

Konsep dan Ruang Lingkup Administrasi Perkantoran

Mas Halimah, S.IP, M.Si.



PENDAHULUAN

☉ Pada modul ini akan dibahas pengertian atau konsep-konsep *Administrasi*. Administrasi dapat dibedakan dalam pengertian sempit dan dalam arti luas. Kedua arti administrasi tersebut mempunyai perbedaan, sehingga perlu kita cermati terlebih dahulu. Selanjutnya, Anda akan diajak untuk memahami pengertian *manajemen*. Manajemen merupakan inti dari administrasi. Dalam kaitan dengan pengertian administrasi dan manajemen, ada beberapa tokoh yang menyamakan arti administrasi dengan manajemen, tetapi ada juga yang membedakan administrasi dan manajemen. Berkaitan dengan administrasi dan manajemen ini, marilah kita cermati pendapat para ahli berikut!

1. Administrasi lebih luas dari manajemen (Milon Brown) karena administrator sebagai pengambil/pembuat kebijakan, sedangkan pada level manajer sebagai pelaksana kebijakan.
2. Administrasi sama dengan manajemen (Daleyorder, Dimock and Koenig) karena fungsi manajemen sama juga dengan fungsi dari administrasi.
3. Administrasi lebih sempit dari manajemen. Administrasi diartikan sebagai ketatausahaan atau *clerical work*.

Demikian pula halnya pendapat tentang ruang lingkup administrasi perkantoran. Berbagai pendapat tentang hal tersebut sangat beraneka ragam, ada yang mengatakan ruang lingkup administrasi perkantoran sama dengan ruang lingkup manajemen perkantoran, dan ada juga yang membedakan antara ruang lingkup administrasi perkantoran dengan manajemen perkantoran. Dalam kaitan ini, kantor merupakan sebuah unit organisasi yang terdiri dari tempat staf/personil dan operasi ketatausahaan guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. Pembahasan yang lebih rinci tentang organisasi akan dibahas secara tersendiri pada Modul 2.

Berdasarkan hal tersebut di atas, setelah mempelajari modul ini Anda diharapkan mampu menjelaskan ruang lingkup administrasi perkantoran. Secara khusus, setelah mempelajari modul ini Anda diharapkan mampu menjelaskan secara tepat tentang:

1. pengertian administrasi;
2. pengertian manajemen;
3. pengertian kantor;
4. ruang lingkup administrasi perkantoran;
5. pengertian manajemen perkantoran.

Berdasarkan tujuan tersebut di atas maka modul ini terbagi menjadi dua kegiatan belajar, yaitu

1. Kegiatan Belajar 1 membahas tentang pengertian administrasi, manajemen dan kantor dan ruang lingkup pekerjaan kantor
2. Kegiatan Belajar 2 membahas tentang pengertian manajemen perkantoran

Selamat Belajar!

KEGIATAN BELAJAR 1

Pengertian Administrasi, Manajemen, Kantor dan Ruang Lingkup Pekerjaan Kantor

A. PENGERTIAN ADMINISTRASI

1. Administrasi Secara Etimologis

Secara etimologis, istilah administrasi berasal dari bahasa Inggris *administration* yang bentuk infinitifnya adalah *to administer*. Dalam *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English* (1974), kata *to administer* diartikan sebagai *to manage* (mengelola) atau *to direct* (menggerakkan). Kata Administrasi dalam bahasa Belanda adalah *administratie* yang mempunyai pengertian mencakup *stelselmatische verkrijging en verwerking van gegevens* (tata usaha), *bestuur* (manajemen dari kegiatan-kegiatan organisasi), dan *beheer* (manajemen dari sumber daya, seperti finansial, personel, gudang).

Istilah, pengertian, dan hakikat administrasi di Indonesia pada mulanya berasal dari Eropa Barat atau Eropa Kontinental melalui penjajahan Belanda (Belanda merupakan salah satu negara Eropa Kontinental). Eropa Barat seperti hal yang sama juga di Jerman, Prancis, Italia, memperolehnya dari bangsa Romawi. Di zaman Romawi terdapat banyak istilah yang berhubungan dengan *administrasi*, antara lain:

1. *administer*, = pembantu, abdi, kaki tangan, penganut.
2. *administratif* = pemberian bantuan, pemeliharaan, perlakuan, pelaksanaan, pimpinan, pemerintahan, pengelolaan.
3. *administro* = membantu, mengabdikan, memelihara, menguruskan, memimpin, mengemudikan, mengatur.
4. *administrator* = pengurus, pengelola, pemimpin.

Di zaman Romawi, seorang administrator adalah *seorang yang mendapat kepercayaan untuk melakukan tugas dari seorang pemilik harta kekayaan untuk mengurus semua kesatuan harta kekayaan berikut personil dalam satu organisasi*. Kesatuan harta kekayaan dan personil merupakan unit organisasi dan diurus serta diselenggarakan sedemikian rupa sehingga masing-masing merupakan suatu *administratio* atau unit administrasi. Suatu

unit administrasi atau *administratio* atau unit organisasi dipimpin oleh *administrator* yang bertanggung jawab kepada pemilik atau magister yang memberikan tugas, kewajiban, dan tanggung jawab kepadanya.

Dalam mengurus atau mengelola harta kekayaan tersebut, administrator mengadakan kegiatan-kegiatan pemeliharaan inventaris, sistem pembukuan keuangan, barang, sistem korespondensi, dan sebagainya. Jika pemilik harta kekayaan atau wakil datang untuk memeriksa keberesan *manajemen* maka yang diperiksa adalah keberesan tata usaha. Jika tata usaha beres maka manajemennya pun beres. Dalam kaitan ini, tata usaha dipergunakan sebagai cermin manajemen. Dengan kata lain, untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan magister. Administrator melakukan *administer* (melayani, menaati) sesuai dengan kebijakan yang ditentukan magister sekaligus pula menjalankan *administrare* (menyelenggarakan tata usaha, yaitu registrasi, inventarisasi, pembukuan, dokumentasi, korespondensi, kearsipan) untuk mempertanggungjawabkan kegiatan yang dilakukannya. Untuk menggerakkan personil di dalam rangka melakukan kegiatan-kegiatan organisasi yang dipimpin maka administrator melakukan *administro* (memimpin, mengemudikan, mengatur).

Dengan demikian, *administratio* yang dijalankan oleh administrator terdiri dari kegiatan *administrare* (tata usaha) dan *administro* (memimpin dan manajemen). Hal yang menjalankan *administratio* (di Italia disebut *amministrazione*, di Prancis dan Jerman disebut *administration* dan di Belanda disebut *administratie*) yaitu pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan, pengelolaan adalah administrator sehingga administrator menjalankan kegiatan *overall management of the organization* (Prajudi Atmosudirjo, 1980).

Administrator merupakan perantara dari pemilik dan pelaksana atau penanggung jawab secara langsung pengelolaan harta kekayaan kepada pemiliknya. Beberapa nama untuk administrator antara lain, Direktur, Direksi, *Administrates*, *Bestuurder*. Hal yang melakukan *administro*, di Prancis disebut *gerant*, di Jerman disebut *leita fuhrer*, di Belanda disebut *leider*, *beherdeer* dan dalam bahasa Inggris disebut *managing director*. Demikianlah praktek-praktek di negara-negara Eropa Kontinental, misalnya jika di Belanda dan Jerman berbicara tentang keberesan administrasi maka yang dimaksud adalah keberesan tata usaha, organisasi, dan *manajenien*.

Berdasarkan uraian di atas, maka secara etimologis administrasi dapat diartikan sebagai kegiatan memberi bantuan dalam mengelola informasi,

mengelola manusia, mengelola harta benda ke arah suatu tujuan yang terhimpun dalam organisasi. Tugas administrator adalah melayani atau menaati, melaksanakan *administrare* atau tata usaha (registrasi, dokumentasi, inventarisasi atau pencatatan harta kekayaan dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan) dan *administro* atau memimpin dan mengarahkan personil yang dipercayakan. Kegiatan *administro* tidak lain merupakan kegiatan manajemen, yaitu proses pengendalian, penggerakan, dan pemanfaatan atau pendayagunaan faktor-faktor sumber daya yang sudah direncanakan (Prajudi Atmosudirdjo, 1980).

Perkembangan penggunaan istilah dan pengertian administrasi di Indonesia juga masih menunjukkan ketidaksamaan pandangan atau pendapat. Di satu pihak administrasi diartikan sebagai tata usaha dan di lain pihak administrasi diartikan sebagai kegiatan pengelolaan human *resources* dan material *resources* termasuk pengelolaan informasi atau kegiatan tata usaha. Meskipun demikian, popularitas penggunaan istilah dan arti administrasi banyak dipengaruhi bahasa Belanda dari kata *administratie* dalam arti *stelselmatige verkrijging en verwerking van gegeven* yang di Indonesia disebut tata usaha. Hal ini merupakan administrasi dalam arti sempit, sebab di samping itu, masih terdapat arti lain dari kata *administratie* yaitu *bestuur* (manajemen dari kegiatan-kegiatan organisasi) dan *beheer* (manajemen dari sumber daya-sumber daya, baik personil, finansial, materiil, gudang, dan sebagainya) serta *Administratie*, adalah *organizeren* atau pengaturan tugas-tugas atau pekerjaan (organisasi), *administeren* atau penatausahaan (tata usaha) dan *beheren* atau memberi bimbingan (manajemen). Administrasi sebagai tata usaha merupakan arti yang dipopulerkan di Indonesia oleh pemerintah Hindia Belanda pada masa penjajahannya. Di lain pihak karena orang pribumi Indonesia (Inlander) hanya bekerja atau diberi pekerjaan dalam bidang tata usaha maka kegiatan administrasi diartikan sebagai kegiatan tata usaha.

2. Administrasi dalam Arti Sempit

Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. Data dan informasi yang dimaksud berhubungan dengan aktivitas organisasi, baik untuk kepentingan intern maupun ekstern. Administrasi dalam arti sempit lebih tepat disebut tata usaha

(*clerical work, office work*). Berikut ini dikemukakan beberapa pengertian administrasi dalam arti sempit atau tata usaha.

Tata usaha pada hakikatnya merupakan pekerjaan pengendalian (*the handling*) informasi (Prajudi Atmosudirjo, 1980). Kegiatan administrasi meliputi pekerjaan tata usaha yang bersifat mencatat segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi untuk menjadi bahan keterangan bagi pimpinan (J. Wajong, 1962)

Administrasi berarti tata usaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan timbal balik antara satu fakta dengan fakta lainnya (Ali Mufiz yang mengutip pendapat Munawardi Reksohadiprawiro, 1984). Oleh karena kegiatan tata usaha merupakan pengelolaan data dan informasi yang keluar dari dan masuk ke organisasi maka keseluruhan rangkaian kegiatan-kegiatan tersebut terdiri atas penerimaan, pencacatan, pengklasifikasian, pengolahan, penyimpanan, pengetikan, penggandaan, pengiriman informasi dan data secara tertulis yang diperlukan oleh organisasi. Adapun tempat penyelenggaraan kegiatan-kegiatan ketatausahaan berlangsung disebut kantor, yaitu suatu unit kerja yang terdiri atas ruangan, personil, peralatan dan operasi pengelolaan informasi.

