. Oleh kata atau istilah yang ia sendiri kurang memahaminya. Ia hendaknya menggunakan istilah-istilah dan kata-kata yang sederhana, tetapi jelas maksudnya.

c. Langsung mengenai sasaran

Perlu disadari bahwa penerima laporan seperti pimpinan, terlalu sibuk dengan banyaknya persoalan yang dihadapi sehari-hari. Oleh karena itu, diusahakan agar waktunya yang terbatas tidak dihabiskan untuk menelaah lebih dalam laporan yang diterima. Laporan jangan terlalu panjang dan menggunakan kata-kata kiasan sekadar untuk memberikan kesan bahwa laporan itu tebal. Laporan harus diusahakan singkat, tepat, padat, jelas, dan langsung mengenai persoalannya.

d. Lengkap

Sebagai sarana untuk pengambilan keputusan oleh pimpinan, laporan harus dikemukakan secara lengkap. Kelengkapan suatu laporan banyak ditentukan oleh

kemampuan penyusun dalam mengorganisasikan data yang mencakup semua segi masalah yang dilaporkan, di samping dalam mengemukakannya komprehensif. Penyajian dalam bentuk uraian yang komprehensif berdasarkan data yang selektif akan lebih lengkap jika ditunjang oleh dukungan data, misalnya data statistik, grafik, skema dan sebagainya. Laporan yang lengkap harus memenuhi syarat-syarat :

1. mencakup segala segi masalah yang dikemukakan
2. uraiannya tidak memberikan kesempatan timbulnya masalah-masalah atau pertanyaan-pertanyaan baru
3. disertai data penunjang, misalnya statistik, tabel, skema dan sebagainya

e. Tegas dan Konsisten

Laporan hendaknya dibuat sedemikian rupa sehingga tidak memberikan kesempatan timbulnya masalah-masalah/persoalan baru. Ini berarti bahwa uraian yang dikemukakan harus tegas dan tidak kontradiktif antara bagian laporan yang satu dan yang lainnya. Keterangan yang dilaporkan harus tegas, artinya pelapor harus konsekuen atas keterangan yang dikemukakannya dalam keadaan dan situasi apapun.

Konsisten tidak hanya berlaku bagi data atau keterangan yang dituangkan dalam laporan, tetapi juga berlaku atas penggunaan bentuk kalimat. Misalnya, sekali

kalimat pasif digunakan, dalam uraian selanjutnya, bentuk ini yang digunakan terus.

f. Diusahakan secepat-cepatnya

Laporan dibuat dan disampaikan untuk menanggulangi suatu masalah yang perlu segera penyelesaiannya. Oleh karena itu, ketepatan waktu penyampaiannya harus benar-benar diperhatikan. Laporan harus segera dibuat dan disampaikan kepada atasan. Tidak tepatnya waktu penyampaian suatu laporan menyebabkan keterlambatan tindakan korektif maupun tindak lanjut yang harus diambil. Hal ini memberikan akibat negatif terhadap organisasi karena suatu persoalan menjadi terkatung-katung penyelesaiannya.

g. Tepat penerimanya

Laporan pada dasarnya mengandung pengertian komunikasi timbal balik antara yang meminta laporan dan yang memberikan laporan atau antara atasan dan bawahan. Pada satu pihak atasan ingin mengetahui pelaksanaan tugas yang telah diberikannya dan pada pihak lain bawahan mendapatkan tanggapan dari atasan atas laporannya serta tindak lanjutnya. Oleh karena itu, laporan harus sampai ke yang memintanya. Hal ini untuk menghindari kebocoran rahasia, laporan tidak bernilai lagi dan penilaian negatif oleh atasan terhadap bawahan yang bersangkutan. Mengingat hal-hal tersebut, penyusunan laporan harus memenuhi persyaratan berikut:

1. menguasai masalah yang dilaporkan
2. mempunyai minat/kesanggupan, objektif, teliti, disamping ia harus pula analitis, kooperatif, dan “open minded”
3. mampu menggunakan bahasa tulis yang baik
4. menggunakan kata-kata dan istilah-istilah yang sederhana, jelas, serta mudah dimengerti.

## 6. Susunan dan Unsur Laporan

Disamping materi laporan yang harus memenuhi persyaratan, hal lain yang tidak kalah penting dalam membuat laporan, yaitu susunan penulisan laporan. Susunan penulisan laporan adalah pembidangan atau pengelompokan materi yang disajikan. Susunan dapat dibagi dua, yaitu:

- a. sistem decimal (digit system)
- b. sistem gabungan angka dan huruf

Contoh: Format Laporan di Lingkungan Pekerjaan

### JUDUL

- I. KATA PENGANTAR
- II. DAFTAR ISI
- III. LAPORAN KETUA PANITIA PENYELENGGARA
- IV. SAMBUTAN KEPALA
- V. SAMBUTAN PEMIMPIN PROYEK
- VI. TAHAP PEKERJAAN

- a. Tahap Persiapan
  - 1. Penyusunan Panitia
  - 2. Penyusunan Materi Penataran
  - 3. Lain-Lain
  
- b. Tahap Pelaksanaan
  - 1. Pembukaan
  - 2. Penyajian Materi
  - 3. Penatar
  - 4. Petatar
  - 5. Tahap Penutupan.

## VII. LAMPIRAN

- a. Surat Keputusan Kepanitiaan
- b. Rancangan Pekerjaan
- c. Surat-Surat Persiapan
- d. Formulir
- e. Edaran Pers
- f. Analisis Biodata Peserta Penataran
- g. Laporan Ketua Panitia pada Penutupan
- h. Kesan dan Pesan Peserta
- i. Contoh Piagam
- j. Daftar Nama Peserta
- k. Lembar Evaluasi

## Contoh: Format Penulisan Laporan Penelitian

### JUDUL

#### BAB I PERMASALAHAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Identifikasi Masalah
- C. Batasan Masalah dan Paradigma Penelitian
- D. Tujuan Penelitian
- E. Kegunaan Hasil Penelitian

#### BAB II LANDASAN TEORI

- A. Asumsi dan Hipotesis Penelitian
  - 1. Asumsi
  - 2. Hipotesis Penelitian

#### BAB III PROSEDUR PENELITIAN

- A. Populasi dan Sampel
- B. Validasi dan Reliabilitas Instrumen
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Pengujian Persyaratan Analisis
- E. Teknik Analisis Data

#### BAB IV HASIL PENELITIAN, PENGUJIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN

- A. Deskripsi Hasil Penelitian

B. Hasil Pengujian Hipotesis

C. Pembahasan Hasil Penelitian

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

B. Saran

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

### **7. Langkah Penulisan Laporan**

Agar digunakan sesuai dengan kegunaannya (fungsinya), laporan harus disusun secara tepat. Untuk itu, diperlukan prosedur atau langkah-langkah yang tepat pula. Langkah-langkah atau prosedur yang harus ditempuh dalam pembuatan laporan adalah sebagai berikut:

1. Menentukan perihal (subjek), dengan tujuan
  - a. hal yang akan dilaporkan tenang dan jelas
  - b. pembuat laporan dapat membatasi diri (tidak melantur)
  - c. memenuhi keinginan pihak yang akan menerima laporan
  - d. mempermudah pengumpulan data

## 2. Mengumpulkan fakta dan data

Data dan fakta yang dipergunakan dalam penyusunan laporan misalnya:

- a. surat keputusan dan landasan-landasan yuridis lainnya
- b. skema atau struktur organisasi
- c. data kepegawaian, keuangan, materiil, peralatan pemasaran dan sebagainya
- d. rencana/program kerja
- e. notulen rapat
- f. grafik,tabel dan sebagainya

Bahan-bahan laporan diatas diperoleh dari sumber-sumber primer (Primary resource) ataupun dari sumber-sumber sekunder (secondary resource). Sumber-sumber primer (primary resource) meliputi data diri:

- a. hasil wawancara
- b. hasil diskusi
- c. hasil pengisian daftar pertanyaan (questionnaire)
- d. hasil observasi langsung

Sumber-sumber sekunder (secondary resource) meliputi data dari:

- a. perpustakaan dan dokumentasi
- b. statistic
- c. almanac

- d. buku harian
- e. laporan-laporan
- f. hasil riset dari lembaga

### 3. Mengklasifikasi data

Agar data yang terkumpul melalui cara-cara pengumpulan seperti tersebut, dapat dipergunakan dengan baik, sistematis dan tepat. Pembuatan laporan harus melakukan pengklasifikasian dengan setepat-tepatnya. Pengklasifikasian ini berguna dalam rangka:

- a. menyusun sistematika laporan
- b. menentukan data yang perlu dimasukkan untuk menganalisis dan data yang cukup disertakan sebagai lampiran-lampiran
- c. mempermudah penentuan korelasi antara data yang satu dan data yang lainnya, dan selanjutnya akan mempermudah dalam analisisnya.

### 4. Evaluasi dan pengolahan data

Setelah dibuat klasifikasi data sebagaimana diuraikan diatas, dapatlah diadakan evaluasi dan pengolahan data.

### 5. Membuat kerangka laporan

Seperti telah dijelaskan, pada pokoknya laporan dimaksudkan untuk memberikan gambaran tentang apa yang telah terjadi, dimana, bilamana, dan mengapa hal itu

terjadi, serta siapa yang bertanggung jawab terhadap kejadian-kejadian tersebut. Secara garis besar, laporan mencakup hal-hal berikut:

- a. Deskripsi keadaan secara faktual, termasuk penyajian mengenai:
  1. tujuan laporan
  2. latar belakang informasi yang menyangkut objek yang dilaporkan
  3. landasan-landasan yang bertalian dengan objek tersebut
  4. data statistic
  
- b. Analisis terhadap objek yang dilaporkan, mencakup antara lain:
  1. pendekatan yang digunakan
  2. asas-asas yang digunakan
  3. teknik-teknik dan model-model matematika yang digunakan
  4. penemuan sebab-sebab
  5. pilihan berbagai macam jalan keluar
  
- c. Saran-saran mencakup
  1. penemuan pemecahan masalah
  2. pengarahan implementasi
  3. kesimpulan
  4. penutup
  5. Ringkasan

Dalam laporan-laporan penelitian, ringkasan (summary) biasanya ditempatkan di depan, yaitu setelah pendahuluan dengan mempergunakan judul ringkasan untuk pimpinan (executive summary). Cara ini dimaksudkan agar yang berkepentingan dengan cepat dapat memperoleh gambaran yang menyeluruh tentang hal hal yang tercakup dalam laporan.

e. Lampiran dan daftar kepustakaan masalah-masalah yang dicakup dalam laporan tersebut dituangkan dalam kerangka laporan. Pada pokoknya kerangka laporan itu mencakup sebagai berikut:

#### 1. Pendahuluan

Pendahuluan bermaksud mengantarkan dan mengajak pembaca mengetahui isi laporan. Jadi, pendahuluan memuat latar belakang persoalan, alasan pembuatan laporan, maksud penulisan, hal yang akan dikupas. Singkatnya, di samping mengajak memasuki "alam pikiran pelapor", pihak pembaca harus merasa tertarik setelah membaca pendahuluan untuk terus membacanya. Untuk mereka yang sibuk, dengan membaca pendahuluan, mereka mendapatkan gambaran tentang isi laporan. Pendahuluan ini dibagi dalam:

- a. maksud dan tujuan laporan
- b. masalah pokok yang akan dilaporkan
- c. pendekatan dan sistematika laporan

## 2. Batang tubuh laporan

Bagian ini merupakan bagian laporan yang terpenting karena memaparkan segala fakta dan data yang telah diolah. batang tubuh laporan dapat dikelompokkan dalam beberapa bab sesuai dengan keperluan. Untuk laporan yang kurang dari 20 halaman, pemecahan batang tubuh laporan ke dalam bab-bab tidak diperlukan. Biasanya judul sub-sub ditempatkan pada bagian sebelah kiri. Pada batang tubuh laporan dapat pula dilengkapi dengan grafik, diagram, tabel, gambar, dan sebagainya, sepanjang hal ini merupakan bagian dari pembahasan. Sekalipun demikian, jika grafik dan lain-lain itu hanya sebagai pelengkap, cukup dimasukkan pada bagian lampiran. Batang tubuh laporan yang merupakan isi pokok dari laporan.

