

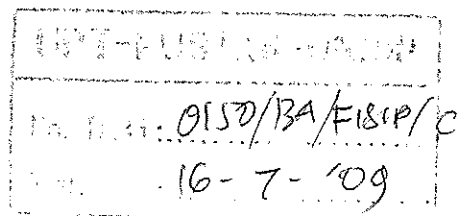
BUKU AJAR

MATA KULIAH MANAJEMEN PERKANTORAN

Disusun Oleh:

Dra. Kismartini, MSi

Dra. Maesaroh, MSi



JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO

2007

Kata Pengantar

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahi rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga buku ajar Manajemen Perkantoran ini bisa kami selesaikan.

Buku ajar ini adalah salah satu dari kelengkapan kurikulum di Program Studi Administrasi Publik khususnya pada mata kuliah Manajemen Perkantoran.. Kelengkapan lainnya adalah berupa GBPP (Garis-garis Besar Program Perkuliahan), SAP (Satuan Acara Perkuliahan) dan Kontrak Kuliah, yang semuanya adalah penunjang proses belajar mengajar.

Kami sadari bahwa masih banyak yang harus diperbaiki agar buku ini dapat memenuhi kebutuhan pembaca, khususnya para mahasiswa di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Oleh sebab itu, tanggapan dan saran dari para pembaca sangat kami harapkan demi penyempurnaan lebih lanjut dari buku ajar ini.

Semoga kehadiran buku ajar ini memberikan manfaat yang sebaik-baiknya kepada para pembaca, dan semoga memperlancar proses belajar mengajar.

Semarang, Nop 2007

Penulis,

Kismartini

DAFTAR ISI

	halaman	
Kata Pengantar	ii	
Daftar Isi	iii	
Bab 1	PENDAHULUAN (Tinjauan Mata Kuliah)	
A.	Deskripsi Singkat Mata Kuliah	1
B.	Manfaat	2
C.	Tujuan Instruksional	2
D.	Susunan Bab	2
Bab 2	PENGERTIAN DAN RUANG LINGKUP MANAJEMEN KANTOR	
A.	Pengertian Kantor dan Manajemen Perkantoran	3
B.	Kegiatan Manajerial dalam Kantor	7
C.	Lingkup dan Fungsi Pekerjaan Kantor	14
D.	Latihan	18
E.	Kunci Jawaban	18
F.	Umpan Balik	18
F.	Rangkuman	19
Bab 3	PENGORGANISASIAN KANTOR	
A.	Prinsip-prinsip Pengorganisasian Kantor	20
B.	Analisis Pekerjaan Kantor	23
C.	Bagan Organisasi	27
D.	Sentralisasi dan Desentralisasi Pekerjaan Kantor	28
E.	Latihan	30
F.	Kunci Jawaban	30
G.	Umpan Balik	30
H.	Rangkuman	30
Bab 4	KOMUNIKASI KANTOR	
A.	Pengertian dan Proses Komunikasi	32
B.	Prinsip-prinsip dalam Komunikasi	34
C.	Latihan	37
D.	Kunci Jawaban	37
E.	Umpan Balik	37
F.	Rangkuman	37
Bab 5	PENATAAN RUANG KANTOR	
A.	Pengertian dan Tujuan Tata Ruang Kantor	38
B.	Jenis Kantor Berdasarkan Penataan Ruangan	40
C.	Pedoman Penyusunan Tata Ruang	41

	D.	Pengaturan Kondisi Fisik dan Lingkungan Kantor	45
	E.	Latihan	48
	F.	Kunci Jawaban	49
	G.	Umpan Balik	49
	H.	Rangkuman	49
Bab 6		LAPORAN	
	A.	Peranan Sistem Pelaporan	51
	B.	Jenis Laporan Manajerial	54
	C.	Bentuk Laporan	56
	D.	Teknik Menyajikan Laporan	58
	E.	Latihan	59
	F.	Kunci Jawaban	60
	G.	Umpan Balik	60
	h.	Rangkuman	60
Bab 7		MANAJEMEN KEARSIPAN	
	A.	Peranan dan Ruang Lingkup Sistem Kearsipan	61
	B.	Manajemen Kearsipan	65
	C.	Pengawasan dan Penilaian Arsip	67
	D.	Latihan	68
	E.	Kunci Jawaban	68
	F.	Umpan Balik	68
	G.	Rangkuman	69
Bab 8		PENUTUP	
	A.	Tes Sumatif	70
	B.	Tindak Lanjut	70
		DAFTAR PUSTAKA	72

Bab I PENDAHULUAN (TINJAUAN MATA KULIAH)

Manajemen perkantoran dewasa ini telah berkembang cukup pesat, hal ini seiring dengan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang sangat mempengaruhi dan membantu peran dari manajemen kantor.

Setiap orang yang akan bergabung dalam sebuah organisasi perlu mengetahui manajemen perkantoran, sebagai kegiatan penunjang yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Perlu disampaikan bahwa kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi dapat dikelompokkan dalam dua kelompok besar, yaitu kegiatan-kegiatan yang sifatnya langsung mengenai tujuan pokok dan kegiatan-kegiatan penunjang seperti kegiatan perkantoran. Tanpa kegiatan penunjang ini, kegiatan pokok dan kegiatan-kegiatan pimpinan tidak akan dapat berjalan dengan baik.

Kegiatan perkantoran dewasa ini telah berkembang, tidak hanya berkumpulnya orang-orang yang bekerja menyelesaikan tugas surat menyurat saja namun sudah merupakan sebuah sistem manajemen yang meliputi berbagai sub sistem seperti pengelolaan personil, pengelolaan peralatan yang digunakan, prosedur tata kerja dimana data diolah, didistribusikan dan disimpan dengan cara-cara dan peralatan modern yang lebih efisien dan profesional.

A. DESKRIPSI SINGKAT MATA KULIAH

Mata kuliah ini membahas tentang peranan kantor dalam organisasi fungsi-fungsi manajemen dalam pengelolaan kantor, tata ruang dan lingkungan fisik kantor, tata hubungan kantor, Teknologi informasi dan penyempurnaan tata kerja/efisiensi serta manajemen kearsipan.

B. MANFAAT/RELEVANSI

Buku ajar ini dapat membantu mahasiswa dalam mempelajari berbagai hal yang berkaitan dengan administrasi dan manajemen kantor. Meskipun materi dalam buku ajar ini belum sepenuhnya mewakili materi dalam perkuliahan manajemen perkantoran, namun secara garis besar dapat memberikan benang merah bahasan dari mata kuliah tersebut.

C. TUJUAN INSTRUKSIONAL UMUM

Setelah mempelajari materi manajemen perkantoran, diharapkan mahasiswa mengetahui dan menjelaskan ruang lingkup dari manajemen perkantoran, dan dapat memberikan analisis organisasi perkantoran dari aspek manajerial secara baik.

D. SUSUNAN BAB

Buku ajar Manajemen Perkantoran ini memuat 7 bab, sebagai berikut:

- Bab 1 : Pendahuluan, berisi tentang deskripsi singkat mata kuliah, manfaat, tujuan instruksional dan susunan bab.
- Bab 2 : Pengertian dan Ruang lingkup Manajemen Perkantoran, berisi tentang penjelasan tentang pengertian kantor dan manajemen perkantoran, kegiatan manajerial dalam kantor, fungsi-fungsi manajemen dalam pekerjaan kantor, manajer dalam administrasi kantor dan lingkup serta fungsi pekerjaan kantor.
- Bab 3 : Pengorganisasian Kantor, berisi tentang prinsip-prinsip organisasi kantor, Analisis pekerjaan kantor dan bagan organisasi. Sentralisasi dan desentralisasi pekerjaan kantor

- Bab 4 : Komunikasi Kantor, berisi tentang pengertian dan proses komunikasi kantor, prinsip-prinsip komunikasi kantor.
- Bab 5 : Penataan Ruang Kantor, berisi tentang pengertian dan tujuan Tata Ruang kantor, pedoman penyusunan tata ruang dan pengaturan kondisi fisik dan lingkungan kantor
- Bab 6 : Laporan, berisi tentang Peranan sistem pelaporan, Jenis Laporan Manajerial, bentuk-bentuk laporan, Teknik menyusun laporan.
- Bab 7 : Manajemen Kearsipan, berisi tentang peranan dan ruang lingkup sistem kearsipan, manajemen kearsipan, pengawasan dan penilaian arsip
- Bab 8 : Penutup, berisi test sumatif dan tindak lanjut.

BAB II

PENGERTIAN DAN RUANG LINGKUP MANAJEMEN PERKANTORAN

Bab satu ini akan memberikan gambaran tentang ruang lingkup manajemen perkantoran atau kegiatan tata usaha yang dapat didefinisikan sebagai segenap kegiatan yang dijalankan dalam rangka usaha penyelenggaraan perkantoran guna membantu pucuk pimpinan organisasi dalam pengambilan keputusan dan pencapaian tujuan organisasi.

Untuk memahami ruang lingkup dari manajemen perkantoran, pada Bab satu ini berturut-turut dibahas tentang pengertian kantor dan manajemen perkantoran, fungsi-fungsi manajemen dalam pekerjaan kantor serta lingkup dan fungsi dari pekerjaan kantor.

A. PENGERTIAN KANTOR DAN MANAJEMEN PERKANTORAN

Organisasi diselenggarakan membutuhkan tempat yang tepat sebagai pusat kegiatan, pusat pertemuan, pusat melakukan hubungan, pusat pengambilan berbagai keputusan, pusat merencanakan, pusat pengorganisasian dan lain-lain. Tempat tersebut biasanya disebut sebagai kantor.

Kantor sebagaimana diungkapkan oleh J.C. Denyer (1974) adalah *It is any room where clerical work is normally carried on, whatever name may be given*. Jadi kantor dapat dikatakan sebagai tempat menjalankan usaha atau kegiatan dimana suatu organisasi mempunyai kepentingan tujuan, sasaran atau program yang hendak dicapai, tidak peduli kantor tersebut kantor pemerintah atau swasta.

Pengertian kantor dapat juga menunjuk satuan/unit organisasi yang terdiri atas tempat, staff personel, dan operasi ketatausahaan guna membantu pucuk pimpinan.

Sebagai pusat kegiatan usaha kantor mempunyai berbagai macam fungsi, diantaranya adalah sebagai tempat atau titik awal disalurkan instruksi/tugas ke seluruh bagian untuk menjamin kelancaran penyelesaian proyek-proyek, tempat menyimpan berbagai dokumen, tempat merencanakan berbagai kegiatan, tempat mengamati arus beredarnya uang guna menjamin penggunaannya secara terarah, tempat menjalankan kegiatan administrasi rutin dan lain-lain.

Sedangkan administrasi perkantoran adalah sebagai cabang dari ilmu administrasi. Administrasi sendiri dalam proses penyelenggaraan suatu usaha mempunyai 8 unsur administrasi yang saling berkaitan yakni :

1. Pengorganisasian
2. Manajemen
- 3. Tata Hubungan**
4. Kepegawaian
5. Keuangan
6. Perbekalan
- 7. Tata Hubungan**
8. Perwakilan

Administrasi perkantoran atau kegiatan tata usaha dapat didefinisikan sebagai segenap kegiatan yang dijalankan dalam rangka usaha penyelenggaraan perkantoran guna membantu pucuk pimpinan organisasi dalam pengambilan keputusan dan pencapaian tujuan organisasi.