Kegiatan ketatausahaan dapat dirangkum dalam tiga kelompok, yaitu:

- a. Korespondensi (*correspondence*) atau surat-menyurat yaitu rangkaian aktivitas yang berkenaan dengan pengiriman informasi secara tertulis mulai dari penyusunan, penulisan sampai dengan pengiriman informasi hingga sampai kepada pihak yang dituju. Korespondensi akan lebih berarti apabila informasi yang dikirim memperoleh jawaban dari pihak yang dituju. Salah satu alat atau sarana untuk mengirim atau memberi informasi tertulis kepada atasan atau pihak lain, baik sebagai laporan, pemberitahuan, permintaan, pertanyaan adalah surat.
- b. Ekspedisi (*expedition*), yaitu aktivitas mencatat setiap informasi yang dikirim atau diterima, baik untuk kepentingan intern maupun ekstern. Ini dimaksudkan untuk memudahkan mengetahui atau pembuktian bahwa suatu informasi yang dibutuhkan sudah dikirim atau diterima.
- c. Pengarsipan (*filing*), yaitu proses pengaturan dan penyimpanan informasi secara sistematis sehingga dapat dengan mudah dan cepat ditemukan setiap diperlukan. Informasi yang dimaksud dapat berupa warkat

(*records*) yaitu catatan-catatan tertulis atau bergambar yang memuat keterangan tentang sesuatu hal atau peristiwa yang dibuat untuk membantu ingatan. *People forget, records remember* (orang bisa lupa, tetapi warkat selalu ingat). Adapun arsip dapat diartikan sebagai kumpulan warkat yang disimpan secara sistematis sehingga jika diperlukan dapat secara cepat ditemukan. Seluruh kegiatan di atas merupakan kegiatan tata usaha (administrasi dalam arti sempit) dan dipandang sebagai pekerjaan intern yang melibatkan manusia (personil) serta sarana dan prasarana ketatausahaan dalam kerangka kerja sama yang dimaksudkan untuk tercapainya tertib administratif dalam hal informasi sehingga akan memperlancar arus informasi (*information flow*) khususnya, baik dalam proses komunikasi (*communication process*) maupun dalam proses pengambilan keputusan (*decision making process*).

3. Administrasi dalam Arti Luas

Dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan informasi atau ketergantungan masyarakat yang mau tidak mau harus berhubungan dengan urusan-urusan kantor dewasa ini maka istilah administrasi sudah populer dikenal atau memasyarakat meskipun yang dipahami masih terbatas dalam arti sempit yaitu sebagai tata usaha. Hakikat dan arti administrasi sesungguhnya sangat luas seperti yang dikembangkan oleh para pelopor teori administrasi, misalnya Hanry Fayol, maupun yang dikembangkan di dunia pendidikan tinggi dewasa ini, seperti yang ditelaah dalam Fakultas Ilmu Administrasi.

Istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan kerja sama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan. Sudah menjadi kodrati bagi kehidupan manusia untuk saling membutuhkan antara satu dengan yang lainnya dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, baik bersifat materiil (kebutuhan fisiologis) maupun nonmateriil (kebutuhan biologis dan psikologis). Akan tetapi, di samping kebutuhan-kebutuhan tersebut terbatas dan sulit diperoleh, serta tiap individu tidak berdaya untuk memperoleh atau mewujudkannya secara sendiri-sendiri oleh keterbatasan waktu dan kemampuan yang dimiliki maka pada akhirnya manusia individu melakukan kerja sama dengan individu lainnya yang memiliki kebutuhan dan tujuan yang sama.

Kerja sama adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama, teratur, dan terarah berdasarkan pembagian tugas sesuai dengan kesepakatan bersama. Kegiatan sekelompok orang berdasarkan kerja sama merupakan gejala yang bersifat universal (tidak mengenal waktu dan tempat) yang telah berlangsung sejak zaman primitif atau sejak timbulnya peradaban manusia hingga abad modern, di negara maju atau terbelakang atau interorganisasi, dengan teknologi tradisional maupun teknologi modern, dalam aspek kehidupan manusia dalam bidang politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan, keamanan maupun di dan antarlembaga atau organisasi negara (*public organization*), organisasi sosial (*social organization*) maupun organisasi swasta (*business organization*).

Dengan demikian, hampir di semua aktivitas kehidupan manusia, apalagi jika aktivitas kehidupan tersebut memerlukan bantuan orang lain, selalu dijumpai sekelompok orang melakukan kerja sama dengan maksud untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Herbert A. Simon mengatakan bahwa apabila dua orang yang bekerja sama untuk menggulingkan atau memindahkan sebuah batu yang tidak dapat digulingkan hanya oleh satu orang di antara mereka, maka dalam kegiatan tersebut terdapat proses administrasi.

Rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu disebut Administrasi (The Liang Gie, 1980). Pada dasarnya, administrasi adalah aktivitas-aktivitas golongan yang bersifat kooperatif (Dimock & Dimock, 1968). Adapun ilmu yang mempelajari fenomena kerja sama yang bersifat kooperatif dan terorganisasi untuk mencapai tujuan adalah Ilmu Administrasi.

Dengan kata lain, fenomena kerja sama yang bersifat kooperatif dan terorganisasi menjadi pusat kajian dari Ilmu Administrasi. Fenomena kerja sama yang dilakukan oleh dan bersifat publik menjadi pusat kajian ilmu administrasi negara (*Public Administration*), fenomena kerja sama yang dilakukan oleh dan bersifat privat menjadi pusat kajian Ilmu Administrasi Bisnis (*Business Administration*) dan fenomena kerja sama antarnegara serta antarindividu atau organisasi yang melewati batas negara merupakan pusat kajian Ilmu Administrasi Internasional (*International Administration*).

Adakalanya terdapat sekelompok orang yang ingin mencapai tujuan, tetapi kegiatannya tidak berdasarkan atas kerja sama yang teratur, tidak dapat disebut administrasi. Sebaliknya, sekelompok orang yang melakukan kerja sama untuk mencapai tujuan, tetapi kelompok orang, pembagian tugas serta

tujuan yang akan dicapai dan cara untuk mencapai tujuan tidak tersusun secara sistematis juga tidak dapat disebut sebagai administrasi. Hal ini berarti, tidak semua kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang dapat disebut sebagai administrasi. Hal yang dapat dikategorikan" sebagai administrasi adalah kerja sama yang diorganisasi atau kerja sama keorganisasian (*organizational cooperation*)

Untuk dapat memahami arti administrasi dalam arti luas, perhatikan definisi-definisi berikut ini.

Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu. (The Liang Gie; 1980)

Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja sama demi tercapainya. Tujuan yang ditentukan sebelumnya (Sondang P. Siagian, 1980).

Administrasi (lat. *Administrare*), meliputi segala proses pelaksanaan tindakan kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan (Ensiklopedi Indonesia, 1980).

Administration is the universal process of efficiently getting activities completed with and through other people (Stephen P. Robbins, 1983). Administrasi adalah keseluruhan proses dari aktivitas-aktivitas pencapaian tujuan secara efisien dengan dan melalui orang lain.

Administrasi adalah suatu daya upaya manusia yang kooperatif, yang, mempunyai tingkat rasionalitas tinggi (Dwight Waldo, 1971)

B. PENGERTIAN MANAJEMEN

Studi administrasi dan manajemen diawali dengan suatu pandangan luas atas sifat, ruang lingkup, dan fungsi penggunaannya dalam setiap aktivitas kerja sama organisasional. Dengan kata lain, administrasi, dan manajemen merupakan hal yang universal dalam setiap dinamika kerja sama manusia organisasional, baik dalam dunia kegiatan yang bersifat publik maupun privat atau dunia bisnis modern. Manajemen telah menjadi makin penting dengan meningkatnya spesialisasi pekerjaan serta berkembangnya skala operasi. Kemajuan teknologi selalu menciptakan tantangan baru. Kompleksitas hubungan antarmanusia selalu menantang mereka yang menduduki fungsi manajerial (Joseph L. Massie, 1985).

Hal itulah yang menyebabkan, bahwa keberhasilan organisasi mencapai tujuan dan sasarannya tergantung dari dan ditentukan oleh kemampuan manajemennya. Dalam kaitan ini adalah kemampuan para manajer untuk mendayagunakan sumber daya manusia dan materil (*human and material resources*). Dalam pada itu, masalah-masalah moral, etika dan nilai juga menjadi pertimbangan yang harus diperjuangkan para manajer dalam pemilihan atau penentuan dan pencapaian tujuan yang tepat.

Berdasarkan kenyataan-kenyataan tersebut, betapa pentingnya orang-orang yang terlibat dalam kerja sama organisasional, khususnya para manajer atau administrator memiliki sesuatu yang disebut "ilmu" dan "seni" manajemen. Ilmu dan seni manajemen bukanlah monopoli manajer (top manajer), tetapi juga oleh manajer-manajer tingkat bawah dan orang-orang yang terlibat dalam suatu kerja sama organisasional, meskipun dalam kadar yang lebih rendah.

Lalu apa sebenarnya manajemen itu?, fungsi-fungsi apa yang terkandung di dalamnya sehingga sangat menentukan dalam usaha pencapaian tujuan organisasional? Atau mengapa setiap kegiatan kerja sama organisasional dalam mencapai tujuan memerlukan manajemen ?