## 3. Kesimpulan

Kesimpulan adalah hal-hal yang besar (garis-garis besar) dalam penyajian bab sebelumnya. Perlu diingat bahwa masalah tidak disimpulkan, yang disimpulkan adalah fakta, dan pemecahan masalah.

## 4. Saran

Saran adalah semacam terapi atau pengobatan, langkah-langkah yang akan dijalankan untuk pemecahan masalah dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Sifat saran harus dinamis. Saran pada dasarnya berasal dari

yang telah disajikan ataupun yang berasal di luar yang telah disajikan.

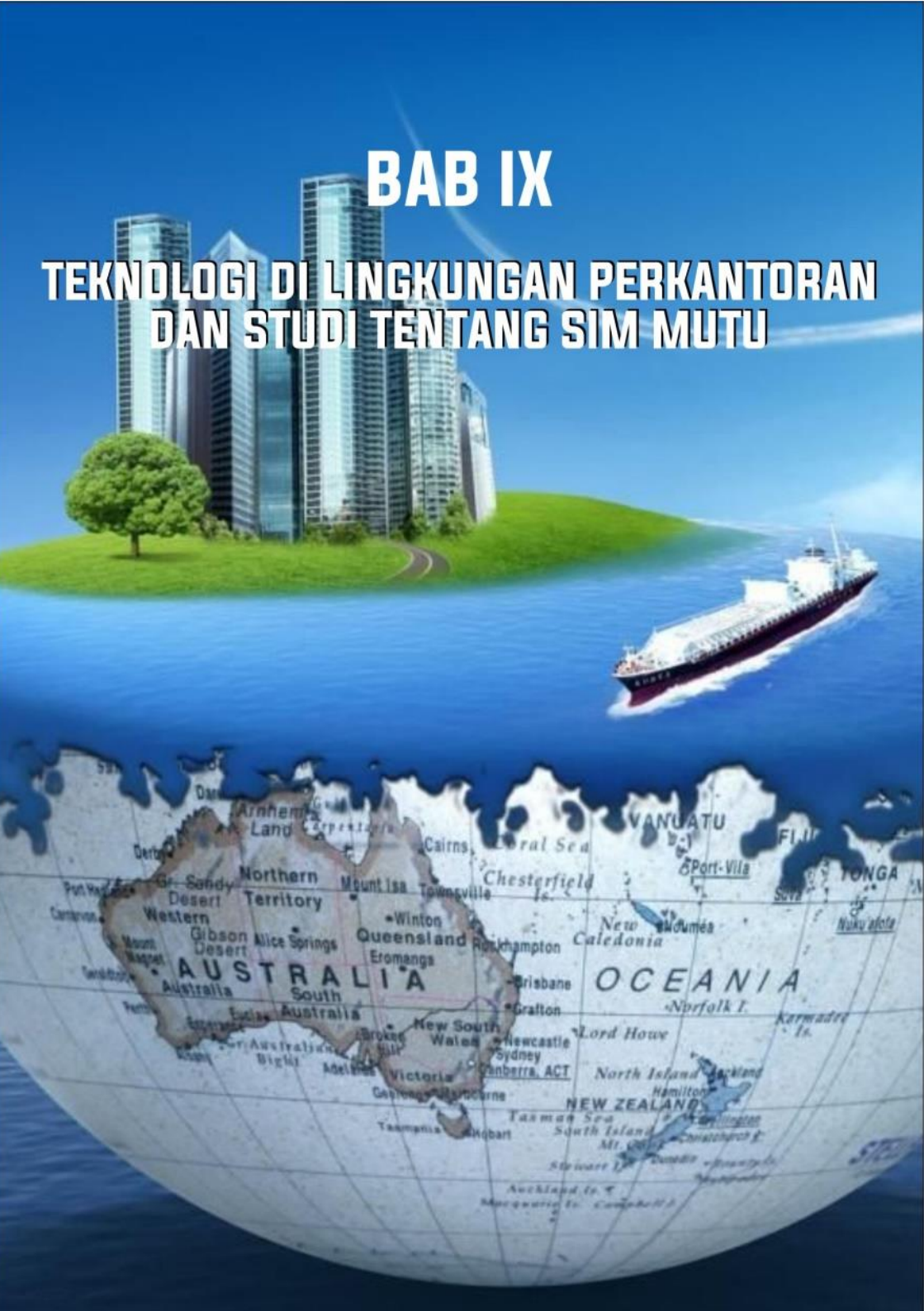
## 5. Lampiran

Sumber bahan (keputusan) lampiran merupakan data pendukung uraian isi laporan yang mungkin terlalu banyak sehingga tidak dimasukkan dalam teks laporan. Karena apabila dimasukkan dalam teks laporan, dapat mengganggu kontinuitas laporan, dan lebih jauh lagi dikhawatirkan dapat mengganggu pengertian mengenai hal-hal yang diuraikan dalam teks laporan. Lampiran laporan dapat berupa: peraturan perundangan, surat-surat, bagan, diagram, tabel, gambar, foto, denah dan lainnya.

Apabila jenis/macam lampiran banyak, perlu ditulis nomor urutnya. Misalnya, lihat Lampiran I, Lihat Lampiran II dan selanjutnya. Keputusan perlu dicantumkan apabila penulisan laporan mengambil acuan dari berbagai buku atau hasil penelitian yang telah dipublikasi.

# BAB IX

## TEKNOLOGI DI LINGKUNGAN PERKANTORAN DAN STUDI TENTANG SIM MUTU



## 1. Pengertian Teknologi

Kata teknologi berasal dari bahasa Perancis, La Technique yang artinya semua proses yang dilaksanakan dalam upaya untuk mewujudkan sesuatu secara rasional. Teknologi adalah keseluruhan sarana untuk menyediakan barang - barang yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia. Menurut Iskandar Alisyahbana, "Teknologi adalah cara melakukan sesuatu untuk memenuhi kebutuhan manusia dengan bantuan alat dan akal sehingga seakan - akan memperpanjang, memperkuat atau membuat lebih ampuh anggota tubuh, panca indera, dan otak manusia".

Teknologi juga penerapan keilmuan yang mempelajari dan mengembangkan kemampuan dari suatu rekayasa dengan langkah dan teknik tertentu dalam suatu bidang. Teknologi merupakan aplikasi ilmu dan engineering untuk mengembangkan mesin dan prosedur agar memperluas dan memperbaharui kondisi manusia / paling tidak memperbaiki manusia pada beberapa aspek. Teknologi perkantoran adalah teknologi yang diaplikasikan dalam pekerjaan perkantoran yaitu digunakan untuk mencatat, menghimpun, mengolah, memperbanyak, mengirim, dan menyimpan bahan - bahan keterangan secara efisien dengan menggunakan mesin - mesin kantor.

## 2. Teknologi Komputer

Teknologi komputer merupakan salah satu teknologi yang sangat penting dan populer di lingkungan perkantoran. Teknologi perkantoran berasal dari bahasa latin “computare” yang mengandung arti menghitung. Namun demikian, karena luasnya bidang garapan tentang komputer, para pakar memiliki pemahaman yang berbeda tentang teknologi komputer. Hamacher menyatakan bahwa teknologi komputer adalah mesin penghitung elektronik cepat dan dapat menerima informasi input digital, kemudian memprosesnya sesuai dengan program yang tersimpan di memori nya dan menghasilkan output berupa informasi.

Blissmer menyatakan bahwa teknologi komputer adalah suatu alat elektronik yang mampu melakukan beberapa tugas seperti:

- a. menerima input
- b. memproses input tadi sesuai dengan programnya
- c. menyimpan perintah-perintah dan hasil dari pengolahan
- d. menyediakan output dalam bentuk informasi

Kadir menyatakan bahwa teknologi komputer adalah teknologi yang berhubungan dengan komputer, termasuk peralatan-peralatan yang berhubungan dengan

komputer, seperti printer, pembaca sidik jari, dan bahkan CD-ROM

### **3. Teknologi Informasi dan Komunikasi**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (infokom) dewasa ini semakin menakjubkan. Menurut Bambang Warsita (2008:135) teknologi informasi adalah sarana dan prasarana (hardware, software, useware) sistem dan metode untuk memperoleh, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara bermakna. Teknologi Informasi termasuk beragam hal yang memiliki hubungan dengan suatu proses, penggunaan alat bantu, memanipulasi hingga hasil dari mengelola informasi. Sedangkan teknologi komunikasi merupakan sesuatu yang berhubungan erat dengan cara menggunakan alat bantu guna melakukan prosedur transfer file atau data dari satu perangkat ke perangkat lain. Kadir membagi teknologi informasi menjadi:

#### **a. Teknologi Masukkan**

Teknologi masukan (input technology) adalah teknologi yang berhubungan dengan peralatan untuk memasukkan data ke dalam sistem komputer. Piranti masukan yang lazim dijumpai dalam sistem komputer berupa keyboard dan mouse.

Contoh teknologi masukan:

1. Keyboard
2. Mouse
3. Barcode
4. Touch screen

b. Teknologi Software

Perangkat lunak (software) atau dikenal juga dengan sebutan program. Untuk mengerjakan tugas komputer, diperlukan perangkat lunak sendiri. Sebagai contoh Microsoft Word merupakan contoh perangkat lunak pengolah kata yang berguna untuk membuat dokumen, sedangkan Adobe Photoshop adalah perangkat lunak yang berguna untuk mengolah gambar.

c. Teknologi Penyimpanan

Teknologi penyimpanan dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu memori internal dan penyimpanan eksternal. Memori internal (biasa juga disebut main memory atau memori utama) berfungsi sebagai pengikat sementara baik bagi data, program, maupun informasi ketika proses pengolahannya dilaksanakan oleh CPU. Dua contoh memori internal yaitu ROM dan RAM. ROM (Read Only Memory) adalah memori yang hanya bisa dibaca, sedangkan RAM (Read Access Memory) adalah memori yang isinya bisa diperbaharui. Penyimpanan eksternal (external storage) dikenal juga dengan sebutan penyimpanan sekunder. Penyimpanan external adalah segala piranti yang berfungsi untuk menyimpan data

secara permanen. Pengertian permanen disini berarti data yang terdapat pada penyimpanan akan tetap terpelihara dengan baik sekalipun komputer sudah dalam keadaan mati (tidak mendapat aliran listrik). Hardisk, disket, CD & DVD dan flashdisk adalah contoh penyimpanan eksternal.

#### d. Teknologi Mesin Pemroses

Mesin Pemroses (processing machine) lebih dikenal dengan sebutan CPU (Central Processing Unit), mikroprosesor, atau prosesor. Contoh prosesor yang terkenal saat ini, antara lain adalah Pentium dan Power PC.