Kegiatan perkantoran tersebut agar dapat terlaksana dengan lebih seksama diperlukan adanya kegiatan manajerial (*office management*). Jadi administrator dalam menjalankan kegiatan administrasi perlu berpikir secara administrasi dan juga berpikir secara manajemen. Berpikir secara administrasi artinya berpikir bagaimana cara mengatur dan menjalankan penyelenggaraan apa yang dikehendaki oleh organisasi secara keseluruhan. Adapun berpikir secara manajemen yaitu berpikir bagaimana cara mengerahkan dan memanfaatkan berbagai sumber daya, baik manusia maupun bukan manusia dengan berdasarkan perencanaan dan pengendalian untuk menyelesaikan atau mencapai tujuan tertentu.

Office Management menurut Terry (1972) adalah terdiri dari "perencanaan, pengawasan dan pengorganisasian pekerjaan kantor serta menggerakkan mereka yang melaksanakan pekerjaan kantor tersebut untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan".

Prajudi (1975) mendefinisikan manajemen kantor secara lengkap terdiri dari unsur-unsur :

1. *Establishment* yakni berupa gedung, ruang dan peralatan.
2. *Office personel* yaitu terdiri dari personel kantor.
3. *Office operation* yaitu operasi pekerjaan tata usaha.

Manajemen perkantoran sebagai rangkaian aktivitas merencanakan, mengorganisasi (mengatur dan menyusun), mengarahkan, mengawasi dan mengendalikan berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan kantor. Pelayanan kantor yang dimaksudkan adalah segenap pekerjaan kantor yang dilaksanakan untuk mendukung tercapainya tujuan pokok apapun.

Kenyataannya sasaran manajemen kantor tidak hanya pekerjaan kantor yang sifatnya berupa tulis menulis, akan tetapi telah mencakup berbagai unsur seperti office personnel, office space, komunikasi kantor, metode perkantoran, keuangan, manajemen kearsipan dan lain-lain.

B. KEGIATAN MANAJERIAL DALAM KANTOR

Setiap organisasi, apakah itu yang bergerak dalam bidang sosial, unit-unit pemerintahan ataupun suatu perusahaan membutuhkan pemimpin dan pengarahan dalam semua jenjang yang berbeda-beda untuk mencapai tujuannya masing-masing. Orang yang bertugas memimpin dan mengarahkan semua potensi yang dimiliki oleh perusahaan dikenal dengan manajer. Biasanya seorang manajer bertanggung jawab didalam perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan semua potensi yang dimiliki oleh perusahaan.

Pengertian manajemen sendiri adalah suatu proses yang melibatkan semua kegiatan yang berhubungan dengan pembuatan suatu keputusan, kepemimpinan dan pencapaian tujuan untuk kepentingan bersama. Manajemen berfungsi untuk mendayagunakan sumber daya seperti bahan mentah, uang, metode, peralatan, mesin-mesin dan semangat karyawan untuk menyusun dan mencapai tujuan perusahaan. Kegiatan manajemen terlihat di beberapa tingkatan di setiap organisasi, dari puncak pimpinan sampai dengan penyelia-penyelia yang ada di jenjang yang lebih bawah.

Tanggung jawab dari masing-masing jenjang kepemimpinan sangat tergantung kepada jenis pekerjaan yang dijalankan dan macam tanggungjawab yang dibebankan pada masing-masing jabatan.

Biasanya jenjang manajerial diklasifikasikan seperti pada tabel berikut ini :

**Tabel I.1.
Tingkatan Jabatan dan Tanggungjawab Manajerial**

Tingkatan	Jabatan	Tanggung Jawab
Manajemen Puncak	Direksi Presiden Wakil Presiden	Mengembangkan rencana jangka panjang dan penilaian
Manajemen Madya	Manajer Penjualan Manajer Operasi Manajer Operasi Manajer Kantor	Membantu pucuk pimpinan dalam perencanaan, pengembangan rencana jangka menengah, pengesahan kebijakan departemental, berinisiatif dan peninjauan sistem kegiatan
Manajemen Operasional Supervisor/Penyelia	Penyelia Kantor Pengawas Akuntansi	Membuat rencana-rencana yang terperinci, pengawasan kegiatan harian, pemberian tugas-tugas kepegawaian dan pengarahan

Pada tabel di atas menggambarkan tingkatan manajemen serta sebutan jabatan dan kegiatan yang dijalankannya.

Manajemen puncak, bertanggung jawab atas semua kegiatan manajemen dalam suatu organisasi. Manajemen puncak merumuskan kebijakan, menjabarkan tujuan jangka panjang, memutuskan jenis produk dan jasa yang baru, dan secara umum membimbing serta mengevaluasi kemajuan perusahaan.

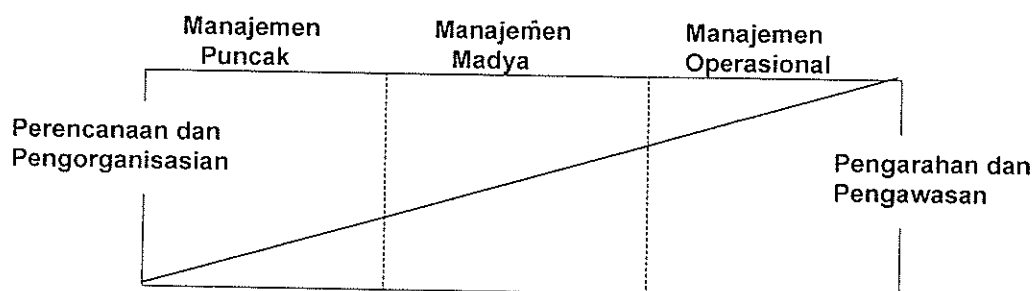
Manajemen madya, pada prinsipnya bertanggungjawab untuk menjalankan dan menerapkan kebijakan-kebijakan yang telah dirumuskan oleh manajemen puncak. Manajemen madya biasanya dihubungkan dengan kegiatan-kegiatan khusus sifatnya, misalnya manajemen personalia membantu manajemen puncak dalam merumuskan tujuan-tujuan jangka pendek, menetapkan kebijakan

bagian dan mengevaluasi prosedur operasi serta performance karyawan.

Manajemen operasional/penyelia, tanggungjawab manajemen operasional adalah penyelenggaraan penyeliaan terhadap kegiatan dan atau produksi karyawan setiap hari. Membantu karyawan meraih kemajuan-kemajuan individu menuju karir melalui atau dengan menetapkan tujuan, menetapkan beban kerja dan mengevaluasi karyawan secara personal.

Berdasarkan tingkat jabatan tersebut di atas maka secara teoritis pada umumnya tugas pekerjaan tiap-tiap jenjang manajemen di atas terbagi ke dalam dua aktivitas yaitu penyusunan konsep-konsep dan pelaksanaannya. Masing-masing tingkat manajemen kadar tanggung jawabnya terhadap kedua aktivitas tersebut tidaklah sama. Manajemen puncak prosentase tanggungjawabnya dalam hal perencanaan dan pengorganisasian lebih besar dari pada manajemen operasional. Demikian juga pekerjaan manajemen operasional lebih banyak prosentasenya dalam hal yang bersifat teknis operasional jika dibandingkan dengan manajemen puncak. Sehingga apabila digambarkan maka akan terlihat pada gambar berikut ini :

Gambar I.1.
Karakteristik Pekerjaan Manajer



B.1. FUNGSI-FUNGSI MANAJEMEN DALAM PEKERJAAN KANTOR

Kegiatan manajerial dalam pekerjaan kantor dapat diidentifikasi melalui fungsi-fungsi manajemen yang diterapkan dalam kegiatan kantor. Adapun fungsi-fungsi manajemen yang dapat dilihat pada kegiatan kantor antara lain adalah :

1. Perencanaan

Mengkoordinir berbagai macam proses informasi seperti komunikasi, manajemen rekord, surat menyurat, sistem pengadaan, tata letak kantor yang nyaman, pemenuhan peralatan lainnya serta pemilihan karyawan yang betul-betul sesuai.

2. Pengorganisasian

Penetapan dasar-dasar organisasi kantor dalam perencanaan hubungan kerja diantara para pegawai dilengkapi dengan peralatan fisik, guna mencapai produktivitas yang maksimum.

3. Penggerakan

Menggerakan dan mengawasi keefektifan kegiatan-kegiatan kantor, mengambil dan menentukan kebijakan kepegawaian yang akan menjamin tingkat moral yang diinginkan, pelatihan, orientasi, promosi, dan memberikan honor yang layak agar mutu kerja karyawan meningkat, memberikan keseimbangan komunikasi baik ekstern maupun intern yaitu diantara karyawan dan direktur.

4. Pengawasan

Penerapan, pengembangan dan peningkatan sistem dan prosedur administrasi kantor, diikuti dengan penyempurnaan masing-masing tahapan kerja kantor pengawasan dan penguasaan aktivitas, persiapan, dan penggunaan formulir kantor

dan alat-alat tulis lainnya, mengukur hasil kerja dengan standar kerja yang telah ditetapkan, mempersiapkan anggaran, laporan-laporan serta petunjuk cara kerja kantor sebagai alat untuk mengendalikan dan menekan biaya.

Semua fungsi manajemen kantor sama dengan fungsi manajemen pada umumnya. Di dalam manajemen administrasi kantor, seorang manajer bertanggungjawab untuk perencanaan, pengorganisasian dari semua kegiatan kantor dan memimpin serta mengarahkan orang untuk mencapai tujuan organisasi yang dipimpinnya.

Pada masa lalu fungsi manajemen kantor terbatas hanya pada urusan kepegawaian dan tugas-tugas-tugas saja, sejak permulaan tahun 1960-an fungsi perkantoran berubah menjadi fungsi manajemen informasi sehingga kantor mempunyai peran yang lebih besar. Sehingga manajemen kantor semakin luas peranannya dalam proses komunikasi. Yaitu dalam hal pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan, pemakaian dan pendistribusian informasi.

Pada masa kini, permintaan akan informasi mengalami peningkatan yang luar biasa, hal ini mengakibatkan berkembangnya metode-metode baru yang lebih efisien dalam pengelolaan informasi. Akan tetapi tugas perkantoran pada masa lalu seperti komunikasi lisan maupun tulisan, pembuatan laporan, sistem filing, akuntansi masih digunakan walaupun dalam bentuk yang sudah dimodifikasi.

B.2. PERANAN MANAJER ADMINISTRASI KANTOR

Sebagai seorang kepala dalam pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan, pemakaian dan pendistribusian informasi seorang manajer administrasi kantor memainkan peranan penting dalam proses pengambilan keputusan dengan kemungkinan penggunaan

biaya yang minimum, dengan ketepatan informasi dan berguna di setiap waktu.

Dua orang manajer kantor di perusahaan yang berbeda belum tentu sama tanggung jawabnya. Dalam suatu perusahaan, manajer kantor mungkin dia adalah seorang akuntan, yang dibantu oleh beberapa bagian seperti bagian surat menyurat, penyimpanan dokumen dan bagian administrasi umum, sementara di perusahaan lainnya mungkin seorang manajer kantor adalah manajer personalia atau keuangan yang bertanggung jawab dalam pengawasan dan pengarahan bermacam-macam aktivitas kantor. Dan di perusahaan lainnya lagi manajer kantor mungkin dia itu adalah kepala bagian kantor yang bertanggungjawab untuk menjabarkan tugas-tugas kepada semua bagian. Tugas-tugas itu termasuk mailing, record manajemen, word processing, pengiriman berita, telekomunikasi dan perawatan kantor.