1. Arti Manajemen

Istilah manajemen yang kita kenal berasal dari kata "management", yang bentuk infinitifnya adalah "to manage". Di samping itu, terdapat istilah-istilah yang disebut sebagai asal-usul *management* dari bahasa-bahasa Latin, Perancis dan Italia sebagai berikut: *manus, mano, manage/menege, meneggie, maneggiare* (Pariata Westra, 1980). Dalam banyak kepustakaan, *maneggiare* lebih banyak disebut sebagai asal kata *management*, yang artinya: melatih kuda atau secara harfiah berarti mengendalikan = *to handle*. Adapun kata *to manage*, dalam Kamus Inggris Indonesia dari John M. Echols dan Hassan Shadily (1983), diartikan sebagai: mengurus, mengatur, melaksanakan, mengelola, Di Indonesia, kata "management" (Inggris) ini diterjemahkan dalam berbagai istilah, seperti: kepemimpinan, tata pimpinan, ketatalaksanaan, pengaturan, pengelolaan, pengendalian, pengurusan, pembinaan, penguasaan dan lain sebagainya (Pariata Westra, 1980). Di samping itu, banyak penulis-penulis yang lebih "senang atau respek" menggunakan kata aslinya *management* (Panglaykim dan Hazil) atau melakukan pembakuan dalam bahasa Indonesia menjadi: "managemen" (SP. Siagian, Soewarno Handyaningrat), "menejemen" (Komaruddin) atau

”manajemen”. Hal yang terakhir ini (istilah manajemen) mulai dipergunakan dewasa ini, terutama di dunia Perguruan Tinggi (sebagai mata kuliah) maupun oleh Lembaga Pendidikan dan Pengembangan Manajemen (LPPM). Terlepas dari kata mana yang lebih tepat antara manajemen, menejemen atau *managemen* (penulis menggunakan kata manajemen, sesuai dengan proses pembakuan bahasa), tetapi yang jelas istilah-istilah tersebut tidak akan mengubah arti yang terkandung dalam kata *management*. C. Canby Balderton mengatakan, bahwa: *since management activities are diverse, a large number of synonyms are commonly used for phrase to direct, to administer, to conduct, to supervise, to superinted, to boss, to discipline, to motivate, to plan, to control* (semenjak aktivitas-aktivitas manajemen menjadi bermacam-macam, sejumlah besar persamaan pada umumnya digunakan bagi perkataan ”to manage”. Di antaranya: *to run* (menjalankan), *to operate* (mengerjakan), *to direct* (mengarahkan), *to administer* (menyelenggarakan), *to conduct* (memimpin), *to supervise* (mengawasi), *to superinted* (menjagai), *to boss* (menguasai), *to discipline* (menertibkan), *to motivate* (memotivasi), *to plan* (merencanakan), *to control* (mengendalikan) (Pariata Westra, 1980).

Manajemen dapat ditelaah dari beberapa definisi sebagai berikut:

Management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating, and controlling, performed to determine and accomplish stated objectives by the use of human beings and other resources (George R. Terry, 1977). *Management is the accomplishing of a predetermined objective through the effort of other people* (George R. Terry dalam Alex S. Nitisemito, 1984).

Management is the function of gettings done through people (Harold Koontz dan Cyril O'Donnell, 1968).

Management is concerned with the direction of the individuals and functions to achieve ands previously determined (John M. Pfiffner 1953).

Management is the process of planning, organizing, leading, and controlling the efforts of organizational members and of using all other organizational resources to achieve stated organizational goals (James A.F.Stoner, 1982).

Management is the process of acquiring and combining human, financial, and psysical resources to attain the organization's primary

goal of producing a product or service desired by some segment of society (Justin G. Longenecker dan Charles D. Pringle, 1981).

Manajemen meliputi koordinasi antara manusia dan sumber-sumber bahan mentah untuk mencapai suatu tujuan. (Fremont E. Kast dan James E. Rosenzweig, 1982).

Manajemen sebagai aktivitas menggerakkan segenap orang dan mengarahkan semua fasilitas yang dipunyai oleh sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (Miftah Thoha, 1983).

Manajemen dapat didefinisikan sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain (Sondang P. Siagian, 1978).

Manajemen sebagai "rangkaian kegiatan penataan berupa penggerakan orang-orang dan pengarahan fasilitas kerja agar tujuan kerja sama benar-benar tercapai" (The Liang Gie dan Sutarto, 1980). Kast dan Rosenzweig mengemukakan empat elemen dasar dari manajemen, yaitu: 1) menuju tercapainya suatu tujuan; 2) melalui orang-orang; 3) dengan teknik-teknik tertentu, dan 4) dalam suatu organisasi.

Dalam modul ini, manajemen diartikan sebagai suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh seorang manajer/administrator untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan sumber-sumber daya yang ada setepat-tepatnya. Kegiatan yang dimaksud tidak lain adalah fungsi-fungsi manajemen perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan, Sumber-sumber daya yang dimaksud, lazim disebut dengan *tool of management*.

Banyak definisi-definisi untuk menjelaskan konsep dasar praktek manajemen (Bittle, 1978), antara lain:

a. *Management is getting things done through other people*

Definisi ini menitikberatkan (*stresses*) kerja kelompok (*teamwork*), delegasi (*delegation*), dan hasil (*results*).

b. *Management is partly an art and partly a science*

Definisi ini lebih menunjukkan intuisi, keterampilan subjektif (*subjective skills*) dalam proses manajemen dan menimbulkan pentingnya pengetahuan yang benar sebagai petunjuk untuk tindakan dan putusan manajerial (*managerial decision and action*).

c. *Management is an academic and professional discipline*

Definisi ini berarti satu badan pengetahuan yang diakui dalam kurikulum sekolah, universitas, dan institusi-institusi teknikal. Hal itu juga termasuk kemungkinan untuk pengembangan dari manajemen sebagai suatu profesi.

d. *Management is a collective noun used to refer to the entire management group of an organization.*

Pengertian ini menunjukkan suatu badan dari manajer-manajer sebagai satu kesatuan.

e. *Management is the performance of the critical functions essential to the success of an organization.*

Esensialitas dari definisi ini mengandung pengertian bahwa manajemen adalah sesuatu yang dikerjakan manajer-manajer dalam menjalankan peranannya sebagai manajer.

Berdasarkan uraian-uraian di atas dapatlah disimpulkan bahwa pengertian manajemen mengandung berbagai aspek dan karakteristik.

- 1) Manajemen sebagai proses, yaitu rangkaian tahapan kegiatan untuk mencapai suatu tujuan tertentu dengan mendayagunakan sumber-sumber yang ada seoptimal (efektif dan efisien) mungkin.
- 2) Manajemen sebagai suatu fungsi, yaitu rangkaian kegiatan atas dasar fungsi-fungsi tertentu yang saling berkaitan dan dapat dilaksanakan bersamaan, sendiri-sendiri atau saling mendahului tanpa menunggu selesainya kegiatan fungsi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi.
- 3) Manajemen sebagai kolektivitas orang-orang, yaitu pejabat yang bertanggung jawab terlaksananya aktivitas manajemen dalam pencapaian tujuan sesuai dengan bidang atau unit yang dipimpinya. Jabatan dalam organisasi menunjukkan jabatan kepemimpinan dalam organisasi, seperti manajer, sub manajer, supervisor atau apa yang sering disebut sebagai manajemen puncak, manajemen tengah, dan manajemen bawah.
- 4) Manajemen sebagai suatu sistem, yaitu merupakan suatu kerangka kerja yang terdiri dari berbagai bidang atau unit atau komponen yang satu sama lain saling berkaitan, bergantung, dan terorganisasikan dalam satu kesatuan untuk mencapai tujuan.
- 5) Manajemen sebagai ilmu, yaitu sebagai ilmu yang bersifat interdisipliner dalam hal mana konsep-konsep, teori-teori, metode-metode, dan

analisisnya menggunakan bantuan dari berbagai ilmu seperti: ekonomi, sosiologi, matematik, dan statistik. Sebagai ilmu, manajemen juga merupakan disiplin akademik.

- 6) Manajemen sebagai seni; yaitu keterampilan dalam mendayagunakan sarana dan prasarana dan menggerakkan, mengarahkan orang-orang dalam kegiatan manajerial.
- 7) Manajemen sebagai suatu profesi, merupakan bidang pekerjaan yang esoterik atas dasar spesialisasi keahlian tertentu, seperti halnya dalam bidang kedokteran, bidang hukum.

Bagaimanapun juga, dari pengertian atau definisi yang dikemukakan di atas memperlihatkan indikasi, bahwa manajemen dalam usaha mencapai tujuannya bukan hanya melalui dan atau mendayagunakan orang-orang, tetapi juga menggunakan dan mendayagunakan sumber-sumber, seperti keuangan, perlengkapan, informasi serta teknik, dan metode tertentu. Dalam pada itu, manajemen atau manajer mendayagunakan sumber daya manusia, bahan mentah, mesin, uang, waktu, dan ruang yang berbeda-beda ke dalam suatu usaha yang bermanfaat. Manajemen adalah proses di mana sumber-sumber tersebut di atas yang tidak ada hubungannya satu dengan yang lain, diintegrasikan ke dalam suatu total sistem untuk mencapai tujuan. Manajer dalam mencapai tujuan organisasi harus melalui kerja sama antara orang-orang dan sumber-sumber yang bersifat fisik lainnya. Manajer mengoordinasi dan mengintegrasikan kegiatan-kegiatan dan pekerjaan orang-orang di dalam organisasi (Fremont E. Kast/James E. Rozenweig, 1982) Dan bahkan *"organizations, which are strongly influenced by their managers, have a profound and increasing impact on our lives"* (Hellrigel and Slocum, 1978). Kadang-kadang, dalam kenyataan kita mengatakan hidup dalam suatu *"masyarakat organisasional"* (*organizational society*). Menurut David B. Hertz (dalam Kast dan Rozenweig, 1983), satu-satunya kegiatan manusia yang selalu ada setiap waktu adalah kegiatan manajemen.

C. PENGERTIAN KANTOR

1. Arti Kantor

Pada setiap organisasi, baik pemerintah maupun swasta, dalam rangka mencapai tujuan secara berhasil guna dan berdaya guna memerlukan adanya pembagian kerja, pelimpahan wewenang, sampai kepada rincian tugas

masing-masing pihak yang terlibat dalam organisasi tersebut. Di samping itu, dalam suatu organisasi harus ditetapkan pula kaitan kerja sama antara satu aspek dengan aspek lainnya, untuk dijadikan pegangan bagi para pelaksana, agar pelaksanaannya dapat dilakukan secara sistematis.

Guna mencapai hal tersebut, diperlukan seorang pimpinan yang dapat memimpin kelompok orang-orang yang tergabung dalam organisasi agar tujuan dapat terarah dan jelas. Selain itu, gerak dan dinamika suatu organisasi tidak dapat lepas hubungannya dengan kegiatan organisasi lain serta lingkungannya. Oleh sebab itu, salah satu kebutuhan dalam rangka mencapai tujuan organisasi adalah kebutuhan akan tersedianya informasi.

Pada hakikatnya, setiap manusia selalu memerlukan informasi dalam kehidupannya. Pada umumnya tanpa adanya informasi yang diterima ataupun yang disampaikan, manusia tidak dapat bertindak sesuatu karena tidak ada bahan pertimbangan untuk tindak lanjut berikutnya.