### **4. Otomatisasi Kantor**

Otomatisasi kantor didefinisikan sebagai sistem informasi berbasis telekomunikasi yang mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan pesan-pesan, dokumen-dokumen dan komunikasi elektronik lainnya diantara individual, grup-grup kerja dan organisasi. Otomatisasi kantor merupakan penggunaan alat elektronik untuk memudahkan komunikasi formal dan informal terutama berkaitan dengan komunikasi informasi dengan orang-orang didalam dan diluar perusahaan untuk meningkatkan perusahaan

Otomatisasi kantor, mencakup semua sistem elektronik formal dan informal yang terutama berkaitan dengan komunikasi informasi ke dan dari orang yang didalam maupun diluar perusahaan. Beberapa sistem Otomatisasi kantor direncanakan secara formal, dan

mungkin didokumentasikan dengan suatu prosedur tertulis. Sistem formal diterapkan diseluruh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan organisasi.

a. Manfaat Otomatisasi Kantor:

- a. Otomatisasi perkantoran merupakan kaitan berbagai komponen dalam menangani informasi. mulai dari input hingga distribusi dengan memanfaatkan bantuan teknologi secara optimal dan campur tangan manusia secara minimal. dengan demikian akan membuat informasi menjadi lebih mudah dan murah digunakan, dipindahkan, dan dirawat. Pada akhirnya dapat meletakkan landasan yang kuat untuk integrasi informasi sehingga perusahaan mampu berkompetisi dengan baik.
- b. Sistem otomatisasi kantor yang mampu mengelola data inputan kerja menjadi sebuah laporan dengan waktu yang lebih cepat, efisien serta dapat meminimalisasi kesalahan dalam input atau User error.

b. Tahapan Penerapan Otomatisasi Kantor:

1. Tradisional; penggunaan teknologi utamanya ditujukan untuk mengurangi biaya dan meningkatkan produktivitas. Terfokus pada penggunaan Word Processing.
2. Transisional; ditandai dengan mulai digunakannya proses data secara elektronik

serta dibangunnya aplikasi untuk keperluan pengarsipan, penyimpanan, dan komunikasi yang berbasis komputer.

3. Transformasional; merupakan fase integrasi informasi dan pematangan konsep Information Resource Management (IRM) yang merupakan konvergensi telekomunikasi dan informasi (ICT)

c. Macam-Macam Sistem Otomatisasi Kantor

1. Sistem Komunikasi Elektronik

Sistem komunikasi elektronik (electronic communication system) merupakan sistem teknologi informasi yang digunakan untuk berkomunikasi antara individu, grup-grup kerja dan organisasi-organisasi. Yang termasuk dalam sistem ini adalah e-mail, voice mail, facsimile dan bulletin board system. Bulletin board system (BBS) adalah suatu lokasi lewat jaringan internet yang memungkinkan suatu pesan disimpan di lokasi dan selanjutnya dapat diakses dan didesain oleh orang lain.

2. Sistem Kolaborasi Elektronik

Sistem kolaborasi elektronik adalah suatu sistem yang tidak hanya pertukaran komunikasi atau pesan, tetapi juga bagaimana informasi atau pesan tersebut digunakan untuk bekerja sama. Contoh aplikasi yang ada pada OA, yang tergolong dalam sistem kolaborasi adalah teleconference dan telecommuting. Telecommuting adalah

kolaborasi elektronik yang digunakan oleh pekerja yang bekerja dari jarak jauh dengan kantornya

### 3. Sistem Publikasi dan Pengolahan Imej Elektronik

Sistem publikasi elektronik (electronic publishing system) adalah penggunaan teknologi informasi untuk keperluan pembuatan dokumen tercetak, yang termasuk aplikasi dari sistem publikasi dan pengolahan imej elektronik adalah desktop publishing, elektronik document management, persentase graphics dan multimedia presentation.

### 4. Sistem Pengolahan Kantor

Sistem pengolahan kantor (office management systems) merupakan sistem kantor otomatis yang mendukung orang-orang di organisasi untuk mengorganisasikan aktivitas-aktivitas kerja mereka. Yang termasuk dalam sistem ini adalah desktop accessories dan electronic scheduling atau kalender elektronik. Desktop accessories menyediakan alat-alat seperti kalkulator, kalender, jam, notepad, daftar nomor telepon dan daftar jam janji. Electronic scheduling membantu pemakai-pemakai system ini untuk mengatur skejul kerja mereka.

### 5. Aplikasi Otomatisasi Kantor:

#### a. Pengolahan kata (word Processing).

Word Processing adalah penggunaan suatu peralatan elektronik yang secara otomatis melakukan

beberapa tugas yang diperlukan untuk membuat dokumen ketik atau cetak. Word processing memberikan kontribusi terhadap pemecahan masalah dengan memberikan kemampuan kepada manajer untuk membuat komunikasi tertulis yang lebih efektif untuk diberikan kepada anggota lain.

b. Surat elektronik (electronic mail).

Penggunaan jaringan komputer yang memungkinkan para pemakai mengirim, menyimpan, dan menerima pesan-pesan dengan menggunakan komputer dan alat penyimpanan. Electronic Mail dimaksudkan untuk memecahkan berbagai masalah yang terdapat pada telepon konvensional.

c. Voice mail.

Voice Mail hampir sama dengan Electronic Mail. Perbedaannya ketika akan mengirimkan pesan dengan mengucapkan pesan tersebut melalui telepon dan bukan mengetiknya dan menggunakan telepon untuk memanggil pesan yang telah dikirimkan.

d. Kalender elektronik (electronic calendaring).

Electronic Calendaring merupakan penggunaan jaringan komputer untuk menyimpan dan memanggil acara yang telah ditetapkan oleh manajer. Konfigurasi peralatannya sama dengan e-mail. Kenyataannya, biasanya perangkat lunak email menyertakan kemampuan kalender elektronik.

e. Konferensi audio.

Merupakan penggunaan peralatan komunikasi suara untuk membuat hubungan audio diantara orang-orang yang tersebar secara geografis untuk tujuan melakukan konferensi. Aplikasi ini tidak memerlukan komputer tetapi hanya memerlukan penggunaan fasilitas komunikasi audio dua arah.

f. Konferensi video.

Video Conferencing melengkapi signal audio dan signal video. Peralatan televisi digunakan untuk mengirim dan menerima sinyal audio dan video. Orang yang berada dalam suatu lokasi dapat melihat dan mendengar suara orang yang berada di lokasi lain selagi konferensi dilakukan.

g. Computer Conferencing

Merupakan penggunaan jaringan komputer, sehingga memberi kemampuan seseorang untuk melakukan pertukaran informasi selama proses terjadinya konferensi.

h. Facsimile Transmission

Aplikasi ini biasa disebut dengan fax, adalah penggunaan peralatan khusus yang dapat membaca tampilan dokumen pada ujung channel komunikasi dan membuat salinan atau copy di ujung yang lain. Fax sangat mudah diimplementasikan dan dioperasikan. Jalur telepon

198 | Manajemen Perkantoran Berbasis Sumber Daya Digital

suara dapat berfungsi sebagai channelnya dan pengoperasian peralatannya tidak lebih sulit daripada mengoperasikan mesin fotocopy.

i. Video Text

Merupakan penggunaan komputer untuk tujuan memberikan tampilan materi tekstual pada layar crt. Materi tekstual dapat berbentuk naratif atau tabulasi, dan ia disimpan dalam penyimpanan sekunder pada komputer.

j. Image Storage and Retrieval

Aplikasi ini digunakan dalam pemecahan masalah ketika ia diperlukan untuk melihat kembali dokumen historis untuk tujuan pemahaman masalah.

k. Desktop Publishing

Desktop Publishing merupakan pembuatan output tercetak yang kualitasnya hampir sama dengan yang dihasilkan oleh typesetter. System desktop publishing terdiri atas mikrokomputer dengan layar crt yang beresolusi tinggi, printer laser, software desktop publishing.

## 5. Kantor Virtual

Kantor Maya atau kantor virtual (Virtual Office) pertama kali muncul pada tahun 1970-an, memungkinkan seseorang untuk bekerja di rumah. Pada saat itu istilah “teleprocessing” digunakan untuk menjelaskan

komunikasi data, dan istilah “telecommuting” diperkenalkan untuk menggambarkan bagaimana pegawai bolak-balik (commute) ke tempat kerja secara elektronik. Keuntungan yang dapat diambil bila menggunakan kantor maya adalah :

- a. Mengurangi biaya fasilitas. Dalam hal ini adalah fasilitas kantor seperti ruang, furniture, dan AC. Ruang kantor nantinya dapat hanya sebuah ruang tamu kecil, untuk sekali-sekali orang bertatap muka.
- b. Mengurangi biaya peralatan. Peralatan kantor dapat dikurangi jumlahnya seiring dengan sedikitnya kebutuhan tenaga kerja administratif.
- c. Mempunyai jaringan komunikasi formal. Dengan terhubung dalam saluran komunikasi formal maka seluruh relasi usaha, rekan bisnis maupun konsumen, dapat berhubungan dengan perusahaan setiap saat tanpa terputus. Meningkatnya perhatian pada kebutuhan telecommuter berpotensi menghasilkan komunikasi yang lebih baik daripada, jika semua pegawai/karyawan di lokasi tetap.
- d. Mengurangi pekerjaan-pekerjaan yang tertunda. Kantor maya tidak mengenal jam kerja maupun lembur, seluruh waktu yang ada adalah jam kerja, sehingga sebuah pekerjaan tidak harus dihentikan karena jam kerja telah selesai. Bila terjadi cuaca ekstrim seperti hujan atau badai, membuat pegawai tidak memungkinkan untuk

pergi ke tempat kerja, pekerjaan organisasi akan terhenti, namun dengan adanya kantor maya, sebagian besar pekerjaan dapat dilanjutkan.

- e. Mendukung pekerjaan sosial. Kantor maya memungkinkan organisasi mempekerjakan pegawai yang tidak memiliki peluang kerja untuk bekerja dengan baik dan orang-orang yang tidak dapat meninggalkan rumah menjadi bisa bekerja dengan tidak harus pergi ke kantor.

Kerugian-kerugian kantor virtual, yaitu :

- a. Kurang mempunyai rasa memiliki terhadap perusahaan, hal ini dapat muncul karena pekerjaan sosial seperti tatap muka dan sambung rasa antara pimpinan dan bawahan jarang dilakukan.
- b. Takut kehilangan pekerjaan, banyak pekerjaan yang dilakukan oleh komputer maupun perusahaan penyedia layanan kantor maya, sehingga tenaga kerja yang dibutuhkan menjadi berkurang.
- c. Semangat kerja yang rendah, ini terkait dengan adanya kecenderungan sementara orang untuk berbuat tidak baik apabila tidak langsung bertatap muka (lempar batu sembunyi tangan). Pencegahan dapat dilakukan dengan memberikan kontrol yang ketat pada pengamanan sistem komputer.

- d. Ketegangan Keluarga, hal ini muncul bila pekerjaan kantor dilakukan di rumah. Ø Pekerjaan-pekerjaan dalam keluarga kadang menyita lebih banyak perhatian daripada beban kerja kantor

## **6. Pengaruh Teknologi Terhadap Lingkungan Perkantoran**

Berkat kemampuan teknologi informasi untuk menjangkau sumber-sumber informasi yang begitu luas, maka pekerjaan di lingkungan perkantoran bisa dilaksanakan dengan lebih mudah dan up to date. Dalam memperkirakan pengaruh teknologi informasi terhadap perkantoran ada beberapa perspektif (harapan) yang perlu dipertimbangkan:

- a. Implikasi umum (aspek sosial, ekonomi, dan sebagainya)
  - 1. Investasi di bidang teknologi mungkin akan menimbulkan persoalan-persoalan seperti kebosanan, keterampilan berulang-ulang yang digunakan, serta kehilangan kepuasan kerja.
  - 2. Pekerjaan perkantoran akan banyak mengalami perubahan.
  - 3. Pekerjaan-pekerjaan yang bersifat rutin cenderung diambil alih oleh mesin.
  - 4. Proses dan pengiriman informasi akan semakin cepat.
  - 5. Pekerjaan rutin kantor akan lebih efektif.