Walaupun mungkin dua orang manajer mempunyai tanggung jawab yang berbeda, namun pada umumnya mempunyai jenis aktivitas yang sama. Aktivitas tersebut bisa diidentifikasi pada tiga kegiatan utama yakni bahwa manajer kantor menghabiskan banyak waktunya untuk berkomunikasi secara lisan maupun tulisan, manajer kantor juga banyak menggunakan waktunya untuk mengurus personalia seperti dengar pendapat, pelatihan dan promosi karyawan serta menganalisis sistem kerja.

Manajer kantor haruslah seorang komunikator, ia harus seorang pendengar yang baik, bukan seorang tukang bicara. Banyak manajer kantor menganggap komunikasi itu hanya sebagai penyampaian informasi dari atas ke bawah. Ini bukan komunikasi tapi pengarahan yang mungkin dimengerti maupun tidak dimengerti oleh bawahan.

Dan cara demikian mengakibatkan mungkin diikuti tapi mungkin juga tidak dituruti oleh bawahan.

Komunikasi menghendaki pertukaran pandangan dan saling pengertian antara manager dengan bawahan. Manager yang berkomunikasi dengan baik menentukan suatu tujuan, menerangkannya dengan teliti dan dengan pertanyaan yang serba praktis mendorong bawahannya ikut serta dalam diskusi. Ia menjernihkan salah faham dan mencapai kesepakatan mengenai apa yang harus dikerjakan.

Manager haruslah seorang motivator, mampu menciptakan suasana yang mendorong orang bekerja secara baik. Perlengkapan yang baik dan lingkungan yang nyaman membuat tempat tertentu enak untuk bekerja.

Manager memberikan motivasi yang terbaik dengan membina kebanggaan pegawainya. Bawahan yang bangga akan pekerjaannya dan terlatih mereka mendapatkan kepuasan dari pekerjaan itu, dan produktivitas akan naik.

Manajer tingkat bawah yang langsung berhubungan dengan karyawan diperlukan 3 sikap sebagai seorang pemimpin yang baik:

1. *Pandai membimbing.* Pemimpin harus berada jauh di depan, menunjukkan jalan menuju ke sasaran. Dorongan dari belakang bagaimanapun tidak begitu menggerakkan personalia kantor berproduksi secara baik. (Prinsip Ki Hajar: Ing ngarsa sung telada, yang artinya (memberi teladan selagi di depan).
2. *Pandai mengusahakan kerja sama.* Seorang manajer yang berhubungan langsung dengan bawahan perlu mengusahakan

sedemikian rupa sehingga mereka merasakan keinginan untuk memenuhi kehendak yang telah dinyatakannya. (Prinsip Ki Hajar: "Ing Madya mangun karsa", selagi ditengah membina kehendak).

3. Berani. Pemimpin yang sejati harus percaya akan kemampuannya menerangkan tujuan dan persyaratan kerajaan. Sekali menempuh suatu jalan ke suatu jurusan, ia tidak boleh meragukan kemampuannya untuk mencapai tujuan.

C. LINGKUP DAN FUNGSI PEKERJAAN KANTOR

Setiap tugas pekerjaan pokok apapun untuk mencapai tujuan tertentu pada suatu instansi, baik pada instansi pemerintah (seperti tugas peningkatan kesehatan masyarakat), pada suatu instansi swasta (seperti tugas memproduksi suatu barang), dan pada sesuatu badan sosial (seperti tugas pemeliharaan anak-anak yatim piatu) harus didukung oleh pelayanan perkantoran (office service). Pelayanan perkantoran meliputi segenap pekerjaan perkantoran yang dilaksanakan untuk mendukung tercapainya tujuan pokok apapun.

G.R. Terry merumuskan pengertian pekerjaan kantor sebagai berikut: "pekerjaan perkantoran meliputi penyampaian keterangan secara lisan dan pembuatan warkat-warkat tertulis dan laporan-laporan sebagai cara untuk meringkaskan banyak hal dengan cepat guna menyediakan suatu landasan fakta bagi tindakan kontrol dari pimpinan".

Pengertian pekerjaan kantor dan fungsi kantor menurut The Liang Gie (1992) dapat dinyatakan dengan istilah "tata usaha", dan didefinisikan sebagai berikut: "segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengolah, mengganda, mengirim dan

menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi.

Jadi, pekerjaan perkantoran atau fungsi kantor menurut intinya adalah tugas pelayanan di sekitar keterangan-keterangan yang berwujud 6 pola kegiatan :

1. **Menghimpun:** yaitu kegiatan-kegiatan mencari dan mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada atau berserakan dimana-mana sehingga siap untuk dipergunakan bilamana diperlukan.
2. **Mencatat:** yaitu kegiatan membubuhkan dengan berbagai peralatan tulis keterangan-keterangan yang diperlukan sehingga berwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim dan disimpan. Bisa pula "pencatatan" tersebut pada pita rekaman ataupun audio visual sehingga hasilnya dalam bentuk suara yang dapat didengar atau dalam bentuk gambar.
3. **Mengolah:** yaitu bermacam-macam kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikannya dalam bentuk yang lebih berguna.
4. **Mengganda:** yaitu kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat sebanyak jumlah yang diperlukan.
5. **Mengirim:** yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak kepada pihak lain.
6. **Menyimpan:** yaitu kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat di tempat tertentu yang aman.

Berkaitan dengan pekerjaan kantor Geoffrey Mills dan Oliver Standingford memerinci adanya 5 kegiatan yang disebut sebagai fungsi kantor, yaitu :

1. Menerima informasi (*receiving information*)

Contoh dari bentuk informasi yang umumnya diterima adalah surat, panggilan telepon, pesanan, laporan dari berbagai kegiatan bisnis, dll. Selain menerima informasi, kantor juga bertugas memperoleh informasi lebih lanjut yang mungkin diminta oleh manajemen.

2. Merekam informasi (*recording information*)

Tujuan pembuatan rekaman/catatan adalah agar informasi dapat disiapkan segera apabila manajemen memintanya. Contoh dari kegiatan ini adalah rincian negosiasi, transaksi, rincian kegiatan/operasi dll. Rekaman seperti ini selain hanya untuk keperluan manajemen kadang diperlukan juga untuk kepentingan hukum.

3. Mengatur informasi (*arranging information*)

Informasi yang diterima oleh kantor tidak sama bentuknya pada saat informasi diberikan. Data dikumpulkan dari berbagai sumber kemudian diolah atau disusun menjadi informasi dalam bentuk yang paling mudah dan paling baik dalam melayani manajemen. Contoh dari kegiatan ini adalah neraca (laporan) keuangan, perkembangan produk, kondisi SDM, dll.

4. Memberi informasi (*giving information*)

Bila manajemen meminta, kantor memberikan informasi dari rekamannya. Sebagian informasi tersebut diberikan bersifat rutin dan sebagian yang lain mungkin bersifat khusus. Dan informasi dapat diberikan secara lisan dapat pula dalam bentuk tulisan.

Contoh dari kegiatan ini adalah anggaran setiap bulan, laporan keuangan, laporan perkembangan apapun yang diminta manajemen.

5. Melindungi aset (*safeguarding assets*)

Tugas kantor selain menerima, merekam, mengatur dan memberikan informasi, masih punya tanggung jawab lain yakni melindungi aset organisasi. Contoh dari kegiatan ini adalah tidak hanya sekedar menyimpan data atau aset organisasi akan tetapi juga mengamati secara cermat semua urusan organisasi dan bila terjadi penyimpangan yang tidak menguntungkan segera memperingatkan.

Dengan melihat dari berbagai kegiatan dalam administrasi perkantoran maka dapat dikatakan bahwa pekerjaan kantor mempunyai peranan yang sangat penting bagi organisasi. Peranan penting tersebut bisa disebutkan misalnya :

1. Melayani pekerjaan operatif guna mencapai tujuan organisasi. contohnya yang berkenaan dengan pencatatan uang masuk dan keluar, jika catatan tersebut dilaksanakan dengan tertib dan benar akan memudahkan pimpinan untuk mengikuti, mengetahui dan mengawasi penggunaan uang dalam suatu periode tertentu. Sehingga berdasarkan informasi yang berasal dari data keuangan setiap waktu pimpinan dapat mengambil berbagai keputusan.
2. Menyediakan keterangan bagi pimpinan. Semua kegiatan organisasi sejauh mungkin disertai dengan bukti-bukti tertulis. Pencatatan atau perekaman yang dilakukan secara tertulis dapat disimpan dalam waktu yang lama, mudah diingat kembali dan menghindari salah paham. Penyampaian keterangan memang

bisa secara lisan tapi ini terbatas penggunaannya. Umumnya keterangan disampaikan secara tertulis. Keterangan yang telah diolah menjadi informasi berguna bagi pimpinan untuk bahan dalam pengambilan keputusan.

3. Membantu kelancaran perkembangan organisasi. Fungsi dari kegiatan kantor adalah memberikan informasi atau sebagai sumber ingatan. Tersedianya informasi secara tertulis, dalam bentuk arsip atau dokumen akan sangat membantu pimpinan dalam mengemudikan dan mengembangkan organisasinya. Dengan data/informasi yang baik dan lengkap akan membantu pimpinan dalam membuat perencanaan-perencanaan untuk masa depan organisasi.

D. LATIHAN

Diskusikan apa kontribusi pekerjaan perkantoran terhadap pencapaian tujuan organisasi. Dalam kondisi apa kontribusi tersebut dapat maksimal.

E. KUNCI JAWABAN LATIHAN

Pekerjaan perkantoran mempunyai kontribusi yang sangat penting terhadap pencapaian tujuan utama organisasi, yakni sebagai unsur penunjang. Apabila dilaksanakan dengan benar dan mengikuti prinsip efisiensi akan menjadi unsur yang sangat menentukan terhadap keberhasilan organisasi.

F. UMPAN BALIK

Jika saudara membaca dan memperhatikan dengan benar bab 2 ini, saudara akan dapat menjawab secara benar.

G. RANGKUMAN

Tempat atau pusat kegiatan yang ada hubungannya dengan usaha pencapaian tujuan organisasi disebut sebagai kantor. Pekerjaan kantor atau kegiatan tata usaha dapat diketahui dari 6 pola kegiatan, yaitu: menerima, mencatat, mengolah, mengganda dan mengirim informasi serta melindungi aset organisasi. Administrasi perkantoran mempunyai peranan yang sangat penting untuk kelancaran organisasi. Peranan tersebut antara lain adalah melayani pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan, menyediakan keterangan bagi pucuk pimpinan dan membantu kelancaran perkembangan organisasi.

BAB III PENGORGANISASIAN KANTOR

Pengorganisasian merupakan suatu proses dan upaya untuk mengatur sumber-sumber daya baik manusia maupun non manusia agar berdaya guna dan berhasil guna. Demikian pula agar kegiatan perkantoran dapat berdaya guna dan berhasil guna perlu pengorganisasian kantor. Bab II ini akan membahas tentang hal tersebut.

Bab III berturut-turut akan diuraikan tentang prinsip-prinsip pengorganisasian berkaitan dengan kegiatan kantor, analisis pekerjaan kantor, bagan organisasi, azas sentralisasi dan desentralisasi dalam pengorganisasian kantor.

A. PRINSIP-PRINSIP PENGORGANISASIAN KANTOR

Pengertian yang umum mengenai organisasi adalah setiap sistem kerjasama yang dijalankan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu apapun. Jadi setiap organisasi tersusun dari sekelompok orang, orang-orang ini melakukan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama.

Ada dua pengertian pokok mengenai organisasi yang sering kita dengar. (1) Dalam arti statis: organisasi adalah kerangka atau wadah segenap kegiatan sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. ini terlihat dari segi struktur organisasi. (2) Dalam arti dinamis: organisasi adalah segenap proses kegiatan menetapkan dan membagi pekerjaan yang dilakukan, pembatasan wewenang, tugas dan tanggungjawab serta menetapkan hubungan antar unit-unit atau pejabat-pejabatnya dalam rangka mencapai tujuan.