Pada dasarnya, rangkaian kegiatan di dalam organisasi yang dilakukan oleh sekelompok orang, baik di lingkungan pemerintah maupun swasta, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan, secara keseluruhan akan memerlukan pekerjaan kantor yang tertib, rapi, dan lancar. Salah satu prasarana yang tidak kalah pentingnya dengan prasarana lainnya, adalah terdapatnya suatu perkantoran yang mampu menyediakan informasi yang benar, berdasarkan fakta, dan dibutuhkan oleh pimpinan dalam rangka mengatur dan mengendalikan usahanya. Tanpa tersedianya informasi yang lengkap dan bermanfaat serta sesuai dengan perkembangan maka akan sulit bagi pimpinan dalam menentukan suatu kebijaksanaan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa informasi yang berdasarkan fakta akurat, lengkap dan menyeluruh sangat diperlukan untuk segera disiapkan dan ditindaklanjuti.

Dewasa ini, kedudukan, dan peranan kantor berkembang dengan pesat dan sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuannya. Demikian juga fungsi dan tanggung jawab seorang pimpinan dalam suatu kantor. Secara umum, kantor dapat diartikan sebagai tempat di mana dilakukan berbagai macam kegiatan pelaksanaan organisasi dalam rangka mencapai tujuannya. Akan tetapi, dengan perkembangan dewasa ini, kantor mempunyai makna lebih dari hanya sebagai tempat, melainkan sebagai pusat kegiatan penyediaan informasi guna menunjang kelancaran pelaksanaan kegiatan di segala bidang.

Berdasarkan hal tersebut maka kantor dapat disimpulkan sebagai:

- a. Tempat diselenggarakannya kegiatan menangani informasi.
- b. Proses menangani informasi, mulai dari menerima, mengumpulkan, mengolah, menyimpan, sampai menyalurkan/mendistribusikan informasi.

Di samping itu, perlu diketahui pula bahwa setiap keputusan yang akan dan telah diambil atau ditetapkan dalam suatu organisasi, perlu dicatat, diolah dan disimpan dengan baik untuk dijadikan bukti di masa yang akan datang. Berikutnya, dengan semakin berkembangnya analisis manajemen, pengkajian sistem prosedur, penggunaan teknologi mutakhir dalam kegiatan kantor maka kantor menjadi pusat informasi yang menjadi dasar pengambilan keputusan oleh pimpinan. Ruang lingkup pekerjaan kantor yang sangat luas mengakibatkan tidak mungkin pekerjaan tersebut dilaksanakan oleh satu orang atau sekelompok kecil orang-orang tertentu penyelesaiannya. Dalam hal demikian, seorang pimpinan dapat menunjuk atau mengangkat pembantu yang akan disertai tugas tertentu untuk membantunya. Banyak atau sedikitnya pembantu dan macam pekerjaan yang diperlukan, tergantung dari besar kecilnya organisasi, luas sempitnya ruang lingkup kegiatan atau besar kecilnya volume kerja.

2. Fungsi Kantor

Menurut J.C Denyer dalam bukunya *Office Administration*, fungsi kantor adalah untuk memberikan pelayanan komunikasi dan warkat yang secara rinci adalah:

- a. *To receive information (e.g. letters, price, quotation, etc.).*
- b. *To record information (e.g. stock, price and personnel records).*
- c. *To arrange information (e.g. as costing, accounting, etc.).*
- d. *To give information (e.g. sales invoices, estimates, etc.).*
- e. *To saveguard assets (e.g. care of cash, stock, etc.).*

atau dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Untuk menerima keterangan (misalnya: surat-surat, harga, kutipan dan sebagainya).
- b. Untuk mencatat keterangan (misalnya: persediaan, harga dan catatan-catatan kepegawaian).

- c. Untuk menyusun keterangan (misalnya: dalam pembiayaan, pembukuan dan sebagainya).
- d. Untuk memberi keterangan (misalnya: faktor-faktor penjualan, perkiraan-perkiraan dan sebagainya).
- e. Untuk menjamin aktiva-aktiva (misalnya: pemeliharaan uang tunai, persediaan dan sebagainya).

Dalam kehidupan organisasi yang berorientasi pada masa depan, penyelenggaraan kegiatan perkantoran perlu ditangani secara profesional, dalam arti bahwa penyelenggaraan kegiatan perkantoran memerlukan pimpinan dan staf yang mengerti akan tugasnya, semangat dalam mengejar prestasi. Dalam kaitan dengan lingkungannya (manusia, alat, sumber-sumber, ruang, waktu dan lain-lain), seorang karyawan diharapkan dapat mencurahkan perilakunya secara sungguh-sungguh, dan berusaha untuk dapat mengolah informasi, sehingga dapat menjadi sesuatu yang berguna. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa penyelenggaraan kegiatan perkantoran merupakan inti kehidupan organisasi karena kantor mempunyai fungsi antara lain:

- a. Sebagai alat penyambung panca indera bagi pimpinan.
- b. Membantu pimpinan dalam perumusan pekerjaan.
- c. Membantu pimpinan dalam penyederhanaan sistem manajemen, prosedur dan metode kerja.
- d. Membantu pimpinan dalam pelaksanaan kegiatan pencapaian tujuan dan organisasi yang berdaya guna.

Pada kenyataannya, salah satu kebutuhan manusia akan diusahakan pemenuhannya melalui organisasi, sehingga organisasi dapat dikatakan merupakan suatu kebutuhan bagi kehidupan manusia. Semakin maju masyarakat, hidupnya juga semakin tergantung pada kemampuan organisasi untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukannya. Agar supaya organisasi dapat hidup, tumbuh, dan berkembang, harus dipimpin oleh seorang pimpinan yang cakap. Organisasi memerlukan tempat sebagai pusat pertemuan, pusat kegiatan, pusat melakukan hubungan, pusat pengambilan berbagai keputusan, pusat merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan dan mengawasi pekerjaan. Tempat tersebut memberi arti dan membantu menjalankan fungsi organisasi. Segala macam bentuk penulisan, komunikasi, penghitungan, penggolongan, dan penyimpanan arsip merupakan pekerjaan kantor.

3. Hakikat Pekerjaan Kantor

Pekerjaan kantor berarti kegiatan mengumpulkan, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan keterangan. Mencatat keterangan/kejadian berarti mencatat semua yang dilakukan sehingga menjadi keterangan yang kelak dapat lebih berguna. Pada kenyataannya, pelaksanaan kegiatan dapat diadakan dengan menggunakan mesin, alat hitung, atau cara lain yang dikerjakan dengan manual, dengan maksud dan tujuan yang tetap sama yaitu membuat atau menyediakan informasi yang berguna untuk semua pihak. Apabila diteliti lebih lanjut, hakikat pekerjaan kantor dapat dibagi menjadi sebagai berikut:

a. Mengumpulkan/menghitung keterangan

Yaitu kegiatan mencari dan mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada atau berserakan di mana-mana, menjadi keterangan yang siap dipergunakan bilamana diperlukan.

b. Mencatat keterangan

Yaitu kegiatan membubuhkan keterangan dengan pelbagai macam peralatan sesuai dengan perkembangan teknologi modern dan kebutuhan, keterangan yang diperlukan sehingga wujud keterangan dapat langsung siap pakai.

c. Mengolah keterangan

Yaitu bermacam-macam kegiatan mengerjakan keterangan dengan maksud menyajikannya dalam bentuk yang lebih berguna.

d. Menggandakan keterangan

Yaitu kegiatan memperbanyak keterangan dengan berbagai cara dan alat, sebanyak jumlah yang diperlukan.

e. Mengirim keterangan

Yaitu kegiatan menyampaikan keterangan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak kepada pihak lain.

f. Menyimpan keterangan

Yaitu kegiatan menaruh atau meletakkan keterangan dengan berbagai cara dan alat di tempat tertentu sehingga lebih teratur, sistematis, dan aman.

Dari pengelompokan tersebut secara umum dapat disimpulkan bahwa pekerjaan kantor meliputi: pengumpulan, pencatatan, pengolahan, penggandaan, pengiriman, dan penyimpanan keterangan. Kegiatan setiap kelompok atau kategori dapat diperluas sebanyak mungkin sehingga dapat dikatakan bahwa, semua kegiatan di kantor adalah menjadikan keterangan tersebut benar-benar berguna atau siap pakai untuk organisasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hakikat pekerjaan kantor adalah pengurusan keterangan dari keterangan yang belum siap dipakai menjadi keterangan yang siap pakai.

Selain itu, aspek lain dalam pengurusan keterangan, yang perlu disadari, adalah bahwa dalam organisasi yang luas ruang lingkup usahanya, menuntut pimpinannya untuk dapat melakukan tugas manajerialnya dengan baik, ditunjang oleh tersedianya keterangan yang siap pakai. Seorang pimpinan baik yang berada pada tingkat pucuk pimpinan atau tingkat menengah, selalu menghadapi tugas untuk mengambil keputusan. Untuk membuat keputusan yang tepat, pimpinan harus meneliti kembali berbagai keterangan yang diperlukannya, sehingga langsung dapat memperoleh gambaran yang benar pada waktu melihatnya. Keputusan yang akan diambil harus didasarkan pada pengertian yang betul. Situasi yang sama dihadapi pula oleh pimpinan yang tingkatannya lebih rendah, akan tetapi kadar kepentingannya tentu lebih kecil, jika dibandingkan dengan pucuk pimpinan.

4. Ruang Lingkup Pekerjaan Kantor

Pelaksanaan pekerjaan kantor di setiap kantor berbeda ruang lingkungnya. Hal tersebut tergantung dari kebutuhan masing-masing kantor.

Pada umumnya, ruang lingkup pekerjaan kantor dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

- a. Luas sempitnya ruang lingkup tugas pokok kantor bersangkutan. Perusahaan yang besar dan luas jangkauannya, memerlukan lebih banyak informasi yang harus ditangani dari pada perusahaan yang sempit lingkup usahanya.
- b. Sifat atau jenis usaha suatu kantor.

Berdasarkan faktor yang mempengaruhi kebutuhan pekerjaan kantor tersebut maka dalam pelaksanaannya, pekerjaan kantor dapat berupa pekerjaan tulis-menulis dan catat-mencatat. Akan tetapi, apabila dituntut pekerjaan kantor yang ruang lingkungnya lebih luas maka pekerjaan kantor

dalam hal demikian dapat dilaksanakan dengan pekerjaan ketatausahaan yang meliputi pekerjaan pengetikan penggandaan, (stensil, foto copy dan lain-lain), kearsipan, ekspedisi surat, pelayanan telepon dan sebagainya.

Selanjutnya, apabila lingkup pekerjaan kantor dari perusahaan lebih luas lagi menuntutnya maka pekerjaan kantor yang diperlukan adalah ketatausahaan ditambah dengan kegiatan lainnya seperti: penentuan sistem dan prosedur perkantoran, merencanakan tata ruang kantor, penggunaan pengolahan data elektronik, pembinaan pegawai kantor dan sebagainya.

Dengan demikian, pekerjaan kantor tidak identik dengan pekerjaan tulis-menulis ataupun ketatausahaan tetapi dalam pelaksanaan pekerjaan kantor, dapat berupa:

- a. Pekerjaan tulis-menulis atau catat-mencatat.
- b. Ketatausahaan
- c. Ketatausahaan ditambah dengan kegiatan lain yang lebih kompleks.