6. Keluwesan pelayanan perkantoran dimungkinkan karena ditunjang oleh berbagai variasi peralatan yang tersedia.
  7. Komunikasi bisnis internasional akan dilakukan oleh kantor-kantor kecil sekalipun.
- b. Implikasi terhadap karyawan kantor
1. Keuntungan:
    - a. Mendorong untuk belajar keterampilan baru.
    - b. Pekerjaan-pekerjaan yang menjemukan dapat dialihkan ke mesin- mesin.
    - c. Lebih mempermudah dan mempercepat penanganan informasi.
    - d. Lebih mudah dan cepat dalam memperbaiki kesalahan-kesalahan.
    - e. Bertambahnya kesempatan dalam bidang pemeliharaan peralatan elektronik, programmer dan rekayasa software .
    - f. Kesempatan untuk memperpendek hari kerja setiap minggu.
    - g. Lebih sedikit pekerjaan
  2. Kerugian:
    - a. Cenderung karyawan menjadi “ machine-minders ”.
    - b. Masalah Kesehatan sebagai ekses dari peralatan seperti layar,printer , dan sebagainya.

- c. Kehilangan kontak personal, karena penyampaian informasi dilakukan oleh mesin.
- d. Implikasi terhadap pemberi kerja.
- e. Memerlukan waktu untuk perubahan dari sistem manual ke sistem elektronik.
- f. Menimbulkan keresahan pada sementara karyawan pada tahap penerapan.
- g. Tidak seluruh software yang tersedia pasti sepenuhnya memenuhi kebutuhan.

Jadi secara keseluruhan keuntungan yang dapat diperoleh perusahaan atau kantor dengan adanya teknologi perkantoran adalah :

- a. Penghematan biaya untuk gaji karena berkurangnya pegawai yang dibutuhkan.
- b. Harga teknologi baru ini relatif murah.
- c. Penghematan biaya ketatausahaan sebagai akibat penyimpangan data di-disk tidak memerlukan ruang seluas filing cabinet .
- d. Untuk pengambilan keputusan, data dapat diperoleh, diproses, disimpan, dan dicari secara cepat.
- e. Produktivitas meningkat secara cepat.
- f. Keluwesan dalam bekerja karena adanya berbagai variasi peralatan untuk berbagai keperluan.
- g. Meningkatnya komunikasi antara para eksekutif secara individual dari kantornya.

## 7. Aplikasi Teknologi Informasi pada Manajemen Perkantoran

Pekerjaan kantor (office work) dapat dibedakan menjadi pekerjaan tulis-menulis dan bukan tulis-menulis. Pekerjaan yang tulis-menulis adalah penanganan/pengurusan surat, baik surat masuk maupun surat keluar, termasuk penghitungan dan pembuatan laporan. Sedangkan yang bukan tulis-menulis adalah penggandaan, pelayanan telepon, penerimaan tamu, pengiriman surat dan pekerjaan lainnya. Dengan adanya kemajuan teknologi, ternyata teknologi informasi mempunyai pengaruh yang besar terhadap pekerjaan kantor. Pekerjaan kantor menjadi lebih mudah, akurat dan cepat. Dibawah ini dapat dilihat bagaimana aplikasi teknologi informasi dapat membackup beberapa pekerjaan kantor :

### a. Pekerjaan Penanganan Surat dan Pembuatan Laporan

Dengan diciptakannya mikro komputer yang sekaligus dapat berfungsi sebagai word processor, maka dengan menggunakan komputer semacam ini penyelesaian surat-surat dan laporan sangat dipermudah, cepat, dan cermat.

Ada tiga jenis dasar word processor :

- a) Word-processor yang berperan sendiri dalam hal ini sifat penggunaan word processor

independen, dan hanya digunakan untuk pengolahan teks, terdiri atas keyboard , processor, memory, layar,dan printer.

- b) Beberapa word processor digunakan secara bergabung sebagai suatu sistem, terdiri atas beberapa keyboard dan layarnya yang dihubungkan dengan komputer sentral yang berfungsi sebagai pusat pengolahan, penyimpanan dan pencetakan.
- c) Beberapa micro computer dengan tujuan umum di mana digunakan program pengolahan kata (a word-processing program).

Keuntungan menggunakan word-processor :

- a) Meningkatkan produktivitas dalam pengolahan dokumen, laporan atau surat, dan sebagainya.
- b) Menambah kepuasan kerja
- c) Meningkatkan kualitas dan konsistensi hasil akhir (output)
- d) Menghemat tenaga
- e) Mempermudah mengedit atau mengolah kalimat
- f) Mempermudah memperoleh kembali data yang tersimpan
- g) Kemampuan untuk mengintegrasikan word processor dengan komputer-komputer lainnya.

Kerugian dalam penggunaan word-processor:

- a. Memerlukan perubahan baik tata ruang fisik maupun prosedur kerja yang ada
- b. Memerlukan pelatihan yang memadai
- c. Menimbulkan gangguan pada mata karena terlalu banyak di muka layar
- d. Mengurangi kesempatan kerja seperti pekerjaan kesekretariatan.

## 2. Pekerjaan Komunikasi Perkantoran

Komunikasi dapat diartikan sebagai proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain melalui saluran. Komunikasi merupakan sarana yang menghubungkan orang-orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Di dalam organisasi terdapat komunikasi horizontal/lateral, vertikal, dan diagonal. Dengan pesatnya kemajuan teknologi modern, alat komunikasi beraneka-ragam, sarana komunikasi semakin canggih yang kita kenal dengan telekomunikasi (telecommunication) berasal dari kata tele artinya pemindahan jarak jauh dan communication yang berarti hubungan. Dalam pengertian yang sederhana, telekomunikasi adalah cara penyampaian informasi jarak jauh melalui kabel/kawat listrik atau melalui gelombang radio. Telepon dan telegram merupakan telekomunikasi yang cukup tua.

Dengan hadirnya teknologi informasi, maka telekomunikasi makin dipermudah dan dipercepat.

Informasi tidak saja dapat dikirimkan dalam bentuk kata-kata dan sandi-sandi seperti halnya kita lakukan melalui telepon dan telegram, tetapi dapat dikirim dalam bentuk tulisan, angka, maupun gambar. Berkat kemajuan teknologi informasi tersebut, sekarang jenis komunikasi yang termasuk ke dalam telekomunikasi makin bertambah jumlahnya. Selain telepon dan telegram, yang dapat kita sebut disini yaitu teleprinter, teleks ( teleprinter exchange ), faksimile, telefoto, atau telecopier. Perkembangan paling mutakhir dari telekomunikasi yaitu teleconference yakni melaksanakan konferensi dengan sistem jarak jauh. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut ;

1. Teleprinter, yaitu suatu alat atau pesawat dalam sistem telekomunikasi yang pelayanannya dengan cara mengetik informasi. Pesan dikirim melalui kabel telegraph atau gelombang radio. Pesan tersebut diproduksi oleh mesin yang sejenis yang ada di pihak penerima sehingga pesan itu dapat dibaca.
2. Teleks, ( teleprinter exchange ) yaitu pesawat teleprinter yang medianya dihubungkan melalui perusahaan komunikasi misalnya Telkom, baik saluran domestik maupun saluran internasional. Teleprinter yang digabungkan dengan jaringan teleks dapat dibiarkan hidup tanpa ditunggu sepanjang siang dan malam. Pesan yang masuk akan dicetak secara otomatis. Pelayanan demikian sangat penting untuk komunikasi internasional di antara zona waktu yang berbeda.

3. Faksimile, yaitu pesawat yang dapat digunakan untuk mengirim informasi tertulis maupun bergambar. Pesan dikirim melalui saluran telepon atau gelombang radio. Untuk keperluan penerimaan informasi, pesawat dilengkapi dengan kertas fotografis. Informasi yang akan dikirim (misalnya sepucuk surat) dimasukkan ke tempat surat dalam pesawat telepon, dan pada saat yang sama pengirim mengadakan kontak melalui telepon. Selanjutnya informasi oleh pesawat dikirim ke pesawat yang dituju. Sinyal-sinyal tersebut oleh pesawat penerima diubah menjadi cahaya-cahaya yang jatuh pada kertas fotografis, sehingga menghasilkan salinan faksimile. Dengan perkembangan teknologi, sekarang faksimile tidak perlu lagi melalui pesawat telepon, tetapi mempunyai kode/nomor tersendiri, sehingga pada waktu mengirim informasi dapat langsung menekan nomor pesawat faksimile yang dituju. Seperti halnya pesawat teleks, pesawat faksimile sekarang dapat dibiarkan hidup sehingga pesan yang datangnya kapanpun dapat dilayani dengan baik oleh pesawat tersebut.
4. Telefoto, yaitu foto yang diambil melalui gelombang pemancar jarak jauh.
5. Telecopier, yaitu alat untuk mengirimkan atau menerima rekaman kopi dalam jarak jauh baik melalui saluran telepon (suara), radio atau melalui sistem elektromagnetik lainnya.

6. Videoteks, yaitu pesawat yang dapat melayani informasi teks pada layar TV (yang sudah dimodifikasi). Ada dua jenis pesawat yang termasuk ke dalam video teks yaitu teleteks dan viewdata:
  - a) Teleteks yaitu sistem informasi untuk pengiriman data yang menggabungkan penggunaan komputer yang menyediakan data, gelombang aerial, dan pesawat TV (yang sudah dimodifikasi). Teleteks biasanya digunakan untuk meminta data/informasi dari pusat data. Peralatan teleteks terdiri dari bantalan tombol teleteks yang gunanya untuk minta data ke pusat data, dan TV yang sudah dimodifikasi. Apabila seseorang membutuhkan data, ia harus minta kepada pusat data dengan cara menekan tombol teleteks. Ada dua macam tombol, yaitu untuk minta teks saja atau minta teks beserta gambarnya (grafiknya).
  - b) View data adalah pesawat yang prinsipnya sama dengan pesawat teleteks, yaitu biasa digunakan untuk minta data dari pusat data. Bedanya yaitu bahwa permintaan dan pengiriman data melalui saluran telepon bukan melalui gelombang aerial dan menggunakan kata-kata sandi yang sudah ditentukan oleh pusat data. Bila pemakai membutuhkan data, maka dengan menggunakan kata-kata sandi ia minta kepada pusat data. Atas dasar permintaan itu, pusat data mengirim data

dimaksud kepada pemakai melalui saluran telepon. Selanjutnya data itu diperagakan di layar TV pemakai. Karena menggunakan saluran telepon, maka sinyalnya adalah dua arah, dengan demikian Si Pemakai selain dapat meminta data, tapi juga dapat mengirim data ke pusat data.

7. Teleconference kemajuan teknologi informasi juga telah memungkinkan konferensi jarak jauh, misalnya panelis di suatu negara dapat memberikan peranannya bagi peserta seminar di negara lain. Gambar panelis dipancarkan oleh pesawat pengirim melalui gelombang satelit bumi dan diterima di pesawat di mana para peserta seminar berada. Dengan demikian panelis dan peserta seminar seperti berada dalam satu ruangan yang sama.