Organisasi sebagai proses kegiatan ataupun sebagai wadah kegiatan, mempunyai prinsip-prinsip tertentu yang harus dianut, agar pemanfaatannya benar-benar mendukung bagi tercapainya sasaran yang dikehendaki. Prinsip-prinsip organisasi yang sering ditemukan dalam organisasi kantor antara lain adalah:

1. Perumusan Tujuan (*Formulation of Objective*)

Dalam membentuk organisasi pertama sekali harus diketahui tujuan yang hendak dicapai dan tujuan tersebut harus dirumuskan dengan jelas. Tujuan ini merupakan landasan bagi organisasi dan menjadi pedoman terpenting dalam menjalankan sesuatu kebijakan, serta untuk menentukan macam-macam tugas pekerjaan yang harus dilaksanakan. Selain itu tujuan memberikan arah (*sense of direction*) terhadap anggota organisasi.

2. Pembagian Pekerjaan (*Division of Work*)

Setelah tujuan ditetapkan, untuk melaksanakan tujuan perlu ada macam-macam kegiatan yang mengarah pada tercapainya tujuan. Pekerjaan yang bermacam-macam tadi harus digolong-golongkan/dikelompokkan, setiap orang mendapatkan pekerjaan tertentu yang sesuai dengan keahliannya.

Tujuan suatu organisasi adalah untuk mencapai tujuan dimana individu-individu tidak dapat mencapainya sendiri. Kelompok yang terdiri dari dua atau lebih orang yang bekerja bersama secara kooperatif dan dikoordinasikan dapat mencapai hasil lebih daripada dilakukan perseorangan. Konsep ini disebut *synergy*. Tiang dasar pengorganisasian adalah prinsip pembagian kerja (*division of labor*) yang memungkinkan *synergy* terjadi.

Sebagai contoh, pembagian kerja pada perusahaan kecilpun terdapat pembagian tugas antara individu yang bertanggungjawab pada pengadaan barang, pada produksi dan pada pemasaran. Pembagian kerja ini akan mengarahkan individu-individu untuk bekerja lebih efisien.

3. Pelimpahan Wewenang (*Delegation of Authority*)

Pucuk pimpinan bertanggungjawab terhadap semua akibat yang dilakukan dalam organisasi. Pada saat organisasi membesar, ia seorang diri tidak mungkin menjalankan tugas dengan baik. Oleh karena itu perlu melimpahkan wewenangnya kepada orang lain yang menjadi bawahannya. Meski demikian ia tetap bertanggungjawab atas keseluruhan organisasi yang dipimpinnya.

Ada beberapa pedoman tentang pelimpahan wewenang :

- a. Batas wewenang, tanggungjawab dan tugas harus jelas dan seimbang.
- b. Memperhatikan pendapat pegawai yang akan menerima wewenang.
- c. Percaya bahwa penerima wewenang akan mampu menjalankan tugas dan tanggungjawab.
- d. Pemberi wewenang tetap harus melakukan pengarahan, pembimbingan dan pengontrolan sehingga tugas dapat dijalankan dengan baik.

4. Kesatuan Komando

Artinya bahwa dalam struktur organisasi, sejumlah orang memiliki seorang pimpinan, demikian seterusnya sampai jenjang paling atas, dimana pucuk pimpinan memegang komando

seluruh organisasi dengan melalui beberapa orang pimpinan di bawahnya.

Kalau kita lihat di lingkungan kantor, maka beberapa orang bekerja di bagian pengetikan memiliki kepala/pemimpin, bagian personalia memiliki kepala/pemimpin dan seterusnya. Adanya kesatuan komando atau kesatuan pimpinan memudahkan hubungan, koordinasi dan tanggungjawab dalam pelaksanaan kerja.

Pengorganisasian kantor merupakan proses untuk menetapkan, mengelompokkan dan mengatur atas berbagai macam kegiatan yang dipandang perlu termasuk penyediaan barang dan fasilitas menuju pelaksanaan tugas perkantoran. Misalnya menetapkan letak ruangan yang akan dipergunakan pucuk pimpinan organisasi, mengatur ruang kerja pegawai, mengganti sistem pengatur atau pendingin ruangan dan lain-lain.

Kekuatan organisasi terletak pada kemampuan mengorganisasi sumber daya manusia dan non manusia untuk diarahkan pada pelaksanaan tugas untuk mencapai tujuan. Demikian pula dengan kantor, kantor yang berfungsi adalah kantor yang mampu menjadikan tiga faktor yaitu: sarana, manusia dan tugas sebagai kesatuan yang dapat mendukung kegiatan pokok organisasi secara efisien.

B. ANALISIS PEKERJAAN

Analisis pekerjaan kantor adalah proses penelitian tugas kantor. Analisis pekerjaan yang sehat akan memungkinkan manajemen mempekerjakan orang yang tepat, memberikan kepada mereka tugas yang berguna, membagi rata beban pekerjaan, menentukan

skala pembayaran yang pantas dan membantu merumuskan keperluan akan latihan. Dalam kantor yang efisien harus ada pembagian pekerjaan yang khusus untuk tiap tingkatan pekerja.

Langkah pertama dalam analisis pekerjaan ialah menentukan pembagian pekerjaan secara umum di dalam kantor. Ada pedoman dengan menjawab pertanyaan. Siapa mengerjakan apa? Bagaimana pertaliannya dengan operasi lainnya?

Tugas dapat dibagi menurut fungsi : korespondensi, arsip, pesuruh, pengiriman surat dan sebagainya. Tiap fungsi mempunyai ciri sendiri dan menuntut syarat tertentu dari orang yang dipilih mengerjakannya. Fungsi korespondensi misalnya mencakup mengetik, dikte dan steno grafi. Kecakapan orang yang diperlukan berbeda-beda sesuai dengan tugas yang diembannya.

Pembagian tugas dalam kantor dapat juga berdasarkan proses. Manajemen tidak membagi-bagi tugas kantor menjadi seksi korespondensi, seksi akuntansi dan sebagainya, melainkan memperhatikan prosesnya tersendiri. Sepeti menentukan harga dalam faktur, membuat daftar isian, menyimpan kartu pengiriman, mengetik surat dan sebagainya. Pembagian menurut fungsi lebih berguna di tingkat atas dalam kantor, sedangkan pembagian menurut proses lebih baik pada tingkat bawah. Manajer modern seringkali memadukan kedua sistem itu dan menentukan dengan mudahnya pada tingkat mana pembagian menurut fungsi diubah menjadi menurut proses.

Pada instansi pemerintah misalnya membagi tugasnya berdasarkan sektoral ataupun departemental. Sehingga konsentrasi pekerjaan pada sektor yang ditanganinya. Bank, kantor makelar dan lembaga keuangan lainnya acapkali membagi pekerjaan menurut nasabah.

Perkembangan yang relatif baru dalam hal pembagian tugas adalah melalui sistem proyek. Disini sekelompok pekerja dan manajer ditugaskan pada suatu proyek, misalnya segala segala pekerjaan tulis menulis yang berhubungan dengan riset dan pengembangan. Begitu selesai pekerjaan maka kelompok tersebut dibubarkan.

Pembagian tugas merupakan langkah pertama dalam analisis pekerjaan, karena manajer perlu mengetahui apa yang harus dikerjakan sebelum memutuskan siapa yang harus mengerjakannya. Setelah tugas dan syarat-syarat khusus dimengerti dengan jelas, maka akan mudah untuk mendapatkan orang yang dapat mengerjakannya. Tetapi kalau pekerjaannya tidak dimengerti dengan jelas, tidak ada yang dapat melaksanakannya dengan baik.

Kalau kantor perlu diatur kembali, data analisis pekerjaan dapat diperoleh dengan berbagai cara. Penyelia dapat mewawancarai orang-orang dan mengamati pekerjaan mereka, kemudian menyiapkan daftar kewajiban. Cara ini biasa dilakukan dalam sebuah pabrik.

Dalam lingkungan kantor prosedur ini mempunyai beberapa kelemahan. Para pekerja acapkali tidak dapat menjelaskan dengan tepat apa yang mereka kerjakan. Mereka cenderung menonjolkan pekerjaan yang disukai dan tidak menyebutkan apa yang tidak mereka sukai. Kalau penyeliannya kurang cerdas, maka analisis pekerjaannya kurang memadai.

Cara lain yang populer adalah meminta pekerja menggambarkan dengan tepat apa yang ia kerjakan. Cara ini memakan waktu, menarik pekerja itu dari tugasnya dan mungkin memperlambat pekerjaan rekannya.

C. BAGAN ORGANISASI

Bagan organisasi adalah suatu sarana untuk memvisualisasikan keadaan formil organisasi, agar anggota organisasi mengetahui dimana mereka berada pada tangga atau tata jaring organisasi tersebut.

Bagan organisasi juga dapat didefinisikan sebagai gambar struktur organisasi yang berbentuk kotak (atau bentuk lain) yang dihubungkan dengan garis, garis hubungan tersebut dapat berupa hubungan perintah, koordinasi atau fungsi lainnya. Dari bagan tersebut dapat diketahui besarnya organisasi, banyaknya unit kerja, macam-macam aktivitas, bahkan pangkat dari pejabat yang bersangkutan.

Tiga macam bagan organisasi yang terpenting adalah :

1. Bagan Struktur Organisasi

Yang diutamakan adalah menampakkan unit-unit atau kelompok - kelompok yang telah dibentuk serta tata hubungan hierarkinya satu sama lain.

2. Bagan Organisasi Fungsional

Yang diutamakan adalah memperlihatkan fungsi, tanggung jawab dari setiap unit organisasi.

3. Bagan Organisasi Personel

Yang diutamakan adalah menampakkan orang-orang yang menjadi warga atau peserta di dalam organisasi, dan sekaligus memberikan informasi mengenai pangkat dan jabatan.

Dari bagan organisasi yang menggambarkan semua aktivitas, banyaknya unit kerja dan pangkat serta jabatan biasanya dapat

dinyatakan sebagai struktur organisasi. Struktur organisasi juga dapat didefinisikan melalui 4 komponen, yaitu:

1. Struktur organisasi menjelaskan/menggambarkan alokasi tugas dan tanggung jawab pada individu maupun departemen atau bagian-bagiannya.
2. Struktur organisasi menggambarkan hubungan pelaporan formal mencakup jumlah hierarki dan rentang kendali.
3. Struktur organisasi mengelompokkan individu dalam bagian organisasi menjadi organisasi.
4. Struktur organisasi mencakup perencanaan sistem untuk menjamin komunikasi yang efektif, koordinasi, integrasi baik vertikal maupun horisontal.

D. SENTRALISASI DAN DESENTRALISASI PEKERJAAN PERKANTORAN

Dilihat dari cara pengorganisasiannya, organisasi kantor dapat dibentuk dengan cara sentralisasi ataupun desentralisasi. Pengorganisasian dengan cara sentralisasi maupun desentralisasi ini adalah dengan melihat hubungannya dengan organisasi secara keseluruhan. -

Secara teoritis, di bawah seorang manajer yang cakap sentralisasi kerja kantor adalah diinginkan karena memperbaiki tanggungjawab, menghindari penggandaan tugas yang sejenis dan memungkinkan untuk melakukan pengawasan yang lebih baik pula. Namun tidak selamanya teori itu sama dengan prakteknya, pekerjaan kantor tidak bisa dibagi secara tegas seperti halnya tugas-tugas dari bagian produksi dan bagian distribusi.