Pekerjaan kantor, berfungsi memberi fasilitas kepada pelaksanaan tugas pokok suatu instansi atau perusahaan, melayani, dan memudahkan koordinasi terhadap kegiatan-kegiatan pokok.

Menurut William H. Leffingwell dan Edwin M. Robinson pekerjaan kantor meliputi:

- a. *Receiving, dispatching, and shipping orders.*
- b. *Billing.*
- c. *Correspondence, dictation, typing.*
- d. *Filling.*
- e. *Passing credit and collecting outstanding accounts.*
- f. *Handling, distributing, and dispatching mail.*
- g. *Duplicating and addressing work.*
- h. *Miscellaneous, such as telephone, receiving visitors, messenger service.*
- i. *Special tasks.*
- j. *Making records (noting down desired data).*

Atau dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Menerima, mengirim, dan mengangkut pesanan-pesanan.
- b. Membuat rekening.
- c. Surat menyurat, mendikte, dan mengetik.
- d. Menyimpan warkat.

- e. Menyampaikan hutang dan mengumpulkan perhitungan-perhitungan yang belum diselesaikan
- f. Mengurus, membagi, dan mengirimkan surat-surat pos.
- g. Pekerjaan memperbanyak warkat dan memberikan alamat.
- h. Bermacam macam pekerjaan, seperti menelepon, menerima tamu, pekerjaan pesuruh.
- i. Tugas-tugas khusus.
- j. Membuat warkat-warkat (mencatat data yang diinginkan).

5. Peranan Pekerjaan Kantor Bagi Pimpinan

Dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, pimpinan tidak dapat lepas dari kebutuhan informasi. Kantor merupakan satuan terpusat yang memberikan pelayanan. Secara garis besar, pekerjaan kantor mempunyai 3 peranan pokok:

- a. Melayani pelaksanaan pekerjaan operasional guna membantu pelaksanaan pekerjaan pokok untuk mencapai suatu tujuan organisasi.
- b. Menyediakan keterangan bagi pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat.
- c. Membantu melancarkan kehidupan dan perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Selanjutnya, berbagai macam keterangan disediakan sesuai dengan kebutuhan, dan keterangan tersebut memudahkan tercapainya tujuan yang diinginkan, atau memungkinkan penyelesaian pekerjaan operasional dengan lebih baik. Hasil pencatatan keterangan sangat dibutuhkan oleh seorang pimpinan dalam rangka perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan, dan fungsi manajemen lainnya.

Di samping itu, pekerjaan kantor juga mempunyai peranan melancarkan kehidupan dan perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan, karena fungsinya sebagai pusat ingatan, pusat kegiatan, dan sumber dokumen. Dalam menyelenggarakan kegiatan, perlu adanya pencatatan yang cermat, pengelolaan arsip secara tertib, guna penilaian atau penyusunan program perkembangan organisasi lebih lanjut.

Pimpinan memerlukan informasi yang bersifat umum, yang memberikan kepadanya kesempatan untuk mengetahui secara keseluruhan tentang sesuatu yang terjadi dalam organisasinya. Pimpinan akan memakai informasi itu sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan.

Dari uraian di atas jelaslah bahwa pekerjaan kantor meliputi pembuatan/pencatatan informasi yang bertingkat kemanfaatannya. Pekerjaan kantor merupakan kegiatan penunjang yang tidak berdiri sendiri, tetapi diperlukan bantuan untuk menunjang pelaksanaan tugas pokok, terutama untuk kepentingan pimpinan dalam melaksanakan tugas manajerialnya.



LATIHAN

Untuk memperdalam pemahaman Anda mengenai materi di atas, kerjakanlah latihan berikut!

- 1) Jelaskan pengertian administrasi secara etimologis!
- 2) Jelaskan pengertian administrasi dalam arti sempit!
- 3) Berikan contoh pekerjaan administrasi secara sempit!
- 4) Jelaskan pengertian administrasi dalam arti luas!
- 5) Berikan contoh pekerjaan administrasi dalam arti luas!
- 6) Jelaskan pengertian manajemen!
- 7) Apakah arti dari manajemen dan administrasi itu sama atau beda? Apabila sama jelaskan apa alasannya, begitu pula apa bila berbeda apa penjelasannya!
- 8) Apa fungsi dari kantor?
- 9) Sebutkan pekerjaan-pekerjaan dalam kantor!

Petunjuk Jawaban Latihan

Untuk dapat menjawab latihan di atas, coba Anda pelajari materi Kegiatan Belajar 1 dengan cermat. Jawaban semua pertanyaan dalam latihan tersebut ada dalam materi Kegiatan Belajar 1. Apabila Anda merasa kurang mantap, coba diskusikan dengan rekan atau kelompok Anda.



RANGKUMAN

Administrasi sering diartikan sebagai kegiatan catat mencatat atau tulis menulis atau kegiatan-kegiatan ketatausahaan. Pandangan administrasi seperti ini hanya memandang dari arti administrasi secara sempit, sedangkan kegiatan dalam hal penentuan-penentuan tujuan termasuk pada kegiatan administrasi dalam arti luas.

Ada beberapa tokoh yang menyamakan arti administrasi dan manajemen, dan ada pula yang membedakannya.

Kantor merupakan unit organisasi yang terdiri dari tempat staf personil dan operasi ketatausahaan. Fungsi dari sebuah kantor merupakan pusat informasi.



TES FORMATIF 1

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

- 1) Secara etimologis istilah *administration* berasal dari bahasa
 - A. Oxford
 - B. Prancis
 - C. Inggris
 - D. Belanda

- 2) Administrasi dalam arti sempit lebih tepat disebut tata
 - A. perkantoran
 - B. manajemen
 - C. usaha
 - D. letak

- 3) Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu. Definisi ini menurut pendapat
 - A. P. Sondang Siagian
 - B. Stephen. P. Robbins
 - C. The Liang Gie
 - D. D. Waldo

- 4) Fungsi kantor menurut J.C Denyer dapat diartikan sebagai berikut, *kecuali*
 - A. untuk menerima keterangan
 - B. untuk mencatat keterangan
 - C. untuk memanipulasi keterangan
 - D. untuk memberi keterangan

- 5) Hakikat pekerjaan kantor dapat dilihat sebagai berikut, *kecuali*
 - A. mengumpulkan keterangan
 - B. mencatat keterangan
 - C. memanipulasi keterangan
 - D. menggandakan keterangan

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 1 yang terdapat di bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Kegiatan Belajar 1.

$$\text{Tingkat penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100\%$$

Arti tingkat penguasaan: 90 - 100% = baik sekali

80 - 89% = baik

70 - 79% = cukup

< 70% = kurang

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan Kegiatan Belajar 2. **Bagus!** Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Kegiatan Belajar 1, terutama bagian yang belum dikuasai.

KEGIATAN BELAJAR 2

Pengertian Manajemen Perkantoran

A. ARTI MANAJEMEN PERKANTORAN

Dalam beberapa sumber bacaan yang terbit di Amerika Serikat maupun di Inggris istilah *Office Administration* (Administrasi Perkantoran) dan *Office Management* (Manajemen Perkantoran) dipakai silih berganti dengan arti yang sama. Walaupun istilah administrasi diterapkan lebih banyak bagi tindakan dalam urusan negara dan istilah manajemen lebih banyak bagi urusan perusahaan, namun dewasa ini terdapat kecenderungan bahwa istilah manajemen digunakan juga bagi urusan-urusan negara. Hal tersebut terjadi karena penerapan praktik manajemen perusahaan yang semakin meningkat di bidang administrasi negara. Dengan demikian, penjelasan berikutnya tidak akan dibedakan istilah administrasi perkantoran dan manajemen perkantoran.

Dalam konsepsi modern, kantor merupakan pusat organisasi, pusat manajemen, pusat pemikiran, pusat komunikasi, dan pusat informasi. Kegiatan perkantoran bertitik tolak pada penyajian informasi yang paripurna, yang didukung oleh sistem dan sarana yang tepat, maksimal serta prosedur yang mantap. Untuk mendapat gambaran yang lebih lengkap, marilah kita cermati beberapa pengertian manajemen perkantoran berikut.

1. George Terry, dalam buku *Office Management and Control*, tahun 1966 mengutarakan:
“*Office management can be defined as the planning, controlling, and organizing of office work, and actuating those performing it so as to achieve the predetermined objectives*”. (Manajemen perkantoran dapat didefinisikan sebagai perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakan agar mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan lebih dahulu).
2. William Leffingwell dan Edwin Robinson, dalam buku *Textbook of Office Management*, tahun 1950 mengemukakan: “*Office management as a function, is that branch of the art and science of management which is concerned with the efficient performance of office work, whenever and wherever that work is to be done*”.

(Manajemen perkantoran sebagai suatu fungsi adalah cabang dari seni dan ilmu manajemen yang berkenaan dengan pelaksanaan pekerjaan perkantoran secara efisien, bilamana dan di manapun pekerjaan itu harus dilakukan).

3. Mills Geoffrey (1990) menyatakan.

Manajemen kantor adalah seni membimbing personel kantor dalam menggunakan sarana yang sesuai dengan lingkungannya demi mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen perkantoran adalah suatu fungsi tertentu. Fungsi adalah sekelompok tugas pekerjaan meliputi sejumlah kegiatan yang tergolong pada jenis yang sama berdasarkan sifat, pelaksanaan, atau karena merupakan suatu urutan, sehingga saling berkaitan atau saling bergantung satu sama lain.

Dalam suatu organisasi, fungsi dibebankan kepada seseorang atau satuan tertentu sebagai tugas yang harus dilaksanakan. Dengan demikian, pada prinsipnya manajemen perkantoran merupakan rangkaian kegiatan merencanakan, mengorganisasi (mengatur dan menyusun), mengarahkan (memberi arah dan petunjuk), mengawasi dan mengendalikan (melakukan kontrol), sampai menyelenggarakan suatu pekerjaan secara tertib dan lancar.

Saudara, lingkup bidang kerja manajemen perkantoran telah meluas meliputi banyak hal. Menurut Charles O Libbey 9 bidang kerja manajemen perkantoran meliputi berikut ini.

1. Office Space (Ruang Perkantoran).
2. Communications (Komunikasi).
3. Office Personel (Kepegawaian Kantor).
4. Furniture and Equipment (Perabotan dan Perlengkapan).
5. Appliances and Mechines (Peralatan dan Mesin).
6. Supplies and Stationery (Perbekalan dan Keperluan Tulis).
7. Methods (Metode).
8. Records (Warkat).
9. Executive Controls (Kontrol Pejabat Pimpinan).