### 3. Pengiriman surat

Setelah berkembangnya teknologi informasi yang diterapkan pada telekomunikasi, pengiriman surat, terutama pengiriman surat jarak jauh, dilakukan dengan pesawat elektronik, karena itu dikenal nama Pos Elektronik ( Electronic Mail ). Karakteristik utama dari electronic mail adalah transmisi informasi dari satu tempat ke tempat lain atau dari seseorang kepada orang lain dengan menggunakan metode elektronik penangkapan, pentransmisian, dan penyampaian informasi. Karena informasi disampaikan secara visual, maka teks aslinya tidak perlu dikirimkan. Yang termasuk ke dalam pos

elektronik adalah teleks, faksimile, dan komunikasi antar komputer.

#### 4. Tata Laksana Arsip (Filing)

Komputer mikro sangat membantu dalam hal pelaksanaan pekerjaan mengarsip/filing warkat warkat. Arsip yang semula berupa tumpukan kertas dan disimpan di gedung arsip, sekarang arsip dapat disimpan di dalam disket-disket, CD, flashdisk. Dengan demikian penyimpanan arsip sekarang beralih kepada penyimpanan dan pemeliharaan yang memerlukan tempat jauh lebih sedikit dari pada gudang arsip dalam bentuk kertas. Di kantor yang sudah maju, penyimpanan arsip telah dilaksanakan dengan menggunakan komputer tersendiri yang menggunakan “Jaringan Area Lokal” (Local Area Network-LAN). Komputer terdiri dari komputer pusat yang mempunyai harddisk dengan daya tampung yang sangat besar. Komputer ini dihubungkan dengan komputer komputer lain di masing-masing unit organisasi. Cara kerjanya yaitu apabila unit organisasi memerlukan data/informasi, melalui komputer yang dimilikinya ia minta ke komputer pusat. Oleh komputer pusat data dikirim ke memory komputer unit, yang selanjutnya data tersebut digunakan oleh unit organisasi yang bersangkutan (di-print, diperbanyak atau hanya cukup dibaca saja). Jaringan komputer semacam ini biasa disebut jaringan bintang, karena mempunyai satu pusat dan mempunyai cabang yang menyebar di beberapa unit.

Denah jaringan bintang seperti terlihat di bawah ini:

- a. Penggandaan, Setelah diciptakannya mesin fotokopi, pekerjaan penggandaan surat dan dokumen lainnya lebih dipermudah dan dipercepat. Ada beberapa proses di mana dokumen asli dapat dengan cepat direproduksi secara fotografis. Salinannya atau kopinya dapat dibuat pada kertas biasa atau kertas khusus atau pada transparansi. Xerografi adalah proses fotografi listrik yang menggunakan kertas biasa dan yang tidak menggunakan pengolahan kimia. Dokumen asli ditempatkan di dalam mesin, dan disini tulisannya atau gambarnya diproyeksikan melalui suatu sistem lensa ke suatu drum selenium yang sebelumnya sudah diberi muatan listrik positif. Sifat selenium adalah pada bagian yang terkena sinar muatan listriknya hilang, sedangkan pada bagian teduh listriknya tetap. Dengan demikian tulisan/gambar asli dipindahkan ke permukaan drum. Toner yang bermuatan listrik negatif ditaburkan pada drum dan karena ada muatan listrik yang berlawanan, maka terjadi tarik menarik. Bubuk tersebut secara otomatis dipindahkan ke permukaan lembaran kertas biasa dan diikat kuat oleh panas yang dikenakan padanya. Dengan demikian terjadilah reproduksi dokumen yang diinginkan.

- b. Peralatan Hitung, Bila ditelusuri sejarahnya, komputer itu diciptakan sebagai alat bantu manusia dalam hal menghitung. Sekarang komputer mikro telah memberikan sumbangan yang tak ternilai dalam hal pengolahan data dan penghitungan.
- c. Referensi, Teknologi informasi juga telah memberikan sumbangan yang besar dalam hal penyediaan referensi. Fasilitas demikian diperlukan terutama bila kita memerlukan data tertentu misalnya data perdagangan, data keuangan dan sebagainya. Dengan peralatan komputer yang mutakhir data semacam ini dapat disediakan dengan baik. Fasilitas referensi dapat diakses melalui Local Areal Network (LAN) atau internet.

## 8. Definisi Mutu

Mutu memiliki pengertian yang amat luas, namun secara sederhana dapat didefinisikan sebagai berikut:

- a. Philip B. Crosby Crosby berpendapat bahwa mutu merupakan kesesuaian terhadap persyaratan, misalnya jam tahan air, sepatu tahan lama, dan dokter ahli. Selain itu keterlibatan setiap orang dalam proses organisasi sangatlah penting. Pendekatan Crosby termasuk pendekatan top down.
- b. Menurut W. Edward Deming mutu adalah suatu pemecahan masalah untuk mencapai penyempurnaan yang terus-menerus.

Pendekatan Deming termasuk pendekatan bottom up.

- c. Joseph M. Juran mendefinisikan mutu sebagai kesesuaian dengan penggunaannya, misalnya telepon yang dirancang sebagai alat telekomunikasi dan mobil yang dirancang sebagai alat transportasi. Pendekatan Juran berfokus pada pemenuhan harapan pelanggan.

Mutu didefinisikan oleh ISO sebagai derajat atau tingkat karakteristik yang dimiliki oleh suatu produk dalam mencukupi persyaratan atau keinginan. Karakteristik dari produk antara lain terdiri dari:

- a. Karakteristik fisik, adalah karakteristik yang diukur dari segi fisik, yaitu elektrik, mekanik, dan biologik; misalnya mobil, rumah, dan radio.
- b. Karakteristik perilaku, adalah karakteristik yang diukur dari segi sikap atau tindakan, yaitu kejujuran dan kesopanan; misalnya rumah sakit dan perbankan.
- c. Karakteristik sensori, adalah karakteristik yang diukur berdasarkan penerimaan dari alat indra, misalnya bau dan rasa dari produk; sebagai contoh adalah makanan dan minuman.

## 9. Manajemen Mutu

Manajemen Mutu merupakan sekumpulan prosedur yang terdokumentasi dan praktek-praktek yang

standar untuk sistem manajemen yang memiliki tujuan untuk menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu.

Terdapat beberapa karakteristik umum dari manajemen mutu, yaitu:

- a. Manajemen mutu memiliki ruang lingkup yang luas dari berbagai pekerjaan dalam organisasi modern. Mutu dapat didefinisikan melalui lima pendekatan utama:
  1. Transcendent quality, yaitu suatu kondisi ideal menuju keunggulan.
  2. Product-based quality, yaitu suatu atribut produk yang memenuhi mutu yang diharapkan.
  3. User-based quality, yaitu kesesuaian atau ketepatan dalam penggunaan produk
  4. Manufacturing-based quality, yaitu kesesuaian terhadap persyaratan persyaratan standar.
  5. Value-based quality, yaitu derajat keunggulan pada tingkat harga yang kompetitif

Manajemen mutu berfokus pada konsistensi dari proses kerja. Hal ini sering mencakup beberapa tingkat dokumentasi terhadap standar-standar kerja. Manajemen mutu berlandaskan pada pencegahan kesalahan sehingga bersifat proaktif, bukan pada deteksi kesalahan yang bersifat reaktif. Banyak sistem manajemen mutu yang tidak efektif untuk sekadar pencegahan, sehingga sistem manajemen mutu juga harus berlandaskan pada tindakan

korektif terhadap masalah-masalah yang ditemukan. Oleh karena itu, manajemen mutu merupakan suatu close loop system yang mencakup deteksi, umpan balik, dan koreksi.

Sistem manajemen mutu mencakup elemen-elemen: tujuan (objectives), pelanggan (customer), hasil-hasil (outputs), proses-proses (processes), masukan-masukan (inputs), pemasok (suppliers), dan pengukuran untuk umpan balik dan umpan maju (measurements for feedback and feedforward).

Terdapat beberapa hal yang dapat menjadi penghambat dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu, antara lain:

- a. Tidak adanya komitmen
- b. Terbatasnya sumber daya yang diperlukan
- c. Kurangnya partisipasi
- d. Terbatasnya waktu
- e. Kurangnya pemahaman
- f. Kurangnya pemantauan
- g. Pembatasan eksternal

Hambatan-hambatan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu tersebut dapat dikurangi dengan cara sebagai berikut:

- a. Mengadakan infrastruktur untuk implementasi
- b. Mengadakan pelatihan secara rutin
- c. Membuat suatu indikator kinerja
- d. Menyediakan sumber daya yang memadai

## 10. Pengenalan ISO

ISO (The International Organization for Standardization) adalah suatu badan untuk standarisasi dunia yang dibentuk untuk meningkatkan perdagangan internasional yang berkaitan dengan perubahan barang dan jasa. Kata “ISO” berasal dari bahasa Yunani yang artinya “sama”. Secara ringkas, ISO bertujuan untuk mengharmonisasikan standar-standar nasional di setiap negara menjadi satu standar internasional yang berlaku di berbagai negara. Secara umum ISO digunakan sebagai:

- a. Fondasi dari pekerjaan perbaikan yang berkelanjutan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.
- b. Sistem dokumentasi yang benar dari perusahaan.
- c. Cara yang jelas dan sistematis dari manajemen mutu.
- d. Mencapai stabilitas dan konsistensi dalam pekerjaan dan sistem.
- e. Pembentuk kerangka kerja yang baik untuk perbaikan mutu.
- f. Praktik manajemen yang lebih efektif dengan otoritas dan tanggung jawab yang jelas dari setiap orang yang berkaitan dengan mutu proses dan produk.
- g. Pedoman untuk melakukan segala sesuatu dengan benar pada setiap saat.

- h. Cara untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, mutu dari sistem manajemen, serta kemampuan bersaing dari perusahaan.
- i. Persyaratan untuk melakukan pengembangan jangkauan pemasaran secara internasional.
  - a) Seri ISO 9000

ISO 9000 memiliki beberapa seri yang berisi standar, pedoman, dan laporan yang terangkum di dalamnya, yaitu):

1. ISO 9000:2000, Dasar dan Kosakata Sistem Manajemen Mutu
2. ISO 9001:2008, Persyaratan Sistem Manajemen Mutu
3. ISO 9004:2000, Pedoman untuk Kinerja Peningkatan Sistem Manajemen Mutu
4. ISO 10005:1995, Manajemen Mutu- Pedoman untuk Rencana Mutu
5. ISO 10006:1997, Manajemen Mutu- Pedoman Mutu dalam manajemen Proyek Universitas Kristen Petra 10
6. ISO 10007:1995, Manajemen Mutu- Pedoman untuk Susunan Manajemen
7. ISO/DIS 10012, Persyaratan Jaminan Mutu untuk Pengukuran Peralatan
8. ISO 10013:1995, Pedoman untuk mengembangkan Manual Mutu
9. ISO 10014:1998, Pedoman untuk pengelolaan Ekonomi Mutu

## 10. ISO 10015:1999, Manajemen Mutu- Pedoman Pelatihan

### b) ISO 9001:2008

ISO 9001:2008 adalah suatu standar internasional untuk Sistem Manajemen Mutu. ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari Sistem Manajemen Mutu, yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang atau jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan kepada pelanggan. Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan dapat berupa kebutuhan spesifik dari pelanggan, di mana organisasi yang dikontrak tersebut bertanggung jawab untuk menjamin mutu dari produk-produk tertentu, atau merupakan kebutuhan dari pasar tertentu, sebagaimana ditentukan oleh organisasi.

Model proses ISO 9001:2008 tersebut terdiri:

1. Sistem Manajemen Mutu (Klausul 4 dari ISO 9001:2008).
2. Tanggung Jawab Manajemen (Klausul 5 dari ISO 9001:2008).
3. Manajemen Sumber Daya (Klausul 6 dari ISO 9001:2008).
4. Realisasi Produk (Klausul 7 dari ISO 9001:2008).