1. Sentralisasi Pekerjaan Kantor

Pada Sistem Sentralisasi maka semua kerja perkantoran dalam organisasi yang bersangkutan dibebankan dan dilaksanakan oleh

satuan organisasi yang berdiri sendiri disamping satuan-satuan organisasi yang memikul pekerjaan operatif. Dalam hal ini satuan-satuan organisasi yang melaksanakan tugas-tugas induk dibebaskan dari kegiatan-kegiatan seperti mengetik surat-surat, menyalin data, atau memelihara arsip. Semua pekerjaan dalam bidang tata usaha itu dilakukan oleh sebuah satuan pelayanan seperti misalnya Bagian Tata Usaha. Bila organisasi yang bersangkutan sangat besar atau tugas Tata Usaha semakin luas, maka satuan-satuan pelayanan dapat dibentuk seperti misalnya Bagian Surat Menyurat, Bagian Kearsipan, Bagian Penggandaan. Masing-masing satuan organisasi itu secara sentral melayani seluruh satuan organisasi dalam ruang lingkup tugasnya.

2. Desentralisasi Pekerjaan Kantor

Pada sistem Desentralisasi masing-masing satuan organisasi didalam seluruh organisasi disamping melaksanakan tugas-tugas induknya juga melakukan semua kerja ketatausahaan yang terdapat dalam lingkungannya sendiri. Jadi misalnya bagian penelitian dan pengembangan melaksanakan sendiri tugas-tugas korespondensi, memperbanyak sendiri warkat-warkat ataupun menyimpan surat-suratnya.

Sentralisasi ataupun desentralisasi pekerjaan kantor masing-masing mempunyai kebaikan dan kelemahannya sendiri-sendiri. Pada kenyataannya dalam praktek organisasi kedua sistem tersebut digunakan. Dengan demikian pengorganisasian terhadap pekerjaan kantor yang baik adalah kalau memperhatikan kedua sistem pengorganisasian tersebut.

Dengan sentralisasi pimpinan perlu melibatkan diri dalam setiap pengambilan semua keputusan yang berupa pemberian persetujuan.

Dengan desentralisasi seseorang mengurus dirinya sendiri di hampir semua beban kerja/tugas. Sebagai hasilnya keputusan untuk melakukan desentralisasi bergantung sepenuhnya pada pimpinan dan yang dihadapi oleh bawahannya. Khususnya segala sesuatu yang meningkatkan beban kerja pucuk pimpinan dapat menyebabkan dipilihnya desentralisasi.

E. LATIHAN

1. Diskusikan apakah teori organisasi yang saudara terima sama dengan praktek pada umumnya.
2. Dalam hal pekerjaan kantor bagaimana sistem sentralisasi dan desentralisasi itu baik diterapkan.

F. KUNCI JAWABAN

Secara umum prinsip-prinsip organisasi dapat kita temui dalam setiap penyelenggaraan manajemen perkantoran pada organisasi yang kita temui. Sistem sentralisasi dipakai oleh manajemen perkantoran pada organisasi yang sifatnya tidak terlampau besar, begitu pula sebaliknya, bila organisasi besar harus memakai sistem desentralisasi.

G. UMPAN BALIK

Jika saudara membaca dan memperhatikan dengan benar bab ini, saudara akan dapat menjawab secara benar.

H. RANGKUMAN

Pengorganisasian adalah upaya kerjasama yang dijalankan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Sebagai suatu kegiatan, organisasi mempunyai prinsip-prinsip yang mendukung tercapainya tujuan organisasi. Prinsip-prinsip tersebut antara lain

adalah Perumusan Tujuan , Pembagian pekerjaan , Pelimpahan wewenang dan Kesatuan Komando.

Kekuatan organisasi terletak pada kemampuan mengorganisasi sumber daya manusia dan non manusia, untuk diarahkan pada pelaksanaan tugas untuk mencapai tujuan. Demikian juga dengan kantor, kantor yang berfungsi adalah kantor yang mampu menjadikan tiga faktor: sarana, manusia dan tugas sebagai kesatuan yang dapat mendukung kegiatan pokok organisasi secara efisien.

Dengan melihat hubungannya dengan organisasi secara keseluruhan maka organisasi kantor dapat dibentuk dengan sistem sentralisasi dan desentralisasi.

BAB IV KOMUNIKASI KANTOR

Komunikasi merupakan fungsi yang terpenting dalam kegiatan kantor, dan pasti ada dalam setiap organisasi, bagaimanapun sederhananya organisasi tersebut.

Komunikasi adalah setiap proses penyampaian informasi dari satu orang kepada orang lain melalui pos, telepon, teleprinter, jasa kurir atau sarana lainnya. Istilah komunikasi haruslah ditafsirkan secara luas dan tidak ditanggapi sebagai hanya menyertakan hal-hal yang nyata seperti pembicaraan telepon atau surat menyurat, istilah ini juga mencakup pengiriman memorandum, laporan, instruksi, pesanan, gambar dan bahkan sampel.

A. PENGERTIAN DAN PROSES KOMUNIKASI

Dalam pengertiannya yang umum komunikasi adalah penyampaian warta yang mengandung macam-macam keterangan dari seseorang kepada orang lain, sekaligus termasuk mengenai penyalinan secara cermat gagasan-gagasan dari seseorang ke dalam pikiran orang lain sehingga tercapai pengertian yang ditentukan dan menimbulkan tindakan-tindakan yang diharapkan.

Di dalam proses komunikasi mengandung unsur-unsur utama, yaitu:

1. Pengirim Berita

Yakni orang yang bermaksud sesuatu kepada orang lain. Caranya adalah dengan menggunakan tanda-tanda, dengan tanda-tanda tersebut diusahakan agar orang lain mengerti apa yang dimaksud. Tanda dapat berupa kata, tindakan, gambar atau angka.

2. Sarana Komunikasi

Yakni saluran serta mekanismme yang dipergunakan untuk menyalurkan tanda-tanda.

3. Penerima Berita

Yakni orang yang menerima tanda yang dikirimkan dan menterjemahkannya ke dalam sesuatu yang berarti bagi dirinya.

Di dalam organisasi kantor yang sudah kompleks tentu saja masih banyak unsur-unsur komunikasi yang dapat masuk dalam proses selain ketiga unsur di atas, misalnya alat pengirim warta, alat penerima warta, isyarat dan lain sebagainya.

Sedangkan cara dan alat yang dapat digunakan untuk mengadakan komunikasi dalam sesuatu organisasi adalah :

1. Wawancara
2. Rapat kerja, konperensi, atau pertemuan diantara segenap anggota organisasi.
3. Pembicaraan telepon
4. Buku petunjuk, buku pedoman, brosur, dan lain-lain terbitan yang dikeluarkan organisasi untuk pekerja
5. Surat edaran
6. Papan pengumuman
7. Plakat
8. Laporan tahunan kepada para anggota organisasi
9. Surat yang dikirimkan langsung kepada pegawai.
10. Film, slide dan alat-alat lain yang sejenis.

Macam-macam sistem komunikasi perkantoran menurut (Denyer (1975) terdiri dari :

1. Sistem Komunikasi Tulisan (*Written Communication*)
Komunikasi ini meliputi surat yang dikirim melalui pos atau petugas pengantar sendiri, télégram, dan warkat tertulis lainnya.
2. Sistem Komunikasi Lisan (*Oral Communication*)
Sistem ini meliputi telepon untuk hubungan keluar maupun dalam kantor itu sendiri, radio, atau hanya corong biasa.
3. Sistem Mekanis (*Mechhanical Communication*)
Sistem ini seperti teleks, televisi dll.
4. Sistem Panggilan Petugas (*Staff Location System*)
Sistem komunikasi ini dipakai untuk mencari, menemukan dan memanggil seorang petugas dalam suatu bangunan yang luas. Sarananya bisa meliputi radio, pengeras suara, atau berupa lampu.

Jika sistem komunikasi dalam kantor berjalan dengan baik maka suatu kerja sama yang baik akan tercipta sehingga pencapaian tujuan organisasi dapat terjamin. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa syarat utama bagi organisasi yang sukses apabila terdapat orang-orang yang dapat mengadakan komunikasi satu sama lain.

B. PRINSIP-PRINSIP DALAM KOMUNIKASI KANTOR

Seorang Kepala Kantor atau Manajer Administratif mempunyai tugas utama memmbina sistem komunikasi sebaik-baiknya, untuk keperluan ini haruslah memahami azas-azas atau prinsip-prinsip komunikasi dan menerapkannya dalam pelaksanaan tugasnya. Geoffrey Mills dan Oliver Standingford mengemukakan prinsip-prinsip komunikasi sebagai berikut :

1. Komunikasi berlangsung antara pikiran seseorang dengan pikiran orang lain.

2. Orang hanya bisa mengerti sesuatu hal dengan menghubungkannya pada sesuatu hal lain yang telah dimengerti. Baik berbicara maupun menulis kita harus menyadari siapa yang kita tuju. Misalnya pengacara berbicara dengan orang awam dalam hal hukum maka jangan digunakan istilah-istilah hukum yang orang awam tidak tahu.
3. Komunikator wajib membuat dirinya dimengerti
Pengirim warta tidak boleh menyalahkan pihak penerima warta apabila wartanya tidak dimengerti. Alasan tidak dimengertinya warta adalah karena pembicara atau penulis tidak memilih kata-kata yang tepat, atau belum memberi penjelasan yang memadai.
4. Orang yang tidak mengerti dalam menerima warta wajib untuk meminta penjelasan. Penerima warta tidak dapat semata-mata menyalahkan pengirim warta, mungkin ia memerlukan penjelasan tambahan.

Selain prinsip dasar di atas terdapat hal-hal yang harus dipertimbangkan untuk melakukan komunikasi yang baik, yaitu :

- 1. Kejelasan**

Bahasa yang digunakan harus jelas dan ringkas, pemakainya harus mengingat sasaran dari komunikasi. Sebaiknya digunakan kalimat yang pendek-pendek, sederhana dan mudah ditafsirkan.

- 2. Perhatian**

Perhatian harus diberikan oleh penerima komunikasi, kurangnya perhatian adalah suatu kelemahan dalam komunikasi.

- 3. Integritas dan Ketulusan**

Semakin banyak bawahan diberitahu mengenai organisasi dan masa depannya semakin mereka menghargai integritas manajemen, semangat kerja akan terangkat.

4. Pemilihan Media

Adalah penting untuk memilih media yang paling tepat misalnya; a) Bersemuka (rapat, konferensi, wawancara), b) Lisan (telepon, radio, sistem komunikasi yang timbal balik, c) Tertulis (surat, buku, surat edaran, buku pedoman dll).

Mayoritas komunikasi di dalam kantor adalah bersifat rutin, dalam hal ini pimpinan harus mempertimbangkan dan menetapkan sarana komunikasi yang harus digunakan. Untuk memutuskan sarana apa yang paling tepat ada tujuh faktor utama yang harus dipertimbangkan :

1. Kecepatan

Seberapa urgen komunikasi yang bersangkutan?

2. Keakuratan

Apakah informasi akan diterima secara akurat?

3. Keamanan

Apakah ada resiko kehilangan komunikasi dalam perjalanan

4. Kerahasiaan

Apakah menjadi masalah apabila orang lain tahu?

5. Rakaman/warkat

Apakah komunikasi perlu dalam bentuk tertulis atau cukup dengan lisan?

6. Kesan

Apakah komunikasi juga diharapkan mendapatkan kesan baik dari pihak penerima?

7. Biaya

Semua unsur biaya harus dipertimbangkan dalam pemilihan sesuatu sarana komunikasi.