Secara lebih rinci, lingkup bidang kerja manajemen perkantoran tersebut adalah sebagai berikut.

<p>1. <i>Office Space</i></p> <p><i>Space forecasting</i> <i>Space allotment</i> <i>Office layouts</i> <i>Heating and ventilating</i> <i>Air Conditioning</i> <i>Acoustics</i> <i>Painting</i> <i>Service facilities</i> <i>Assembly rooms</i> <i>Safety factors</i> <i>Moving offices</i> <i>Alterations</i> <i>Maintenance</i></p>	<p>(Ruang Perkantoran)</p> <p>(Perkiraan kebutuhan ruang) (Penjatahan ruang) (Tata ruang perkantoran) (Pemanasan dan peredaran udara) (Pendingin udara) (Pantulan suara) (Lukisan) (Fasilitas kebersihan) (Ruang pertemuan) (Faktor keselamatan) (Memindahkan kantor) (Perubahan-perubahan) (Pemeliharaan)</p>
<p>2. <i>Communications</i></p> <p><i>Mailing</i> <i>Messenger service</i> <i>Pneumatic tubes</i> <i>Telephones</i> <i>Wiring layouts</i> <i>Telephone dictation</i> <i>Interoffice telephone system</i> <i>Telegraph and cable service</i> <i>Bulletin boards</i> <i>Reception service</i></p>	<p>(Komunikasi)</p> <p>(Pengiriman surat) (Pelayanan pesuruh) (Pipa hantaran) (Telepon) (Susunan kabel) (Pendiktean telepon) (Sistem telepon antar kantor) (Telegraf dan pelayanan kawat) (Papan pengumuman) (Pelayanan terima tamu)</p>
<p>3. <i>Office Personnel</i></p> <p><i>Selection</i> <i>Orientation</i> <i>Training</i> <i>Testing</i> <i>Promotion</i> <i>Turnover</i> <i>Suggestion System</i></p>	<p>(Kepegawaian Perkantoran)</p> <p>(Pemilihan) (Perkenalan) (latihan) (Pengujian) (Kenaikan pangkat) (Pergantian) (Sistem saran)</p>

<p><i>Pooling employees</i> <i>Tardiness</i> <i>Absenteeism</i> <i>Departure interview</i> <i>Lunchroom facilities</i> <i>Morale</i> <i>Dicipline</i> <i>Retirement</i> <i>Rating</i> <i>Grievances</i></p>	<p>(Pengerahan pegawai) (Keterlambatan) (Persoalan mangkir) (Wawancara pemberhentian) (Fasilitas ruang makan siang) (Semangat kerja sama) (Disiplin) (Pensiun) (Penilaian) (Pengaduan)</p>
<p>4. <i>Furniture and Equipment</i> <i>Desk</i> <i>Chairs</i> <i>Tables</i> <i>Filling equipment Vaults and safes</i> <i>Fungtional furniture</i> <i>Warehousing furniture</i> <i>Maintenance and repair</i> <i>Reference equipment Supply cabinets and shelving</i> <i>Clothing racks Library furniture</i> <i>Evaluation of new equipment</i></p>	<p>(Perabotan dan Perlengkapan) (Meja kerja) (Kursi) (Meja panjang) (Perlengkapan arsip) (Ruang dan peti besi) (Perabotan fungsional) (Perabotan gudang) (Pemeliharaan dan perbaikan) (Perlengkapan acuan) (Lemari perbekalan dan penempatan rak) (Cagak pakaian) (Perabotan perpustakaan) (Penilaian perlengkapan baru)</p>
<p>5. <i>Appliances and Machines</i> <i>Typewriters Adding machines</i> <i>Billing machines Bookkeeping machines</i> <i>Calculating machines</i> <i>Dictating equipment Mailng equipment</i> <i>Visible appliance</i> <i>Miscellaneous office equipment</i> <i>Janitorial equipment</i> <i>Reproduction equipment</i> <i>Maintenance and repair</i> <i>Evaluation of new appliances and machines</i></p>	<p>(Peralatan dan Mesin) (Mesin tik) (Mesin tambah) (Mesin faktur) (Mesin pembukuan) (Mesin hitung) (Perlengkapan dikte) (Perlengkapan kirim surat) (Peralatan terlihat) (Aneka perlengkapan perkantoran) (Perlengkapan kebersihan) (Perlengkapan penggandaan)</p>

	(Pemeliharaan dan perbaikan) (Penilaian peralatan dan mesin baru)
6. <i>Supplies and Stationary</i> <i>Stationary items</i> <i>Letterheads</i> <i>Forms</i> <i>Janitorial supplies</i> <i>Reproduction supplies</i> <i>Evaluating of new supplies</i>	(Perbekalan dan keperluan tulis) (Barang-barang keperluan tulis) (Kertas surat) (Formulir) (Perbekalan kebersihan) (Perbekalan penggandaan) (Penilaian perbekalan baru)
7. <i>Methods</i> <i>Data processing</i> <i>Office surveys</i> <i>Measurement of clerical outpi</i> <i>Scheduling of routines</i> <i>Charting procedures</i> <i>Use of films</i> <i>Statistical analysis</i>	(Met ode) (Pengolahan bahan keterangan) (Penyelidikan perkantoran) (Pengukuran hasil kerja tulis) (Penjadwalan prosedur rutin) (Prosedur pembaganan) (Pernakaian film) (Anaiisis statistik)
8. <i>Records</i> <i>Forms coordination</i> <i>Forms design</i> <i>Correspondence services</i> <i>Form letters</i> <i>Letterwriting reviews</i> <i>Typing pools</i> <i>Reporting methods</i> <i>Surveys</i> <i>Disposal of records</i> <i>Microfilming</i> <i>Retention schedules</i> <i>Archival practices and storage</i>	(Warkat) (Pengoordinasian formulir) (Perancangan formulir) (Pelayanan surat menyurat) (Pola surat) (Peninjauan surat menyurat) (Ruang terpusatkan kerja tik) (Metode pelaporan) (Penyelidikan) (Penyingkiran warkat) (Pembuatan film kecil) (Jadwal penyimpanan) (Praktek kearsipan dan penyimpanan)
9. <i>Executive Controls</i> <i>Organization planning</i> <i>Centralization or decentralization</i> <i>of service</i>	(Kontrol Pejabat Pimpinan) (Perencanaan organisasi) (Pemusatan atau pemencaran pelayanan) (Perencanaan anggaran)

<i>Budgetary planning</i>	(Penaksiran)
<i>Forecasting</i>	(Buku pedoman petunjuk kerja)
<i>Instruction manuals</i>	(Konfrensi)
<i>Conferences</i>	(Latihan pemindahan tugas)
<i>Replacement training</i>	(Analisis tugas pekerjaan)
<i>Job analysis</i>	(Pembakuan gaji)
<i>Salary standardization</i>	

B. TUJUAN MANAJEMEN PERKANTORAN

Dalam proses manajemen, sasaran yang ingin diperoleh adalah tercapainya tujuan secara efisien. Apabila dalam mencapai tujuan tidak sesuai dengan perencanaan dan dalam proses kegiatannya menimbulkan pemborosan maka hal tersebut sebaiknya dihindari.

Untuk mencegah adanya pemborosan tersebut maka sumber-sumber daya yang akan dimanfaatkan dalam proses mencapai tujuan itu hendaknya dikelola dengan menerapkan fungsi- fungsi manajemen.

Tujuan proses manajemen perkantoran adalah tersedianya informasi yang siap pakai. Ciri informasi yang siap pakai adalah:

1. Lengkap.
2. Relevan dengan kegunaannya.
3. Tidak terlambat, (*up to date*).
4. Akurat.
5. Dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

Adapun tujuan manajemen perkantoran antara lain adalah:

1. Untuk memberi keterangan yang lengkap bagi yang memerlukan guna pelaksanaan tugas organisasi secara efisien.
2. Untuk memberi catatan dan laporan yang bermanfaat dengan biaya yang terjangkau.
3. Untuk membantu perusahaan memelihara dan memenuhi kebutuhannya.
4. Untuk memberikan pekerjaan tata usaha yang cermat dan membantu memberi pelayanan kepada para pelanggan atau mitra kerja.
5. Untuk membuat catatan yang lebih baik dengan biaya yang terjangkau.

Sumber Daya Dalam Manajemen Perkantoran.

Pada umumnya setiap organisasi memiliki unsur-unsur manajemen yang terdiri dari manusia, uang, materiil, mesin-mesin, metoda dan pasar (*Tool of Management*) sebagai sumber daya yang akan dikelola sumber daya tersebut. Secara rinci sumber daya dalam manajemen perkantoran terdiri dari:

1. Pegawai Kantor

Yaitu para pegawai atau pejabat yang hakikat tugasnya adalah mengolah informasi.

2. Biaya Kantor

Dalam melaksanakan pekerjaan kantor tentu memerlukan biaya, baik untuk gaji, pembelian peralatan, maupun biaya untuk keperluan lainnya.

3. Materiel Kantor, yang terdiri dari:

a. Alat tulis kantor

Alat tulis kantor, antara lain kertas, stensil sheet, karbon, pita mesin tulis dan sebagainya. Benda-benda tersebut mempunyai kegunaan yang penting dalam proses penanganan informasi sehingga perlu pengelolaan yang baik agar tidak terjadi pemborosan.

b. Perabot kantor

Hal yang termasuk sumber daya ini antara lain lemari file, meja tulis, kursi dan lain-lain yang harus tepat pengadaan dan penggunaannya dalam mengelola informasi.

c. Ruang kantor

Pekerjaan kantor tidak mungkin dikerjakan di luar ruangan, kecuali dalam keadaan darurat atau untuk sementara. Pada umumnya pekerjaan kantor perlu dikerjakan dalam ruangan yang memadai.

d. Mesin-mesin kantor

Termasuk dalam sumber daya ini adalah mesin tulis, telex, mesin foto copy, komputer dan lain-lain.

e. Metoda kantor

Adalah cara kerja dan prosedur dalam menangani informasi. Untuk menangani informasi yang besar jumlahnya dan banyak macam ragamnya,

cara kerja yang tepat dan prosedur yang tidak berbelit-belit akan menunjang tercapainya tujuan manajemen perkantoran.

f. Waktu khusus untuk pegawai kantor

Dalam hal tertentu, misalnya untuk suatu perusahaan yang tidak sepanjang hari menangani informasi maka perlu pengaturan waktu sehingga sehari-harinya tersedia waktu khusus untuk menangani informasi.

g. Pasar

Dalam hal tertentu untuk memasarkan hasil produksi dan keperluan lainnya.

C. KAITAN MANAJEMEN PERKANTORAN DENGAN FUNGSI-FUNGSI MANAJEMEN

Sumber daya sebagaimana diuraikan sebelumnya diperuntukkan bagi pelaksanaan pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan penyaluran informasi agar hasil pelaksanaan pekerjaan kantor tersebut dapat mencapai tujuan yaitu tersedianya informasi yang siap pakai. Oleh karena itu, hendaknya diterapkan fungsi-fungsi manajemen terhadap sumber daya tersebut.