5. Analisis, Pengukuran, dan Peningkatan (Klausul 8 dari ISO 9001:2008).

Model proses Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Suatu perusahaan bila ingin berhasil mencapai tujuannya, harus dimulai dengan suatu arah yang jelas dari top management tujuan perusahaan yang dinyatakan dalam visi dan misi yang dijabarkan dalam kebijakan dan sasaran mutu.
2. Organisasi bergantung pada pelanggan, karena itu perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan saat ini dan yang akan datang.
3. Visi dan misi sebagai perencanaan strategis memerlukan tersedianya sumber daya (manusia, peralatan, metode, dan keuangan) untuk dapat merealisasikan persyaratan dan harapan pelanggan.
4. Sumber daya harus dikelola untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan persyaratan pelanggan.
5. Dengan adanya perencanaan strategis dan tersedianya sumber daya yang mencukupi, maka dapat dilakukan proses realisasi produk yang mendapat masukan persyaratan dari pelanggan. Persyaratan-persyaratan tersebut telah diubah menjadi urutan proses internal perusahaan yang

harus dikendalikan dengan memperhatikan keterkaitan dan ketergantungan antar proses tersebut.

6. Produk yang dihasilkan akan diterima oleh pelanggan. Pada fase ini akan terjadi proses pembandingan antara harapan pelanggan dengan produk atau jasa yang diterima yang akan menciptakan kondisi puas atau tidak puas. Perusahaan harus mengetahui harapan pelanggan (dilihat pada garis yang terputus-putus).
7. Sebagai tindak lanjut dari pengukuran kepuasan pelanggan, efektivitas, dan efisiensi dari penerapan sistem manajemen, proses, dan produk perlu dilakukan analisis terhadap data tersebut. Hasil analisis data harus ditindaklanjuti dengan suatu program peningkatan.
8. Program-program peningkatan akan menuntut arahan dan tersedianya sumber daya. Hal ini berarti membutuhkannya kembali komitmen dari pimpinan puncak untuk menjalankannya. Dengan demikian proses perbaikan berkesinambungan terus berlanjut tanpa berhenti dengan tujuan akhir untuk mendapatkan keuntungan bagi perusahaan.



# **BAB XII**

# **MANAJEMEN ARSIP**

## 1. Pengertian Arsip dan Kearsipan

Istilah yang berkembang mengenai arsip yang sudah sedikit dijelaskan pada pembahasan sebelumnya secara umum, maka perlu untuk melihat beberapa pengertian baik menurut para ahli maupun bahasa arsip yang memiliki istilah dari berbagai bahasa asing. Seperti yang dijelaskan oleh (Sugiarto dan Wahyono 2015:5) mengatakan arsip dalam bahasa Yunani yaitu “Arsip berasal dari kata arche, kemudian berubah menjadi archea, berubah kembali menjadi archeon. Archea artinya dokumen atau catatan mengenai permasalahan”. Senada dengan (Muhidin dan Winata, 2016:1) yang juga mengatakan bahwa “arsip dalam bahasa Belanda dikenal dengan archief, di Inggris dikenal dengan istilah archives dan Amerika dikenal dengan record dan archives”. Kata-kata istilah itu memiliki arti yaitu catatan tertulis yang disimpan. Hal serupa juga dikemukakan oleh (Barthos, 2016:1) yang mengartikan arsip dalam bahasa Indonesia adalah “warkat” yang pada pokoknya memiliki pengertian bahwa “setiap catatan tertulis baik dalam bentuk gambar atau pun bagan yang memuat keterangan-keterangan sesuatu subyek (pokok persoalan) ataupun peristiwa-peristiwa yang dibuat oleh orang untuk membantu daya ingat orang (itu) pula”.

Dalam undang-undang Nomor 43 tahun 2009 tentang Kearsipan disebutkan bahwa “arsip adalah rekaman pekerjaan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh

224 | Manajemen Perkantoran Berbasis Sumber Daya Digital

lembaga negara, lembaga pemerintahan daerah, lembaga Pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara”.

Arsip dapat disimpulkan dari istilah bahasa dan beberapa pengertian diatas bahwa arsip berperan sebagai pusat ingatan atau sumber informasi dan sebagai alat pengawasan yang sangat diperlukan oleh setiap organisasi dalam rangka pekerjaan. Arsip sangat membantu organisasi dalam menjalankan suatu pekerjaan seperti pekerjaan perencanaan, penganalisaan, pengembangan, perumusan kebijaksanaan, pengambilan keputusan, pembuatan laporan, pertanggungjawaban, penilaian dan pengendalian setepat-tepatnya.

Kearsipan merupakan salah satu jenis pekerjaan kantor atau pekerjaan tata usaha yang banyak dilakukan oleh badan pemerintahan, maupun badan swasta. Kearsipan menyangkut pekerjaan yang berhubungan dengan penyimpanan arsip atau surat-surat, dan dokumen kantor lainnya. (Sugiarto dan Wahyono, 2015:2) mengatakan bahwa:

“kearsipan merupakan dasar dari pemeliharaan surat: kearsipan mengandung proses penyusunan dan penyimpanan surat-surat sedemikian rupa, sehingga surat/berkas dapat ditemukan kembali bila diperlukan. Sifat yang paling penting yang harus dimiliki oleh suatu sistem kearsipan adalah keterpercayaan dan accessibility,

disamping dari sifat lainnya seperti kerapian, kebersihan dan lainnya”.

Penjelasan diatas dapat bermakna bahwa kearsipan merupakan suatu proses mulai dari penciptaan, penerimaan, pengumpulan, pengaturan, pengendalian, pemeliharaan dan perawatan serta penyimpanan dokumen menurut sistem tertentu yang saat dibutuhkan dapat ditemukan dengan cepat dan tepat ditemukan.

## **2. Fungsi dan Tujuan Arsip**

Dalam pemenuhan pekerjaan operasional berorganisasi, kebutuhan akan informasi merupakan hal yang sangat mendasar sehingga peranan arsip sangat penting dalam Sistem Informasi Manajemen (SIM). Peranan arsip yang dinilai penting dalam pekerjaan organisasi maka (Sugiarto dan Wahyono, 2015:10) mengatakan bahwa data merupakan fakta atau apapun yang dapat digunakan sebagai input dalam menghasilkan informasi, sedangkan informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang mempunyai arti dan bermanfaat bagi manusia. Dalam upaya menyajikan informasi yang lengkap, cepat dan benar, harus ada sistem dan prosedur kerja yang baik dalam bidang pengelolaan arsip. Adapun fungsi dari arsip menurut (Muhidin dan Winata, 2016:3) beberapa fungsi arsip sebagai sumber informasi yang dapat dimanfaatkan untuk kepentingan yaitu:

- a. Mendukung proses pengambilan keputusan. Dalam proses pengambilan keputusan, pimpinan dalam tingkat manajerial manapun pasti membutuhkan informasi. Ketersediaan informasi yang cukup, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, dapat mendukung tercapainya tujuan pengambilan keputusan.
- b. Menunjang proses perencanaan. Perencanaan merupakan suatu proses pekerjaan untuk memperkirakan kondisi yang akan datang, yang akan dicapai. Upaya pencapaian ini akan dilaksanakan melalui serangkaian pekerjaan yang telah ditentukan dalam perencanaan. Untuk menyusun rencana, dibutuhkan banyak informasi yang mendukung tercapainya tujuan. Informasi itu dapat diperoleh dari arsip.
- c. Mendukung pengawasan. Dalam melakukan pengawasan, dibutuhkan informasi terekam tentang rencana yang telah disusun, hal-hal yang telah disusun, hal-hal yang belum dilaksanakan. Semuanya direkam dalam bentuk arsip.
- d. Sebagai alat pembuktian. Institusi pengadilan akan menghasilkan banyak informasi terekam yang dapat digunakan kembali oleh pengadilan tersebut. Seluruh informasi ini merupakan arsip yang dapat digunakan dalam proses pembuktian.
- e. Sebagai memori organisasi. Seluruh pekerjaan organisasi, baik berupa transaksi, aktivitas internal, maupun keluaran yang dibuat organisasi dapat direkam dalam bentuk arsip. Informasi terekam ini

dapat digunakan oleh organisasi dalam menjalankan pekerjaannya pada masa yang akan datang.

- f. Dapat digunakan untuk kepentingan public dan ekonomi. Pekerjaan politik dan ekonomi akan menghasilkan dan membutuhkan informasi. Beragam informasi ini diperoleh dari berbagai sumber dan salah satunya berasal dari arsip.

Tujuan kearsipan secara umum adalah untuk menjamin keselamatan bahan pertanggung jawaban nasional tentang rencana, pelaksanaan dan penyelenggaraan kehidupan kebangsaan, serta untuk menyediakan bahan pertanggung jawaban tersebut bagi pekerjaan pemerintah. Adapun beberapa tujuan dari dilaksanakannya kearsipan itu sendiri, diantaranya adalah sebagai berikut ini :

- a. Supaya arsip terpelihara dengan baik, teratur dan aman.
- b. Jika diperlukan dapat ditemukan dengan cepat dan tepat.
- c. Menghilangkan pemborosan waktu dan tenaga.
- d. Penghematan tempat penyimpanan.
- e. Menjaga rahasia arsip.
- f. Menjaga kelestarian arsip.
- g. Menyelamatkan pertanggung jawaban perencanaan, pelaksanaan dan penyelenggaraan pekerjaan-pekerjaan kemasyarakatan.

### **3. Jenis-Jenis dan Sistem Penyimpanan Arsip**

#### **a. Jenis-Jenis Arsip Berdasarkan Fungsinya**

Arsip dinamis, adalah arsip yang dipergunakan secara langsung terkait perencanaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan pada umumnya, atau dipergunakan secara langsung dalam penyelenggaraan administrasi Negara.

Arsip aktif, yaitu arsip yang dipergunakan secara terus menerus dalam pekerjaan kantor. Arsip ini masih sering dikeluarkan untuk keperluan tertentu.

- a. Arsip semi aktif, yaitu arsip yang frekuensi penggunaannya sudah menurun, tetapi kadang-kadang masih diperlukan.
- b. Arsip inaktif, yaitu arsip dinamis yang sudah sangat jarang digunakan. Arsip inaktif hanya digunakan sebagai referensi atau pemberi keterangan semata.

Arsip statis, adalah arsip yang tidak dipergunakan secara langsung untuk perencanaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan pada umumnya, maupun untuk penyelenggaraan administrasi Negara.

#### **b. Jenis-Jenis Arsip Berdasarkan Nilai Gunanya**

1. Arsip bernilai informasi, contohnya: pengumuman, undangan, dan pemberitahuan.

2. Arsip bernilai hukum, contohnya: akta pendirian perusahaan, akta perkawinan, akta kelahiran, surat kuasa, surat perjanjian, dan keputusan pengadilan.
3. Arsip bernilai administrasi, contohnya: surat keputusan, prosedur kerja, ketentuan-ketentuan organisasi, dan uraian tugas pegawai.
4. Arsip bernilai ilmiah, contohnya: hasil penelitian.
5. Arsip bernilai keuangan, contohnya: kuitansi, bon penjualan, dan laporan keuangan.
6. Arsip bernilai sejarah, contohnya: laporan tahunan, notulen rapat, dan gambar foto dan peristiwa.
7. Arsip bernilai pendidikan, contohnya: karya ilmiah para ahli, kurikulum, satuan pelajaran dan program pelajaran.

c. Jenis-Jenis Arsip Berdasarkan Masalahnya

1. Financial record, yaitu arsip-arsip yang berisi catatan-catatan mengenai masalah keuangan. Contoh: kuitansi, giro, cek, dan kartu kredit.
2. Inventory record, yaitu arsip-arsip yang berhubungan dengan masalah barang inventaris. Contoh: catatan tentang jumlah barang, merek, ukuran, dan harga.
3. Personal record, yaitu arsip-arsip yang berhubungan dengan masalah kepegawaian. Contoh: surat lamaran kerja, curriculum vitae, absensi pegawai, dan surat keputusan.