C. LATIHAN

Komunikasi dianggap sebagai unsur yang esensial dari manajemen yang berhasil. Diskusikan untuk mendapatkan klarifikasi bidang utama komunikasi yang harus mendapatkan perhatian pada suatu kantor.

D. KUNCI JAWABAN

Komunikasi sebagai proses penyampaian informasi dari satu orang kepada orang lain adalah merupakan fungsi utama dalam kegiatan kantor. Komunikasi yang terlaksana dengan baik menumbuhkan iklim kerja sama yang baik pula sehingga menunjang tercapainya tujuan organisasi.

E. UMPAN BALIK

Jika saudara membaca dan memperhatikan dengan benar bab 2 ini, saudara akan dapat menjawab secara benar.

F. RANGKUMAN

Mengingat pentingnya fungsi kantor maka pimpinan kantor perlu memperhatikan prinsip-prinsip yang menunjang keberhasilan komunikasi. faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan misalnya: kejelasan komunikasi, perhatian, integritas dan ketulusan serta pemilihan media komunikasi yang memadai.

BAB V PENATAAN RUANG KANTOR

Banyak kantor ditempatkan pada gedung yang kadang tidak cocok dengan tujuannya, sehingga penataan ruang sebagai tempat kerja kadang-kadang juga mempunyai kesan dipaksakan. Kepala atau Manajer Kantor dapat mengatakan dirinya beruntung jika mempunyai gedung kantor yang dirancang secara modern yang sesuai dengan kebutuhan akan efisiensi.

Gedung dan ruangan kantor dapat dikatakan sebagai alat yang sama manfaatnya seperti mesin ketik dan peralatan kantor lainnya. Jika diharapkan dapat menyokong efisiensi, maka harus digunakan dengan benar. Dalam uraian ini tidak membahas bagaimana desain gedung kantor, tetapi membahas bagaimana memanfaatkan secara terbaik dari akomodasi yang tersedia.

Meskipun tidak secara nyata dapat dilihat pengaruh dari lingkungan fisik kantor terhadap hasil kerja pegawai kantor, namun dari beberapa penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang amat signifikan antara lingkungan fisik kantor dengan produktivitas kerja. Orang akan bekerja lebih baik apabila mereka diberi lingkungan dan peralatan yang sesuai dengan pekerjaan mereka. Oleh karena itu lingkungan fisik atau ruangan kerja perlu diatur sesuai dengan kaidah penataan ruang yang baik.

A. PENGERTIAN DAN TUJUAN TATA RUANG

Pekerjaan di kantor memerlukan lebih banyak usaha mental dari pada fisik, pegawai perlu berkonsentrasi untuk waktu yang lama dan sering mengerjakan proses kerja yang berulang-ulang, hal semacam ini rentan terhadap kelelahan. Oleh karena itu perlu diupayakan suatu

kondisi kerja berupa penataan fisik kantor yang dapat mengatasi keadaan dan menunjang efisiensi kerja.

Tata ruang kantor dapat diartikan sebagai penyusunan perabot dan alat perlengkapan kantor serta pengaturann faktor-faktor fisik lainnya yang dianggap perlu untuk menunjang tercapainya tujuan kantor.

Di Indonesia akhir-akhir ini tata ruang sudah banyak mendapatkan perhatian, selain karena kebutuhan akan efisiensi kerja juga kebutuhan akan rasa seni dan keindahan yang semakin meningkat.

Adapun keuntungan dari penataan ruang dapat disebutkan :

1. Mencegah penghamburan tenaga dan waktu para pegawai karena berjalan mondar-mandir yang sebetulnya tidak perlu.
2. Menjamin kelancaran proses pekerjaan yang bersangkutan.
3. Memungkinkan pemakaian ruang kerja secara efisien, yaitu suatu luas lantai tertentu dapat dipergunakan untuk keperluan yang sebanyak-banyaknya.

Tujuan penyusunan ruang untuk kerja adalah:

1. Pekerjaan di kantor itu dalam proses pelaksanaannya dapat menempuh jarak yang sependek mungkin.
2. Rangkaian aktivitas dapat mengalir dengan lancar.
3. Segenap ruangan dipergunakan secara efisien untuk keperluan pekerjaan.
4. Kesehatan dan kepuasan bekerja para pegawai dapat dipelihara.
5. Pengawasan terhadap pekerjaan dapat berlangsung secara memuaskan.
6. Pihak luar yang mengunjungi kantor mendapat kesan yang baik tentang organisasi tersebut.

7. Susunan tempat kerja dapat dipergunakan untuk berbagai pekerjaan dan mudah diubah sewaktu-waktu diperlukan.
8. Kebebasan diri dan keamanan diusahakan sepanjang perlu.
9. Pelaksanaan kerja yang gaduh dan mengganggu perhatian dipisahkan.
10. Persyaratan perundang-undangan terpenuhi

B. JENIS KANTOR BERDASARKAN PENATAAN RUANGAN

1. Kantor Pribadi

Kantor pribadi pada umumnya disediakan untuk mereka yang pekerjaannya bersifat sangat rahasia, atau ruang pimpinan yang membutuhkan *privacy* atau mungkin sering mengadakan rapat. Kantor pribadi yang baik apabila dibagi menjadi dua wilayah; pertama adalah wilayah kerja bagi orang yang menempatinnya, kedua adalah wilayah untuk menerima tamu dan mengadakan rapat kecil di sekeliling meja konferensi.

Selain sebagai tempat kerja kantor pribadi juga dianggap sebagai simbol status, meskipun simbol status itu tidak harus dalam bentuk sebuah ruangan yang dikelilingi dinding

2. Kantor Tertutup/Bersel

Kantor bersel bervariasi ukurannya, maksudnya adalah untuk memberikan ruangan yang terpisah antar bagian atau antar kelompok pegawai. Sekarang ini masih banyak dipakai, namun sebagian besar mempunyai alasan karena struktur gedung yang tersedia mengharuskan dipakainya jenis kantor bersel.

Ada juga memang dibutuhkan pemakaian kantor terpisah ini seperti ruangan komputer yang harus dikontrol secara cermat

suhu dan kelembabannya, dan dilindungi karena nilai dan kerentanannya.

3. Kantor Terbuka

Kantor rancangan terbuka adalah kantor dimana ruang kerja yang bersangkutan tidak dipisahkan. Untuk mendapatkan pemanfaatan yang maksimal biasanya diatur dalam garis lurus berdasarkan kelompok dan bagian. Jika dibandingkan dengan kantor pribadi ataupun kantor tertutup terdapat beberapa keuntungan dan kerugian. Keuntungannya misalnya biaya modal bisa ditekan (pembuatan pintu, pengatur udara, listrik, dan pelayanan umum lainnya); pengawasan menjadi mudah; komunikasi dan arus kerja dipermudah; fleksibilitas tata ruang. Kerugiannya antara lain keamanan yang berkurang, gangguan dari tamu; mungkin penyakit menular dan kebisingan.

4. Kantor Lanskap

Kantor lanskap adalah pengaturan lantai terbuka yang menghindari pengaturan meja berupa garis lurus seperti kantor rancangan terbuka. Akan tetapi meja kerja disusun secara individual atau dalam kelompok dengan sudut yang berbeda satu dengan yang lain. Untuk memisahkan antar bagian digunakan sekat visual atau mungkin digunakan tanaman hias yang juga memberikan suasana umum tidak terlalu kaku. Beberapa kerugian pada rancangan kantor terbuka dapat diatasi pada kantor lanskap. Misalnya terdapat sedikit gangguan, kebisingan dapat dikendalikan.

C. PEDOMAN PENYUSUNAN TATA RUANG

Dalam merancang ruangan kerja yang harus diperhatikan bukan hanya menyediakan tempat bagi perabot dan peralatan kerja, tetapi

juga untuk memungkinkan pergerakan pegawai secara mudah dari satu bagian ke bagian lain. Diantara baris-baris meja disediakan lorong-lorong untuk lalu lintas pegawai. Pada lorong utama yang biasanya di tengah-tengah lebarnya sebaiknya 120 cm, dengan maksud jika ada dua pegawai berpapasan tidak bersinggungan atau tidak mengganggu isi meja yang ada di dekatnya, hal ini diperhitungkan bahwa lebar badan seseorang yang normal kira-kira 60 cm. Lorong-lorong lainnya cukup 80 cm.

Dalam merencanakan *office lay-out* yang penting untuk diperhatikan adalah arus pekerjaan harus berjalan menurut suatu garis yang (relatif) lurus. Artinya orang yang mengerjakan atau berkas yang dikerjakan berjalan tidak mondar mandir atau simpang siur. Oleh karena itu yang pertama dikerjakan dalam menyusun tata ruang adalah mempelajari atau menganalisis proses pekerjaan atau "*flow of work*", dari pekerjaan-pekerjaan apa yang menjadi inti atau poros dari pekerjaan kantor tersebut.

Terdapat 4 asas yang bisa dijadikan dasar bagi tata ruang perkantoran :

1. Asas Mengenai Jarak Terpendek

Suatu tata ruang yang baik ialah yang memungkinkan proses penyelesaian suatu pekerjaan menempuh jarak yang sependek-pendeknya. Dalam hal ini mendekati garis lurus yang ditarik dari 2 titik. Dalam menyusun tempat kerja dan menempatkan alat-alat, hendaknya asas ini dijalankan sejauh mungkin.

2. Asas Mengenai Rangkaian Kerja

Suatu tata ruang yang baik ialah yang menempatkan para pegawai dan alat-alat kantor menurut rangkaian yang sejalan dengan urutan penyelesaian pekerjaan yang bersangkutan.

Asas ini merupakan kelengkapan dari asas mengenai jarak terpendek. Jarak terpendek tercapai kalau para pekerja atau alat-alat ditaruh berderet-deret menurut urutan proses penyelesaian pekerjaan tersebut.

3. Asas Mengenai Penggunaan Segenap Ruangan

Tata ruang yang baik ialah yang menggunakan sepenuhnya semua ruang yang ada. Pengertian ruang itu tidak hanya luas lantai saja, tetapi juga ruang vertikal ke atas maupun ke bawah.

4. Asas Fleksibilitas

Dengan tidak mengabaikan hal-hal yang khusus, suatu tata ruang yang baik ialah yang dapat diubah atau disusun kembali dengan tidak terlampau sukar dan tidak memerlukan biaya yang mahal.

Demikianlah beberapa asas yang harus dijadikan pedoman kalau hendak menyusun tempat kerja yang baik untuk kerja perkantoran.

Beberapa petunjuk lain yang dapat dijadikan pedoman dalam menyusun tata ruang antara lain adalah :

1. Pada tata ruang terbuka atau lanskap dimana bekerja banyak orang, apabila pegawai-pegawai dikelompokkan di bawah pengawasan seseorang pejabat maka mereka ditempatkan di dekat masing-masing pejabat yang bertanggungjawab atas kelompok itu.
2. Pegawai-pegawai yang bekerja membutuhkan kecermatan yang tinggi diberikan tempat yang banyak memperoleh penerangan cahaya. Hal ini demi untuk kesehatan mata dan kesempurnaan hasil kerja.