1. Fungsi Manajemen yang Perlu Diterapkan Terhadap Sumber Daya

a. Perencanaan

Atas dasar kebijaksanaan disusun perencanaan, yaitu keseluruhan proses pemikiran dan penentuan cara yang matang dari kegiatan-kegiatan yang akan dikerjakan di masa yang akan datang, dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Hal tersebut adalah untuk menentukan tujuan suatu organisasi dan cara manakah yang harus ditempuh dalam mengkoordinasikan berbagai macam pelayanan pengolahan informasi dalam rangka mencapai tujuan.

Dalam proses perencanaan, seorang pimpinan yang bijaksana harus menggariskannya berdasarkan pengalaman dan informasi yang tersedia. Dengan singkat dapat dikatakan bahwa pimpinan memerlukan informasi yang akan dijadikan dasar perencanaannya.

Pimpinan memerlukan informasi dalam bentuk tertentu sehingga ia dapat memanfaatkan waktunya untuk menyusun rencana, dan bukan untuk

menjalankan tugas sebagai petugas pelaksana. Seorang pimpinan perlu mempelajari bagaimana mendelegasikan tugas, mengurus informasi kepada stafnya yang lebih terlatih dalam pekerjaan termaksud sehingga ia benar-benar dapat menjalankan tugasnya sebagai pengambil keputusan. Perencanaan terhadap berapa jumlah dan kualifikasi yang diperlukan bagi pegawai kantor perlu dilakukan. Demikian pula perencanaan terhadap pengadaan dan perawatan alat tulis kantor, perabot kantor, dan mesin-mesin kantor.

Ruangan yang akan dipergunakan perlu pula direncanakan baik letak, luas, dan bentuknya maupun tata ruang di dalam ruangan tersebut perlu diatur seefisien mungkin. Berapa biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan pekerjaan kantor hendaknya ditetapkan melalui perencanaan anggaran organisasi. Apabila hal ini diabaikan, dapat terjadi kekurangan biaya kantor atau pemborosan yang keduanya akan menghambat pelaksanaan tugas pokok organisasi.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah keseluruhan proses pengelompokan orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggung jawab, dan wewenang untuk menciptakan organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Seorang pimpinan memerlukan informasi untuk membantunya dalam pengorganisasian pegawai dan pekerjaan mereka. Pengorganisasian merupakan salah satu dari berbagai tugas seorang pimpinan. Pimpinan harus mempunyai informasi yang relevan, *up to date*, dan tepat sebagaimana diperlukan dalam pelaksanaan tugasnya serta melaksanakan prinsip-prinsip dasar organisasi kantor di dalam merencanakan hubungan kerja di antara pegawai, serta dilengkapi dengan peralatan yang memadai untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi. Pengorganisasian para pegawai maupun penentuan hubungan kerja serta meletakkan kedudukan unit perkantoran dalam organisasi adalah langkah yang harus dilakukan dalam proses manajemen perkantoran.

c. Penggerakan

Penggerakan adalah keseluruhan proses memberikan motif bekerja kepada para bawahan agar mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi. Fungsi pokok menggerakkan mengandung penciptaan dan penerusan keinginan oleh setiap anggota kelompok pekerja

untuk mencapai tujuan sesuai dengan rencana. Rencana harus dilaksanakan oleh orang-orang yang bekerja dengan giat pada tugas-tugas yang telah ditentukan dan pada waktu serta tempat-tempat tertentu. Untuk melaksanakan hal termaksud, pegawai perlu dirangsang untuk bekerja menurut petunjuk yang telah digariskan sehingga memerlukan penggerakan. Personil kantor dituntut untuk memenuhi persyaratan kerja tertentu, sehingga diperlukan cara, guna menggerakkan tenaga kerja tersebut agar mampu dan mau melaksanakan tugas dengan sukarela. Dalam rangka penggerakan maka kegiatan yang perlu dilakukan oleh pimpinan antara lain adalah:

1. Mendorong atau memberi semangat kerja.
2. Memberi pengarahan kepada seluruh karyawan.
3. Memberi motivasi kerja sesuai kebutuhan.

Jenis orang, bagian kegiatan yang akan dilakukan, fasilitas-fasilitas yang disediakan dan dipertimbangkan manajer, menentukan ukuran-ukuran yang digunakan untuk melaksanakan fungsi penggerakan ini.

d. Pengawasan

Pengawasan yaitu proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi, guna menjamin agar pekerjaan yang sedang dilakukan, berjalan sesuai rencana yang telah ditentukan. Dengan demikian, terdapat kaitan yang erat antara pengawasan dan perencanaan.

Adapun beberapa langkah pengawasan adalah sebagai berikut.

- 1) Penetapan tolok ukur dan metode pengukuran pekerjaan.
- 2) Mengukur hasil kerja.
- 3) Membandingkan antara hasil yang diukur dan tolok ukurnya.
- 4) Mengambil tindakan koreksi.

Dalam kegiatan pengawasan perlu dilakukan pemantauan, yaitu kegiatan untuk menentukan apakah unit tertentu atau keseluruhan organisasi telah mendapatkan dan memanfaatkan sumber-sumber yang diperlukan secara efisien, sehingga mencapai sasaran. Bila hal termaksud tidak tercapai maka perlu dilaksanakan tindakan koreksi. Dalam proses evaluasi, akan tercakup kegiatan pengukuran, perbandingan, dan koreksi.

Seorang pimpinan memerlukan informasi yang berguna dalam pengawasan. Dasar pengawasan adalah informasi yang diterima melalui berbagai macam laporan, pembicaraan, surat, peninjauan secara langsung, dan sebagainya. Akhirnya, dapat dilaksanakan perbaikan/penyempurnaan

sistem, prosedur kerja masing-masing tahapan pekerjaan kantor. Pengawasan sebagai salah satu fungsi manajemen mutlak perlu dilakukan terhadap pegawai-pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Demikian pula pengawasan terhadap penggunaan biaya, pemakaian, dan perawatan mesin-mesin kantor dan perabot kantor serta ruangan kantor.

2. Fungsi Manajemen Lainnya

Fungsi manajemen lainnya yang perlu diterapkan dalam proses manajemen perkantoran adalah pemberian motivasi kepada pegawai-pegawai kantor. Hal ini perlu karena bagi pegawai-pegawai yang menangani arsip, pengolahan data, juru ketik dan sebagainya kadang-kadang mereka kehilangan kebanggaan kerja karena sifat pekerjaannya adalah sebagai penunjang dan output atau keluaran yang dihasilkan tidak langsung nampak serta bersifat memberi fasilitas. Oleh karena itu, bagi mereka perlu diciptakan iklim sehingga mereka merasa dimanfaatkan, merasa hasil karyanya mempengaruhi kelancaran pelaksanaan tugas pokok organisasi dan ada kesempatan untuk mengembangkan kariernya.

Demikian pula koordinasi baik terhadap masing-masing pelaksana maupun koordinasi terhadap unit-unit yang menangani informasi adalah salah satu cara untuk mencapai keserasian dan keterpaduan dalam upaya menyediakan informasi yang siap pakai. Keseluruhan fungsi manajemen saling berkaitan karena masing-masing bergantung satu sama lain.

D. AKTIVITAS-AKTIVITAS MANAJEMEN PERKANTORAN

Kegiatan administrasi perkantoran teraktualisasi dalam kegiatan tata usaha. Kegiatan tata usaha itu bukan saja tampak seperti petela-petela (hierarki) tetapi juga sebagai suatu keseluruhan kegiatan yang nyata yang dilaksanakan pegawai tata usaha dalam sebuah kantor misalnya mengetik, melayani mesin hitung dan *computer elektronis*, menyetensil, memfoto copi, menulis alamat, menomori warkat, memisah-misahkan berbagai kartu membuat dan menyusun arsip membuat laporan dan sejumlah kegiatan tata usaha lainnya. Dalam penyelidikan yang telah dilakukan di Amerika Serikat di bawah *National Office Management Association*, sedikitnya tercatat 55 jenis kegiatan ketatausahaan yang hasil pekerjaannya dapat diukur.

Geoffrey Whitehead misalnya mengatakan bahwa di seluruh kantor terdapat lima bidang kegiatan utama yaitu:

1. Kegiatan komunikasi
2. Kegiatan kalkulasi
3. Pengelolaan warkat
4. Penyusunan laporan
5. Kegiatan yang mengikuti prosedur rutin

Kelima kegiatan utama di dalam kantor itu diuraikannya dengan ringkas sebagai berikut:

1. Kegiatan komunikasi.
Setiap kantor dari sudut tertentu merupakan pusat komunikasi. Kantor tersebut menerima perintah, informasi, dan laporan dari kantor-kantor lain, dan setelah mempersiapkan atau memproses formulir-formulir dan dokumen-dokumen, meneruskan intruksi, dan penjelasan kepada mereka yang menunggunya. Hal itu dapat merupakan memo-memo intern atau surat-surat kepada badan-badan luar
2. Kegiatan kalkulasi.
Sangatlah sedikit kegiatan bisnis yang dapat berlangsung tanpa kalkulasi atau perhitungan angka. Berbagai alat untuk menolong kegiatan saat ini yang sangat banyak, mulai dari mesin hitung sederhana hingga komputer yang canggih.
3. Pengelolaan warkat.
Warkat dibutuhkan apabila kegiatan usaha ingin dilakukan secara efisien, bahkan warkat tersebut seringkali diperlukan untuk membuktikan kontrak-kontrak yang sudah dibuat, atau janji-janji yang telah dipenuhi, kemampuan untuk menjawab pertanyaan dari pekerja, langganan dan lainnya dengan efisien dan cepat. Bukti-bukti tadi sangat vital bagi manajemen kantor. Warkat yang disusun dengan teliti mampu menghadapi hal tersebut dengan mudah, dan dalam banyak hal mampu membandingkan pelaksanaan sekarang dengan pencapaian yang telah lalu serta meneliti masalah-masalah yang akan timbul jauh sebelum hal itu terjadi. Warkat sistematis demikian akan menghindari banyak organisasi dari kebangkrutan
4. Penyusunan laporan.
Dasar kegiatan pelaporan adalah laporan. Apabila seorang anggota staf mengetahui sesuatu yang tidak pada tempatnya ia harus melaporkannya. Banyak laporan diperlukan sebagai prosedur-prosedur rutin dari bagian-bagian kepada kepala kantor. Di sanalah laporan dipertimbangkan dan

dianalisis untuk menyingkapi apakah peristiwa-peristiwa organisasi tersebut ditangani dengan baik.