4. Sales record, yaitu arsip-arsip yang berhubungan dengan masalah penjualan. Contoh: data penjualan dan daftar nama agen dan distributor.
  5. Production record, yaitu arsip-arsip yang berhubungan dengan masalah produksi. Contoh: arsip tentang jenis bahan baku, jenis alat/mesin yang digunakan, dan jenis dan kualitas barang.
- d. Jenis-Jenis Arsip Berdasarkan Bentuk Fisiknya
1. Arsip yang berbentuk lembaran. Misalnya: Surat-surat, warkat, akta notaris, SK pendirian bangunan, sertifikat tanah, surat kontrak, kuitansi, cek, laporan-laporan, microfiche, foto-foto dan lain-lain.
  2. Arsip yang tidak berbentuk lembaran. Misalnya, disket komputer, hard disk, video kaset, flashdisk, micro film, rekaman pada pita kaset, dan lain-lain.
- e. Jenis-Jenis Arsip Berdasarkan Subjek atau Isinya
1. Arsip keuangan, contohnya: laporan keuangan, daftar gaji, bukti pembelian, bukti pembayaran dan surat perintah bayar.
  2. Arsip kepegawaian, contohnya: surat lamaran, daftar riwayat hidup pegawai, surat pengangkatan pegawai dan rekaman prestasi.
  3. Arsip pemasaran, contohnya: surat pesanan, surat perjanjian penjualan, surat penawaran, daftar pelanggan dan daftar harga.

4. Daftar pendidikan, contohnya: satuan pelajaran, daftar hadir siswa, kurikulum, raport dan transkrip mahasiswa.

f. Jenis-Jenis Arsip Berdasarkan Kekuatan Hukum

1. Arsip autentik, yaitu arsip yang di atasnya terdapat tanda tangan asli dengan tinta (bukan fotocopy atau film) sebagai tanda keabsahan dari isi arsip yang bersangkutan. Dalam hal ini arsip autentik dapat digunakan sebagai bukti hukum yang sah.
2. Arsip tidak autentik, yaitu arsip yang di atasnya tidak terdapat tanda tangan asli dengan tinta, arsip ini dapat berupa fotocopy, film, mikrofilm dan hasil print komputer.

Sistem penyimpanan arsip (filing system ) adalah sistem yang digunakan untuk menyimpan arsip agar dapat ditemukan dengan cepat bilamana arsip sewaktu-waktu dipergunakan. Secara umum sistem kearsipan ada 5 cara yaitu:

- a) Sistem Abjad (Alphabetical System)  
Sistem penyimpanan arsip dengan menggunakan metode penyusunan secara abjad atau alphabet. (menyusun nama dalam urutan nama-nama mulai dari A sampai dengan Z).
- b) b) Sistem perihal/Masalah/Subyek (Subject System)

Disebut juga sistem masalah merupakan sistem penyimpanan arsip yang didasarkan pada pokok masalah surat.

- c) Nomor (Numerical System)  
Sistem nomor adalah sistem penyimpanan dokumen yang berdasarkan kode nomor sebagai pengganti nama orang atau organisasi.
- d) Sistem Tanggal (Chronological System)  
Sistem tanggal adalah sistem penyimpanan arsip yang didasarkan pada urutan tanggal, dilihat dari tanggal surat yang diterima (untuk surat masuk) dan tanggal surat dikirim (untuk surat keluar).
- e) Sistem Wilayah (Geographical System)  
Sistem wilayah adalah sistem penyimpanan arsip berdasarkan pembagian wilayah atau daerah tertentu.

#### **4. Asas dan Siklus Pengelolaan Arsip**

Pengelolaan arsip dalam suatu kebijakan menggunakan asas, yang secara umum digunakan agar pengaturan arsip dan penanggung jawabnya dapat diketahui. Dengan kata lain, arsip memerlukan pengorganisasian arsip secara jelas sehingga dapat dilaksanakan sebaik-baiknya dalam suatu organisasi. Ada beberapa pengorganisasian arsip dalam kantor yang sudah dikenal menurut (Sugiarto dan Wahyono, 2015:19-20) yaitu;

- a) Sentralisasi, adalah sistem pengelolaan arsip yang dilakukan secara terpusat dalam suatu organisasi, atau dengan kata lain penyimpanan arsip yang dipusatkan di satu unit kerja khusus yang lazim disebut sentral arsip. Dengan sentralisasi arsip maka semua surat-surat kantor yang sudah selesai diproses akan disimpan di sentral arsip. Keuntungan dari sentralisasi arsip:
- i. Ruang atau tempat penyimpanan, tenaga dan peralatan arsip dapat dihemat, karena dalam satu organisasi terdapat satu tempat pengelolaan atau penyimpanan arsip.
  - ii. Karena menjadi unit khusus, maka petugas dapat mengkonsentrasikan diri khusus pada pekerjaan kearsipan
  - iii. Tidak adanya duplikasi arsip, karena kantor hanya menyimpan 1 (satu) arsip.
  - iv. Sistem penyimpanan dari berbagai arsip dapat diseragamkan, sehingga sistem penyimpanan atau penggolongan arsip lebih sederhana.

Namun demikian, dalam sistem sentralisasi juga memiliki kerugiannya yaitu: sistem sentralisasi arsip hanya efisien dan efektif untuk organisasi yang kecil, tidak semua jenis arsip dapat disimpan dengan satu sistem penyimpanan yang seragam, unit kerja yang memerlukan arsip akan memakan waktu lebih lama untuk memperoleh arsip yang diperlukan.

- b) Desentralisasi, yaitu pengelolaan arsip yang dilakukan pada setiap unit kerja dalam suatu organisasi. Maksudnya, bila suatu kantor atau

organisasi menganut sistem desentralisasi, ini berarti bahwa semua unit mengelola arsipnya masing-masing. Sistem ini akan lebih menguntungkan bila diterapkan pada suatu organisasi yang relatif besar. Keuntungan pada desentralisasi arsip adalah:

- i. Pengelolaan arsip dapat dilakukan sesuai kebutuhan unit kerja masing-masing
- ii. Keperluan akan arsip mudah terpenuhi, karena berada dalam kerja sendiri, sehingga relatif dapat dijangkau dengan mudah dan cepat
- iii. Penangan arsip lebih mudah dilakukan, karena arsipnya sudah dikenal

Arsip yang menggunakan arsip desentralisasi memiliki kerugian yaitu: penyimpanan arsip tersebar di berbagai lokasi, dan dapat menimbulkan duplikasi arsip yang disimpan. Kemudian kantor harus menyediakan peralatan dan perlengkapan arsip di setiap unit kerja, sehingga penghematan pemakaian peralatan dan perlengkapan sukar dijalankan. Penataran dan latihan kearsipan perlu diadakan karena diadakan karena petugas-petugas umumnya bertugas rangkap dan tidak punya latar belakang Pendidikan kearsipan.

- c) Gabungan, adalah pelaksanaan pengelolaan arsip dengan cara menggabungkan antara asas sentralisasi dan desentralisasi. Asas ini digunakan untuk mengurangi kerugian yang ada pada asas sentralisasi dan desentralisasi misalnya: untuk arsip

yang bersifat umum dibutuhkan oleh semua unit, disimpan di pusat arsip organisasi, sedangkan arsip yang sifatnya khusus disimpan di masing-masing unit.

## **5. Sistem Arsip Elektronik**

Sistem adalah kumpulan atau grup dari sub sistem/bagian/komponen apapun, baik fisik maupun non fisik, yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu. Sistem kearsipan elektronik mempunyai sejumlah komponen penting yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan, dimana komponen sistem kearsipan elektronik meliputi pengolahan data dan fakta menjadi informasi manajemen, metode, alat dan evaluasi.

Arsip Elektronik atau Electronic Archive (e-Archive) adalah sistem atau tata cara pengumpulan informasi berupa dokumen yang direkam dan disimpan menggunakan teknologi komputer berbentuk dokumen elektronik (Document Management System/ e-documents) dengan tujuan agar dokumen mudah dilihat, dikelola, ditemukan dan dipergunakan kembali.

Menurut National Archives and Record Administration (NASA), Arsip elektronik merupakan arsip-arsip yang disimpan dan diolah dalam suatu format, dimana hanya komputer yang dapat memprosesnya. Arsip elektronik juga disebut sebagai machine readable records (arsip yang hanya bisa dibaca melalui mesin). Electronic

records merupakan informasi yang terkandung dalam file dan media elektronik, yang dibuat, diterima, atau dikelola oleh organisasi maupun perorangan dan menyimpannya sebagai bukti pekerjaan (Srirahayu, 2013:2).

a. Komponen Arsip Elektronik

Menurut Sugiarto (2005), terdapat tiga komponen dalam arsip elektronik, yaitu sebagai berikut:

1. Kabinet Virtual

Kabinet virtual ini merupakan database yang meniru bentuk dari kabinet nyata yang dipergunakan pada sistem kearsipan konvensional. Hanya bedanya jika di dalam kabinet nyata, kemampuan menampung map arsip adalah terbatas, tetapi jika pada kabinet maya ini kemampuan menampung datanya adalah tidak terbatas. Yang membatasi adalah kemampuan fisik harddisk dalam menyimpan data digital. Atribut-atribut dalam kabinet virtual ini akan mencatat beberapa hal sebagai berikut:

- a. Kode kabinet, mencatat kode kabinet sesuai dengan aturan penulisan kode dalam perusahaan.
- b. Nama Kabinet, digunakan untuk mencatat nama kabinet seperti misalnya surat masuk, surat keluar dan sebagainya.

- c. Fungsi Kabinet, untuk mencatat keterangan fungsi kabinet.
- d. Lokasi, untuk mencatat lokasi kabinet.

## 2. Map Virtual

Map virtual merupakan database yang atribut-atributnya seperti map yang sesungguhnya dalam sistem kearsipan konvensional. Tetapi tidak seperti pada map konvensional yang memiliki kemampuan terbatas untuk menyimpan dokumen, map virtual ini memiliki kemampuan tidak terbatas dalam menyimpan dokumen. Beberapa atribut yang dicatat mengenai map virtual tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Kode Map, mencatat kode map sesuai dengan aturan penulisan kode dalam perusahaan.
- b. Nama Map, digunakan untuk mencatat nama map seperti misalnya bagian keuangan, bagian pemasaran dan sebagainya.
- c. Lokasi Map.
- d. Keterangan dan lain-lain.