3. Pegawai-pegawai yang sering membuat hubungan kerja dengan bagian lain atau luar organisasi (publik) ditempatkan di dekat pintu. Dengan demikian orang-orang yang harus menghubunginya tidak mondar-mandir melewati meja-meja dan mengganggu pegawai lain.
4. Pegawai-pegawai yang bekerja mengenai urusan-urusan yang mengandung resiko besar, ditempatkan di pojok yang tidak sering dilalui lalu lintas orang-orang, sehingga keamanannya terjamin. Contohnya adalah para kasir.
5. Lemari dan alat-alat perlengkapan lainnya ditaruh di dekat pegawai-pegawai yang sering mempergunakan benda-benda tersebut.
6. Alat-alat kantor yang menimbulkan suara ribut, ditaruh di dekat jendela, sehingga gema suaranya sebagian besar dapat dibuang keluar ruangan.
7. Lemari yang erat atau peti besi dapat ditempatkan menempel tembok atau tiang, sehingga mendapat penyangga untuk menambah kekuatannya.
8. Bagi pimpinan yang sering-sering harus menerima tamu penting atau keperluan berunding ada dua cara untuk mengatasinya. pertama dibuatkan kamar tamu tersendiri atau ruang rapat; kedua pejabat yang bersangkutan menempati ruang pribadi seperti yang dijelaskan di atas.

Akhirnya setelah diketahui macam-macam ruangan dan pedoman dalam menyusun ruangan, maka langkah-langkah dalam merancang tata ruang adalah sebagai berikut :

1. Pertama hendaknya dibuat gambar denah kantor yang bersangkutan. Pada gambar denah itu harus dicantumkan pula keterangan-keterangan mengenai panjang dan lebarnya ruang

bersangkutan. Demikian juga dilukiskan dimana letaknya pintu dan jendela.

2. Langkah berikutnya ialah mempelajari segenap pekerjaan yang termasuk dalam lingkungan kantor itu. Setelah diketahui macam-macam pekerjaan, lalu ditentukan proses pelaksanaannya. Dengan demikian diperoleh gambaran mengenai urutan penyelesaian pekerjaan itu.
3. Susun letak meja-meja kerja untuk para pegawai. Pedoman sebagaimana diuraikan di depan dapat menjadi petunjuk. Untuk melakukan penyusunan ini buatlah guntingan-guntingan kertas yang menggambarkan meja, kursi, lemari dan perabotan lain. Guntingan kertas ini juga memakai skala seperti waktu membuat denah ruangan.
4. Selanjutnya tata ruang dirancang dengan menjejerkan guntingan-guntingan gambar meja dan kursi serta lemari di atas gambar denah. Guntingan-guntingan kertas tersebut digeser-geserkan sehingga tercapai susunan yang baik. Apabila sudah didapat tata ruang yang terbaik, lekatkanlah guntingan-guntingan gambar tersebut dengan perekat pada gambar denah. Dengan ini selesailah pekerjaan merancang tata ruang kerja yang diperlukan. Dengan rancangan ini sebagai petunjuknya tinggallah disusun perabot kantor di atas lantai yang sesungguhnya.

D. PENGATURAN KONDISI FISIK DAN LINGKUNGAN KANTOR

Para ahli ilmu sosial umumnya sepakat bahwa lingkungan fisik dimana orang bekerja akan berpengaruh terhadap sikap dan produktivitas kerja seseorang. Oleh karena itu sudah menjadi tugas pimpinan atau manajer kantor untuk mengusahakan suatu lingkungan fisik yang dapat menunjang produktivitas tersebut. Beberapa hal yang patut menjadikan perhatian dalam hal mengatur kondisi fisik lingkungan kantor adalah :

1. Kebersihan

Kantor yang bersih dan rapi akan menyokong kesehatan para pegawai selain tentu memberikan keakuratan dalam bekerja. Orang akan bereaksi terhadap sekelilingnya, pegawai yang bekerja pada lingkungan yang kotor dan tidak rapi cenderung menjadi tidak rapi dan ceroboh dalam pekerjaan mereka. Oleh karena itu petugas kebersihan kantor harus diawasi secara memadai dan diperlengkapi dengan peralatan yang sesuai dengan pekerjaan mereka.

2. Udara

Udara segar harus diusahakan selalu terjaga atau mengalir dalam ruangan. Mengenai faktor udara ini yang penting diperhatikan adalah suhu udara dan kelembabannya. Agar tetap hidup tubuh manusia secara terus menerus mengeluarkan panas. Untuk dapat memancarkan panas perlulah udara disekelilingnya mempunyai suhu yang lebih rendah daripada suhu tubuh manusia. Udara di Indonesia terlalu panas dan lembab sehingga orang tidak dapat memancarkan panas dari tubuhnya dengan sebaik-baiknya.

Udara yang panas membuat orang mudah mengantuk, cepat lelah dan kurang bersemangat sehingga mengurangi produktivitas kerja. Oleh karena itu perlu pengaturan suhu dan kelembaban yang sebaik-baiknya. Pemakaian AC adalah merupakan alternatif pilihan, akan tetapi pemakaian AC selain mahal harganya juga tidak ramah terhadap lingkungan karena CFC yang dikeluarkan alat tersebut ditengerai sebagai salah satu senyawa yang merusak lapisan ozon.

Mengusahakan peredaran udara yang cukup dalam ruangan bisa dilakukan dengan membuat lubang-lubang udara yang cukup (ventilasi) pada dinding-dinding ruangan. Peranan arsitektur sangat dibutuhkan untuk membuat bangunan gedung kantor yang ramah terhadap lingkungan.

3. Penerangan

Pegawai yang terlibat dalam pekerjaan sepanjang hari rentan terhadap ketegangan mata yang disertai keletihan mental, perasaan mudah marah dan gangguan fisik lainnya. Penerangan yang buruk kemungkinan menambah kondisi tersebut yang akhirnya berpengaruh pada produktivitas kerja. Kantor dengan penerangan yang baik adalah kantor dimana sinar disebar secara merata tanpa membentuk bayangan yang tajam dan cahaya tidak menyilaukan.

Ada dua macam penerangan:

Pertama, penerangan alamiah yakni penerangan yang didapat dari sinar matahari. Idealnya kantor tidak ditutupi bayangan gedung lain serta mempunyai jendela-jendela yang lebar.

Kedua, penerangan artifisial. Tingkat penerangan diungkapkan dalam istilah tingkat lux, untuk tugas kantor besaran 300-500 lux umumnya dianggap memuaskan.

4. Warna

Warna merupakan faktor yang penting untuk mempertahankan efisiensi kerja, karena warna kan mempengaruhi keadaan jiwa seseorang. Dengan memakai warna yang tepat pada dinding ruangan dan alat-alat lainnya, ketenangan jiwa para pegawai akan terpelihara.

Masing-masing warna itu apabila disoroti oleh cahaya penerangan akan memantulkan kembali cahaya itu secara berbeda-beda. Kemampuan sesuatu warna memantulkan kembali cahaya yang mendatangi disebut daya pantul warna. Banyaknya cahaya yang dipantulkan itu biasanya dinyatakan dengan persentase. Jadi apabila suatu warna disoroti oleh sejumlah cahaya, dan cahaya itu dipantulkan kembali semuanya, maka daya pantul warna tersebut adalah 100%. Persentase yang tinggi berarti bahwa warna yang bersangkutan tergolong warna yang sangat terang, warna yang sangat terang biasanya menimbulkan kesilauan. Untuk Indonesia yang terletak di katulistiwa dan tergolong wilayah panas, sebaiknya dipakai lebih banyak warna yang bersifat adem seperti abu-abu, biru dan hijau.

5. Suara

Alat-alat kantor yang menimbulkan suara gaduh hendaknya penempatannya diperhatikan, misalnya di dekat jendela supaya suara bisa langsung dibuang keluar. Selain itu mungkin bisa dipasang pada dinding dan langit-langit suatu alat peredam suara. Pada kantor yang modern dewasa ini dipakai "suara lembut" yakni penggunaan musik dengan lagu-lagu yang tenang dan lembut, hal ini dapat mengurangi ketegangan syaraf dan menambah semangat kerja selain dapat meredam suara.

E. LATIHAN

Kunjungilah salah sebuah kantor, kemudian buatlah analisis tentang tata letak ruangan kemudian diskusikan dengan teman-teman untuk dapat membuat rekomendasi tentang penataan ruang yang efisien.

G. KUNCI JAWABAN

Perhatikan baik-baik penataan ruang tersebut, golongkan menurut jenis penataan ruang. Setelah itu cermati pekerjaan utama atau yang paling sering dilakukan di kantor tersebut, apakah pekerjaan itu telah berjalan dengan efisien berdasarkan tata letak meja atau jarak yang harus dilalui, cermati juga faktor kenyamanan bagi pekerjanya.

H. UMPAN BALIK

Jika saudara membaca dan memperhatikan dengan benar bab ini, saudara akan dapat mendiskusikan dengan kawan-kawan saudara secara lancar.

F. RANGKUMAN

Pekerjaan di kantor memerlukan lebih banyak usaha mental dari pada fisik dan perlu berkonsentrasi untuk jangka waktu yang lama, hal seperti ini rentan terhadap kelelahan. Oleh karena itu perlu diupayakan kondisi kerja berupa penataan ruang dan fisik kantor yang dapat menunjang efisiensi. Keuntungan dari penataan ruang adalah mencegah penghamburan tenaga dan waktu, menjamin kelancaran proses pekerjaan dan memungkinkan pemakaian ruang secara efisien.

Selain itu kondisi fisik yang perlu diatur adalah tentang kebersihan, udara, penerangan, warna dan suara.

BAB VI LAPORAN

Laporan menurut pengertian yang umum adalah suatu dokumen sebagai hasil serangkaian kegiatan mencari dan menyajikan informasi mengenai suatu hal tertentu. Sedangkan dokumen menurut The Liang Gie dalam arti dasar adalah naskah tertulis yang memuat fakta-fakta sebagai kesaksian mengenai kenyataan suatu hal.

Dengan demikian menurut intinya Laporan merupakan keterangan atau informasi yang dihimpun, diolah, dan disajikan secara tertulis. Rangkaian kegiatan yang terlibat dalam mencari keterangan itu dapat berupa :

1. Pengamatan (untuk suatu jangka waktu dan dengan peralatan tertentu).
2. Penyelidikan (dengan bertanya, mencatat dan membandingkan sumber-sumber informasi).
3. Studi (dengan membaca dokumen dan bertukar pikiran)

Hal tertentu yang menjadi isi sesuatu informasi faktawi dapat mengenai apa saja, sedang informasi itu dapat disajikan untuk keperluan sesuatu lingkungan apapun. Misalnya keterangan tentang suatu segi hukum untuk keperluan proses pengadilan, informasi anak didik untuk keperluan penyelenggaraan pengajaran.

Diantara berbagai informasi itu terdapat suatu jenis keterangan yang menyangkut urusan-urusan dalam suatu organisasi untuk keperluan pimpinannya. Dokumen yang memuat jenis keterangan ini biasanya digolongkan sebagai laporan manajerial (*managerial report*).

Dengan demikian dapat dirumuskan bahwa laporan manajerial adalah sejenis laporan yang bertalian dengan suatu urusan tertentu dalam lingkungan sesuatu organisasi formal yang dibuat untuk keperluan pimpinan organisasi itu membuat keputusan dan seterusnya melakukan tindakan.

A. PERANAN SISTEM PELAPORAN

Tujuan umum setiap pelaporan adalah menyampaikan informasi dalam lingkungan organisasi. Penyampaian informasi itu merupakan suatu prosedur tetap dalam organisasi atau berdasarkan sesuatu penugasan dari pimpinan organisasi. Misalnya laporan teratur setiap bulan mengenai banyaknya pemakaian bensin untuk seluruh kendaraan bermotor pada kantor tersebut, atau laporan semesteran Bidang akademis pada suatu Universitas tentang jumlah mahasiswa yang lulus sarjana.