5. Kegiatan yang mengikuti prosedur rutin.
Banyak kegiatan rutin harus dilaksanakan secara teratur apabila kantor ingin berfungsi dengan tepat.

Pekerjaan kantor harus dinilai berdasarkan hasil-hasil yang dicapai. Pekerjaan kantor merupakan alat untuk mencapai sesuatu tujuan yang diinginkan, di mana pekerjaan bukanlah merupakan tujuan. Pekerjaan kantor dapat dianalisis dan dievaluasi, dapat dibagi-bagi dalam bagian-bagian atau komponen dan masing-masing bagian dapat dipelajari secara kritis untuk mengetahui bagaimana pentingnya dalam pencapaian tujuan yang diinginkan. Manajemen dapat diterapkan dalam bidang pekerjaan kantor. Ada bermacam-macam fungsi manajemen kantor, namun demikian aktivitas-aktivitas pokok dapat dinyatakan sebagai berikut:

1. Menyediakan suatu organisasi kantor yang efektif.
 - a. Aktivitas-aktivitas ditentukan dan personel yang tepat dipekerjakan.
 - b. Saluran-saluran tertentu dan hubungan-hubungan organisatoris digariskan.
 - c. Delegasi kekuasaan dan tanggung jawab.
 - d. Tanggung jawab tetap ada di antara personil.
2. Mengusahakan adanya fasilitas-fasilitas fisik yang baik di kantor
 - a. *Layout* perkantoran, pengaturan meubel-meubel, dan alat-alat kantor
 - b. Penerangan yang cukup
 - c. Ditiadakan suara-suara yang tidak perlu
 - d. Adanya ventilasi secukupnya
3. Membuat spesifikasi dan membeli alat-alat dan persediaan-persediaan
 - a. Meubel-meubel dan alat-alat kantor yang sesuai dengan kebutuhan organisasi
 - b. Mesin-mesin kantor yang sesuai dengan kebutuhan organisasi
 - c. Persediaan-persediaan kantor seperti alat tulis kantor
4. Mengusahakan adanya fasilitas *service* dan komunikasi
 - a. Pekerjaan korespondensi, stenografi, dan mengetik
 - b. Penyimpanan arsip (*filling*) dan penyimpanan catatan-catatan
 - c. Mengerjakan surat-surat masuk dan keluar
 - d. *Service* telepon dan telegraf
 - e. Adanya jaringan informasi secara *online*

5. Mengusahakan adanya hubungan pimpinan dengan pegawai yang harmonis dan memuaskan
 - a. Supervisi yang cukup
 - b. Analisis pekerjaan dan pendidikan
 - c. Administrasi gaji
 - d. Pemilihan pekerjaan
 - e. Latihan dan promosi
 - f. Usaha untuk menjamin keselamatan di kantor
 - g. Motivasi bagi pegawai yang ada di kantor
6. Menganalisis dan memperbaiki metode-metode kantor serta prosedur-prosedur
 - a. Penghematan gerakan dan simplifikasi pekerjaan
 - b. Standar-standar waktu
 - c. Menetapkan metode-metode efisien dan prosedur-prosedur
7. Mengawasi aktivitas-aktivitas kantor
 - a. Kualitas pekerjaan
 - b. Perencanaan pekerjaan kantor
 - c. Menulis dan menerbitkan buku-buku petunjuk untuk kantor
 - d. Data biaya

Perlu dinyatakan bahwa tidak semua aktivitas manajemen perkantoran seperti tersebut di atas dilaksanakan pada setiap perusahaan atau instansi pemerintah. Jumlah dan luas aktivitas-aktivitas demikian tergantung dari dua buah faktor yaitu:

1. Sikap anggota-anggota top manajemen
2. Luas perusahaan



LATIHAN

Untuk memperdalam pemahaman Anda mengenai materi di atas, kerjakanlah latihan berikut!

- 1) Apabila Anda sudah bekerja, coba Anda perhatikan bagaimana fungsi manajemen perkantoran di kantor Anda. Apakah sudah diterapkan sesuai dengan fungsi-fungsi manajemen perkantoran?
- 2) Bagaimana proses berjalannya fungsi-fungsi manajemen perkantoran di sebuah kantor!

Petunjuk Jawaban Latihan

Untuk dapat menjawab latihan di atas, coba Anda pelajari materi Kegiatan Belajar 2 dengan cermat. Jawaban semua pertanyaan dalam latihan tersebut ada dalam materi Kegiatan Belajar 2. Apabila Anda merasa kurang mantap, coba diskusikan dengan rekan atau kelompok Anda.

**RANGKUMAN**

Administrasi Perkantoran merupakan segenap kegiatan yang dijalankan dalam rangka usaha penyelenggaraan perkantoran guna membantu pucuk pimpinan organisasi dalam pengambilan keputusan dan pencapaian tujuan organisasi. Kegiatan tersebut menjadi pangkal tolak aktivitas selanjutnya, yaitu mencakup semua langkah-langkah dan tindakan ketatausahaan yang dilakukan baik di dalam maupun di luar kantor karena berkaitan dengan tanggung jawab yang dibebankan pada pimpinan organisasi yang bersangkutan.

**TES FORMATIF 2**

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

- 1) Tujuan proses manajemen perkantoran adalah terjadinya informasi yang siap pakai, ciri informasi yang siap pakai adalah berikut ini, *kecuali*
 - A. lengkap
 - B. relevan dengan kegunaannya
 - C. akurat
 - D. tidak dapat dipertanggung jawabkan dalam kebenarannya
- 2) Sumber daya dalam manajemen perkantoran yang akan dikelola terdiri dari berikut ini, *kecuali*
 - A. mesin kantor
 - B. materil kantor
 - C. perabot rumah
 - D. pegawai kantor
- 3) Cara kerja dan prosedur dalam menangani informasi disebut sebagai
 - A. metode kantor
 - B. informasi kantor

- C. pegawai kantor
 - D. biaya kantor
- 4) Materil kantor adalah berikut ini, *kecuali*
- A. alat tulis kantor
 - B. perabot kantor
 - C. ruang kantor
 - D. mesin kantor
- 5) Rangkaian tahapan kegiatan untuk mencapai suatu tujuan tertentu dengan mendayagunakan sumber-sumber yang ada seoptimal mungkin (efektif dan efisien), disebut sebagai
- A. manajemen sebagai suatu fungsi
 - B. manajemen sebagai proses
 - C. manajemen sebagai suatu sistem
 - D. manajemen sebagai suatu ilmu

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 2 yang terdapat di bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Kegiatan Belajar 2.

$$\text{Tingkat penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100\%$$

Arti tingkat penguasaan: 90 - 100% = baik sekali
80 - 89% = baik
70 - 79% = cukup
< 70% = kurang

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan modul selanjutnya. **Bagus!** Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Kegiatan Belajar 2, terutama bagian yang belum dikuasai.

Kunci Jawaban Tes Formatif

Tes Formatif 1

- 1) C. Kosakata yang digunakan berasal dari bahasa Inggris
- 2) C. Kegiatan yang dilakukan dalam sebuah kantor dengan pandangan dari arti administrasi secara sempit
- 3) C. Definisi tersebut dari pendapatnya The Liang Gie
- 4) C. Fungsi kantor menurut J.C. Denyer yaitu, 1. untuk menerima keterangan, 2. mencatat keterangan, 3. menyusun keterangan, 4. memberi keterangan, 5. menjamin aktiva-aktiva
- 5) C. Hakikat pekerjaan perkantoran itu terdiri dari 6 bagian, 1. mengumpulkan keterangan, 2. mencatat keterangan, 3. mengolah keterangan, 4. menggandakan keterangan, 5. mengirim keterangan, 6. menyimpan keterangan.

Tes formatif 2

- 1) D. Ciri informasi yang siap pakai adalah sebagai berikut: Lengkap, Relevan dengan kegunaannya, Tidak terlambat (*up to date*), Akurat, Dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.
- 2) C. unsur-unsur manajemen yang dikelola terdiri dan manusia, uang, materiil, mesin-mesin, metode, dan pasar.
- 3) A. Metode adalah cara kerja dan prosedur dalam menangani informasi.
- 4) D. Material kantor adalah alat tulis kantor, perabot kantor, dan ruang kantor.
- 5) B. Proses merupakan tahapan-tahapan kegiatan.

Daftar Pustaka

Atmosudirdjo, Prayudi. (1987). *Dasar-Dasar Administrasi Manajemen dan Office Management*. Jakarta.

_____.(1982). *Kesekretariatan dan Administrasi Perkantoran*, Jakarta: Ghalia Indonesia.

Denyer, J.C.(1974). *Office Management, Fourth Edition*. London: Macdonald & Evans Ltd.

_____. (1973). *Office Administration, Second Edition*. London: Macdonald & Evans Ltd.

Lefingwell, William H., & Edward M., Robinson. (1950). *Textbook of Office Management*. New York: Mc. Graw Hill Book Company, 3 rd.

Littlefield, C.L. & Frank Rachel. (1964). *Office and Administrative Management : Systems Analysis, Data Processing and Office Service, Englewood Cliffs*, N.J: Prentice Hall 2 nd ed.

_____ and R.L. Peterson. (1956). *Modern Office Management, Prentice Hall, Inc.*, N.J: Englewood Cliffs.

Komarudin. (1993). *Manajemen Kantor teori dan Praktek*. Bandung: Tigendra Karya.

Mager, N.H., & Sylvia K. Mager, (Ed).(1955). *The Officer Encyclopedia*, New York: Pocket Books, Inc.

Maze, Coleman L., (Ed). (1947). *Office Management : A Handbook*. New York: Ronald Press.

Millet, John D. (1954). *Management is The Public Service* New York: Mc. Graw Hill Book Company, Inc.

- Mills Geoffrey, Oliver Standingford, Robert C. Appleby, (1991). *Manajemen Perkantoran Modern*. London: Pitman Publishing Limited.
- Moekiyat, (198). *Administrasi Kantor*. Bandung: Alumni.
- Sedarmayanti. (2009). *Dasar-Dasar Pengetahuan Tentang Manajemen Perkantoran, Suatu Pengantar*. Bandung: Mandar Maju.
- Silalahi, Ulbert. (1999). *Studi Tentang Ilmu Administrasi, Konsep, Teori dan Dimensi*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- The Liang Gie. (1992). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty dan Yayasan Studi Ilmu dan Teknologi.
- William H., Leffingwell and Edwin M. Robinson. (1950). *Textbook of Office Management, 3 rd Ed.*
- Winardi. (1982). *Organisasi Perkantoran dan Motivasi*. Bandung: Alumni.
- _____. (1990). *Manajemen Perkantoran dan Pengawasan*. Bandung: Mandar Maju.
- Wylie, Harry L., (Ed). (1958). *Office Management Handbook*. New York: Ronald Press, 2 nd.