## 3. Lembaran Arsip

Lembaran arsip yang tersimpan di dalam map virtual, bisa berbentuk file dokumen atau gambar. File dokumen adalah file-file yang dibuat dari microsoft word, excel, power point dan sebagainya. Sedangkan file gambar adalah file yang

berupa gambar sebagai hasil scanner atau import bitmap dari media yang lain. Beberapa atribut yang dicatat di dalam databasenya antara lain adalah:

1. Kode Arsip, digunakan untuk mencatat kode arsip sesuai dengan aturan penulisan kode arsip dalam perusahaan.
2. Nama Arsip, digunakan untuk mencatat nama yang menggambarkan isi detail dari arsip yang disimpan.
3. Klasifikasi, digunakan untuk mencatat klasifikasi map seperti misalnya Penawaran Khusus, Rahasia dan sebagainya.
4. Tanggal Arsip, untuk mencatat tanggal arsip tersebut dibuat. 5) Tanggal terima, mencatat tanggal arsip tersebut diterima.
5. Pengirim, untuk mencatat pengirim arsip.
6. Penerima, untuk mencatat bagian yang menerima arsip (tujuan arsip).
7. Gambar, untuk mencatat file arsip yang sudah di scanner jika ada.
8. Lokasi File, untuk mencatat lokasi file di dalam harddisk.
9. Lokasi Fisik, untuk mencatat lokasi hard copy arsip tersebut.

b. Manfaat Sistem Pengarsipan Elektronik

Menurut Sukoco (2006:112), terdapat beberapa manfaat sistem pengarsipan elektronik, yaitu sebagai berikut:

1. Cepat ditemukan dan memungkinkan pemanfaatan arsip, atau dokumen tanpa meninggalkan meja kerja.
2. Pengindekan yang fleksibel dan mudah dimodifikasi berdasarkan prosedur yang telah dikembangkan akan menghemat tenaga, waktu, dan biaya.
3. Pencarian secara full-text, dengan mencari file berdasarkan kata kunci maupun nama file dan menemukannya dalam bentuk full text dokumen.
4. Kecil kemungkinan file akan hilang, hal ini karena kita hanya melihat di layar monitor atau memprintnya tanpa dapat mengubahnya.
5. Menghemat tempat, dengan kemampuan 1 CD-RW berkapasitas 700 MB akan mampu menyimpan dokumen dalam bentuk teks sebanyak kurang lebih 7000 lembar (1 lembar setara dengan 100 KB dalam format PDF) atau kurang lebih 700 lembar gambar (1 lembar setara dengan 1 MB dalam format JPG).
6. Mengarsip secara digital, sehingga resiko rusaknya dokumen kertas atau buram karena usia dapat diminimalisir karena tersimpan secara digital.
7. Berbagi arsip secara mudah, karena berbagi dokumen dengan kolega maupun akan klien akan mudah dilakukan melalui LAN maupun internet.
8. Meningkatkan keamanan, karena mekanisme kontrol secara jelas dicantumkan pada buku pedoman pengarsipan secara elektronik, maka orang yang tidak mempunyai otorisasi relatif sulit untuk mengaksesnya.

9. Mudah dalam melakukan recovery data, dengan membackup data ke dalam media penyimpanan yang compatible. Bandingkan dengan merecovery dokumen kertas yang telah sebagian terbakar atau terkena musibah banjir ataupun pencurian, pemback-upan akan sulit dilakukan.

c. Kelebihan Pengarsipan Elektronik

Menurut Sugiarto (2005), kelebihan sistem pengarsipan elektronik adalah sebagai berikut:

1. Mudah dioperasikan. Di dalam pemrograman komputer dikenal istilah human computer interactive. Konsep tersebut dalam implementasinya akan menghasilkan program-program aplikasi yang berorientasi visual sehingga mudah dioperasikan oleh penggunanya.
2. Fasilitas Pencarian Dokumen. Salah satu kelebihan utama sistem berbasis komputer adalah kecepatan proses dalam pencarian dokumen. Komputer dapat memberikan kata-kata kunci pencarian yang fleksibel sesuai keinginan sehingga dapat mengantisipasi jika pengguna lupa dengan atribut-atribut pokok sebuah dokumen.
3. Pencatatan Lokasi Fisik Dokumen. Fasilitas pencarian lokasi fisik, berarti akan mempermudah pengguna dalam melakukan pencarian hardcopy dari arsip yang diinginkannya. Komputer akan memberikan data lokasi penempatan dokumen secara lengkap.

4. Fasilitas Gambar dan Suara. Penggunaan scanner membuat kemudahan dalam melakukan transfer dari bentuk dokumen fisik ke dalam bentuk virtual. Kelebihan tersebut ditambah dengan kemampuan komputer untuk melakukan proses-proses imaging seperti mempertajam dan memperjelas gambar dokumen tersebut.
5. Keamanan Data. Keamanan dokumen akan lebih terjamin dengan adanya level keamanan bertingkat yang menggunakan ID Pengguna dan password. Demikian juga penggunaan komputer memungkinkan kita mengatur autentikasi pengguna dan blok proteksi sehingga lebih menjamin bahwa sistem akan sulit dimasuki akses-akses yang ilegal.
6. Retensi Otomatis. Penggunaan komputer juga akan memungkinkan pemeriksaan secara otomatis retensi dokumen. Jadi akan terjadi peringatan jika beberapa dokumen sudah kedaluwarsa, sehingga kita bisa menindaklanjuti untuk memusnahkan atau mendokumentasi arsip tersebut ke dalam dokumen pasif.
7. Laporan Kondisi Arsip. Kearsipan elektronik akan memberikan kemudahan dalam menyusun atau menampilkan laporan-laporan kearsipan yang dibutuhkan oleh pihak manajemen. Dengan menekan hanya satu atau beberapa tombol, maka laporan akan dihasilkan dengan cepat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, P. (2001). *The Essence of Service Marketing*. Andi and Person Education (Asia) Pte.Ltd: Yogyakarta.
- Arikunto, S. 2019. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Atmaja, A. T., Santoso, D., & Ninghardjanti, P. (2018). Penerapan Sistem Otomatisasi Administrasi untuk Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Kerja di Bidang Pendapatan Dinas Perdagangan Kota Surakarta. *JIKAP (Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 2(2).
- Balachandran, V., & Chandrasekaran, V. (2009). *Office management*. New Delhi: Tata McGraw-Hill Education.
- Barata, A. A. (2014). *Dasar - Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. (1990). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Departemen Tenaga Kerja. (2015). *Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia No. 12 tahun 2015 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja Listrik di Tempat Kerja*. Jakarta: Departemen Tenaga Kerja.
- Dirgantara, A. (2021). 12 Polres Dapat Predikat Pelayanan Prima, Kapolri Minta Kapolda Beri Reward. Diakses

pada Tanggal 29 Juni 2022 pukul 10.50 WIB melalui laman <https://news.detik.com/berita/d-5375535/12-polres-dapat-predikat-pelayanan-primakapolri-minta-kapolda-beri-reward>

Fauziah, N., & Sri Indrawati, E. (2011). Budaya 3S (Senyum, Sapa, Salam) Sebagai Upaya Awal Membentuk Karakter Anak yang Anti Kekerasan. Universitas Diponegoro: Semarang. Diakses melalui [http://eprints.undip.ac.id/38767/1/BUDAYA\\_3S.pdf](http://eprints.undip.ac.id/38767/1/BUDAYA_3S.pdf).

Flippo, E. B. (1984). Personal Management, sixth edition. Singapore: McGraw Hill.

Gaspersz, V. (2001). Total Quality Management. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Griffin, R. W. (2008). Organizational behavior managing people and organizations Dreamtech Press.

Kusnohadi. (2019). Tiga Karakter Utama Revolusi Industri 4.0. Jurnal Apel Pagi LPMP Jatim, diakses pada Tanggal 21 Februari 2019 melalui laman <https://lpmpjatim.kemdikbud.go.id/site/detailpost/tiga-karakter-utama-revolusi-industri-4-0>.

Lawrence, A. A., & Lee, O. L. (2010). Pengantar Manajemen. Salemba Empat: Jakarta.

Lukman. (2021). Supply Chain Management. CV. Cahaya Bintang Cemerlang: Gowa.

Manullang, M. & Hutabarat, E. (2016). Manajemen Pemasaran Jasa. Indomedia Pustaka: Yogyakarta.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. (2003) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik

Indonesia Nomor 13/Kep/U.Pan/2003 tentang Pedoman Umum Perkantoran Elektronik Lingkup Intranet di Lingkungan Instansi Pemerintah. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia.

Sumathy, V., Zehrajabeen, M. A., Malini, H., & Vaijayanthi, D. 2011 Office management. Tamilnadu Texbook corporation.

Suwithi, N. W. (1999). Pelayanan Prima (Costumer Care). Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan.

Terry, G. R. (1972). Principles of Management. Home Wood: Richard D. Irwin series in management, XIV, 703.

Yusuf, R., Hendrayati, H., Wibowo, L. A., & Hadiaty, F. (2020). Sistem Otomatisasi Kantor di Perusahaan Y Era Revolusi Industri 4.0. Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis), 4(1), 1-11.

Zaenal, M. & Laksana, W. (2018). Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV. Pustaka Setia.

## Biodata I



Penulis merupakan dosen selama lebih 15 tahun di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh Lhokseumawe pada Program Studi D-III Kesekretariatan . Ani menempuh studi S1 Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Unimal Lhokseumawe dan S2 Magister Studi Pembangunan pada Universitas Sumatera Utara (USU ) Medan. Sebelumnya penulis bekerja pada Unimal sebagai karyawan selama lebih 10 tahun di bagian Biro Umum, Biro Akademik dan jabatan terakhir sebelum menjadi dosen adalah sebagai Kabag kepegawaian Unimal.

## Biodata II



### **Likdanawati, S.E., M.Si**

Penulis dilahirkan di Palembang 26 Agustus 1972. Menyelesaikan S1 di Universitas Malikussaleh Dan S2 dari Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Palembang masing-masing tahun 2001 dan 2012. Penulis pernah bekerja di salah satu Anak Perusahaan BUMN di Lhokseumawe selama 10 tahun di bagian Keuangan dan HRD . Profesi sebagai dosen dijalani sejak tahun 2003 pada

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh. Penulis telah menerbitkan beberapa publikasi ilmiah di International Proceeding, jurnal ilmiah baik penerbit nasional maupun penerbit internasional. Saat ini penulis ditugaskan sebagai Koordinator Program Studi D-III Kesekretariatan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh Lhoseumawe

### **Biodata III**



#### **Hamdiah, S.E., M.Si**

Penulis dilahirkan di Medan 04 Nopember 1963. Menyelesaikan S1 Dan S2 dari Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara masingmasing tahun 1988 dan 2012. Penulis pernah bekerja di salah satu bank swasta nasional selama 10 tahun di bagian Operasional dan Marketing. Profesi sebagai dosen digeluti sejak tahun 2001 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh. Penulis telah menerbitkan beberapa publikasi ilmiah di International Proceeding, jurnal ilmiah baik penerbit nasional maupun penerbit internasional. Saat ini penulis ditugaskan sebagai Kepala Laboratorium Perkantoran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh Lhoseumawe.

# MANAJEMEN PERKANTORAN BERBASIS SUMBER DAYA

# DIGITAL

Digitalisasi dalam manajemen sumber daya manusia membantu perusahaan untuk memodernisasi fungsi SDM dan memberi mereka keunggulan kompetitif. Pada saat yang sama, itu membutuhkan perubahan dalam gaya kerja dan memerlukan perubahan dalam permintaan untuk kompetensi SDM. Keberhasilan perusahaan banyak bergantung pada kualitas manajemen, terutama perusahaan yang kesuksesannya diukur dari keberlangsungan operasi yang menguntungkan dan jasa-jasa yang bermanfaat bagi pelanggannya. Buku ini bertujuan untuk memperkenalkan fenomena digitalisasi dalam literatur, mengeksplorasi manfaat dan risiko utamanya saat ini, dan menganalisis pengaruhnya terhadap kompetensi dan peran profesional SDM. Hasil Buku ini menegaskan pentingnya digitalisasi dalam beberapa tahun terakhir bagi sumber daya manusia dan meningkatnya permintaan akan keterampilan digital.



Penerbit  
PT. Radja Intercontinental Publishing  
Jl. Cempaka Putih, Sp. Tiga Blang Rayeuk,  
Dsn. Angsana, Kota Lhokseumawe

ISBN 978-623-88568-6-2