Laporan adalah sangat penting karena merupakan alat untuk mengadakan komunikasi ke atas dalam perusahaan dan dengan alat ini manajer diberi informasi "*feed back*" yang memungkinkan mereka menguji atau merubah kebijaksanaan mereka. Laporan yang baik merupakan alat pendorong untuk tindakan, dan laporan yang jelek sering tidak dapat dimengerti.

Secara terperinci laporan manajerial pada pokoknya mempunyai berbagai peranan berikut :

1. Bagi organisasi sebagai suatu kebulatan, laporan manajerial dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai perkembangan organisasi serta kelebihan-kelebihan dan kekurangannya.

2. Bagi pelaksanaan sesuatu tugas dalam organisasi, laporan manajerial dapat menunjukkan sesuatu segi yang perlu disempurnakan untuk kelancaran tugas organisasi itu.
3. Bagi manager organisasi sebagai pimpinan, laporan manajerial dapat menyediakan berbagai data untuk pembuatan keputusan pimpinan yang tepat beserta tindakan kelanjutan yang jitu.
4. Bagi petugas organisasi sebagai pelaksana, laporan manajerial dapat menjadi sarana untuk menyampaikan kesimpulan penting atau gagasan baru kepada atasannya.

Litlefield mengemukakan bahwa sistem pelaporan adalah sangat penting bagi sesuatu sistem informasi manajemen, tetapi khususnya bagi suatu manajemen terdesentralisasi yang bertanggungjawab. Desentralisasi mengharuskan pelimpahan wewenang dan penugasan tanggung jawab ke bawah dalam tingkat jenjang organisasi agar supaya melancarkan pelaksanaan kerja yang efisien dan efektif pada semua titik. Sebagai akibatnya setiap pejabat pimpinan, pengawas atau mandor adalah seorang manajer. Seorang manajer yang bertanggung jawab untuk hasil-hasil pelaksanaan tugasnya sendiri. Secara logis tersimpulkan bahwa setiap manajer bukan saja seyogyanya, melainkan harus melapor mengenai pelaksanaan-pelaksanaan kerja itu dalam perusahaan yang untuknya ia telah menerima tanggungjawab dan wewenang.

Laporan manajerial merupakan suatu dokumen yang menyajikan keterangan mengenai suatu hal tertentu kepada pimpinan organisasi. Ciri-ciri khusus yang perlu terdapat pada laporan demikian itu untuk membedakannya dengan naskah tertulis lainnya, ialah :

1. Mengandung semua fakta yang bertalian.

2. Menyampaikan kesimpulan atau rekomendasi tertentu yang dibuat berdasarkan fakta-fakta yang diungkapkan.
3. Mempunyai suatu bentuk yang tersendiri
4. Mengandung suatu gaya tulis yang serasi dengan pengungkapan fakta.
5. Menampilkan suatu tata wajah yang mencerminkan pembuatan laporan dengan penuh kesungguhan.

Tujuan akhir setiap laporan adalah tiba pada suatu penyelesaian atau kejelasan mengenai hal -yang dilaporkan. Oleh karena itu laporan manajerial perlu menyajikan kesimpulan atau saran tertentu dari pembuat laporan kepada pimpinan organisasi berdasarkan fakta-fakta yang disajikan.

Oleh karena laporan manajerial merupakan suatu dokumen yang memberi kesaksian fakta-fakta yang relevan untuk keputusan/tindakan dalam suatu organisasi, laporan itu hendaknya menampilkan diri dalam suatu bentuk, yaitu pengaturan dari bagian-bagiannya yang tampak keluar sebagai wujud tersendiri.

Suatu laporan yang baik hendaknya memenuhi syarat-syarat mengenai mutu, yaitu: kecermatan (*accuracy*), ketepatan waktu (*timelines*), kemadaiian (*adequacy*), kesederhanaan (*simplicity*) dan kejelasan (*clarity*).

Suatu laporan manajerial dapat berakibat pada keputusan pimpinan dan tindakan perubahan yang berpengaruh besar terhadap perkembangan organisasi selanjutnya. Oleh karena itu laporan manajerial harus memuat data yang cermat. Sebuah laporan manajerial juga harus memperhatikan waktu yang meliputi

penyampaian laporan pada saat yang tepat, kesempatan pemanfaatannya pada waktu yang dibutuhkan.

Laporan manajerial harus berisi informasi yang memadai dalam volumenya dan lengkap mengenai berbagai cakupannya. Sebuah laporan manajerial harus dapat pula menyederhanakan persoalan dengan pemakaian bahasa yang mudah dimengerti, tidak menyajikan informasi dengan berbagai istilah teknis yang sulit. Dan laporan manajerial sebagai suatu macam tulisan juga harus dikarang dengan bahasa tulis yang jelas, ringkas dan gaya tulisnya tepat. Hal-hal seperti tersebut perlu diperhatikan karena mengingat pimpinan organisasi yang senantiasa sibuk dengan bermacam-macam tugas sehingga tidak perlu bersusah payah mencermati setiap laporan yang masuk.

B. JENIS LAPORAN MANAJERIAL

Macam laporan manajerial sesungguhnya tidak terbatas, terutama kalau ditinjau dari segi pokok soalnya. Tetapi untuk memudahkan pemahaman, para ahli ilmu administrasi perkantoran (*office management*) lazim mengadakan penggolongan dalam beberapa kelompok laporan. Mereka membeda-bedakan segenap laporan manajerial dalam tiga golongan berdasarkan tujuan, waktu, dan gaya tulis yang masing-masing mencakup dua kelompok sebagai berikut :

1. Penggolongan menurut tujuan (*purpose*) :
 - a. Laporan Perencanaan (*planning report*)
 - b. Laporan pengendalian (*control report*)

2. Penggolongan menurut waktu (*timing*) :
 - a. Laporan berkala (*periodic-report*)
 - b. Laporan khusus (*special report*)

3. Penggolongan menurut gaya tulis (*style*) :

- a. Laporan resmi (*formal report*)
- b. Laporan tak resmi (*informal report*)

Perencanaan adalah segenap rangkaian aktivitas menentukan hal-hal yang harus dilaksanakan dan cara-caranya dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Laporan perencanaan merupakan sebuah dokumen yang mengikuti proses perencanaan itu dan menetapkan tujuan pokok atau hasil kerja sesuatu satuan organisasi. Misalnya laporan yang bertalian dengan penyusunan anggaran keuangan atau target penjualan hasil produksi.

Pengendalian adalah segenap rangkaian aktivitas memeriksa, mencocokkan dan mengusahakan agar berbagai pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan hasil yang diharapkan. Laporan pengendalian merupakan sebuah dokumen yang terlibat dalam proses kontrol itu dan menggambarkan pelaksanaan kerja (*performance*) yang telah berlangsung. Bidang-bidang pelaksanaan kerja yang dapat dilaporkan misalnya ialah kepegawaian, produktivitas, efisiensi tenaga kerja, mutu produksi dan pengeluaran biaya.

Laporan berkala adalah suatu jenis laporan yang dibuat secara terus menerus menurut suatu jangka waktu tertentu untuk menggambarkan perkembangan organisasi dalam hal-hal tertentu. Laporan ini sering berbentuk laporan pengendalian.

Laporan khusus adalah suatu jenis laporan mengenai sesuatu hal yang tidak berulang atau tidak dapat diduga dan ditugaskan oleh pimpinan organisasi untuk melakukan suatu tindakan diwaktu

mendatang. faktor ketepatan waktu sering menonjol dan dapat berbentuk laporan perencanaan.

Laporan formal merupakan sebuah dokumen resmi yang secara tegas ditetapkan dalam prosedur organisasi pada berbagai jenjang untuk keberesan administrasi atau pertumbuhan sesuatu satuan pekerjaan. Sedangkan laporan informal tidak melibatkan dokumen resmi dalam organisasi dan biasanya terkandung dalam sesuatu nota pribadi atau memo pejabat tanpa bentuk tertentu.

C. BENTUK LAPORAN

Laporan harus dibuat sedemikian rupa agar dapat dibaca dengan mudah dan agar acuan dapat dibuat tanpa kesulitan pada bagian manapun. Secara khusus harus diingat bahwa tidak semua orang yang membaca dan mempertimbangkan laporan tersebut ingin mempelajari keseluruhannya secara rinci. Mungkin saja bahwa laporan yang disiapkan dengan baik tidak perlu dibaca tuntas sebelum sebelum keputusan dapat diambil berdasarkan laporan itu.

Laporan manajerial harus memiliki suatu bentuk yang tersendiri sebagai laporan. Bentuk laporan adalah pengaturan dari bagian-bagiannya yang tampak ke luar sehingga dapat diperiksa dan dipahami oleh pimpinan organisasi. Unsur-unsur bagian laporan itu pada umumnya meliputi hal-hal sebagai berikut :

1. Halaman Judul

Yang dimaksud halaman judul pada suatu laporan ialah halaman pertama laporan itu yang memuat judul laporan dengan disertai nama pembuat laporan dan tanggal laporan disusun. Halaman judul atau pagina judul bukanlah sampul laporan yang isinya dapat saja sama seperti pagina judul, tetapi biasanya sampul berwujud kertas karton atau bahkan dijilid dengan karton untuk

laporan yang tebal. Sampul halaman biasanya juga tidak memakai nomor halaman, sedangkan pagina judul memakai nomor halaman.

2. Daftar Isi

Daftar isi laporan hendaknya disusun secara lengkap dengan perincian susunan laporan dari bab-bab, paragraf-paragraf sampai seluruh pembagiannya yang lebih kecil serta nomor halamannya masing-masing. Daftar isi itu mempunyai tiga kegunaan :

- a. Memberikan suatu gambaran yang menyeluruh dan lengkap kepada penerima laporan mengenai susunan, pola dan perincian hal yang dilaporkan sehingga pembacaan dapat berlangsung lebih terarah atau lancar.
- b. Memudahkan perincian atau penunjukkan kelak pada sesuatu bagian atau data bilamana diperlukan oleh pimpinan organisasi.
- c. Memungkinkan pimpinan organisasi yang biasanya sibuk dengan berbagai tugas memilih sesuatu bagian isi laporan yang dianggap terpenting untuk dibaca lebih dulu.

3. Pengantar

Pengantar pada suatu laporan merupakan bagian yang pertama memasuki materi laporan dengan maksud menuntun pembaca laporan untuk segera mengerti soal-soal yang akan dilaporkan dalam batang tubuh laporan. Dalam bagian pengantar ini ditegaskan kerangka acuan laporan, masalah yang telah diselidiki, tata cara penyelidikan atau tertib langkah pencarian informasi, dan sesuatu patokan duga yang dijadikan landasan dalam penyusunan laporan itu bila ada.

4. Ringkasan

Memuat hasil-hasil penemuan yang dapat diperoleh atau kesimpulan-kesimpulan yang dapat dibuat dari data yang diperoleh, serta saran-saran dan rekomendasi yang dapat diajukan kepada pimpinan organisasi.

5. Batang Tubuh

Batang tubuh laporan memuat seluruh data selengkapnya mengenai hal yang dilaporkan. Data ini harus disusun secara logis dan disajikan secara sistematis dengan satuan-satuan pembagian yang cukup terperinci (dalam bab-bab, paragraf-paragraf, sub paragraf-sub paragraf dan alenia-alenia).

6. Penutup

Bagian penutup bila perlu meringkaskan seluruh data, menunjukkan alasan-alasan yang mendukung suatu kecenderungan pendapat, menetapkan kecenderungan pendapat itu menjadi kesimpulan, dan terakhir mengajukan saran-saran yang bertalian dengan hal-hal yang disimpulkan itu.

7. Lampiran

Lampiran mungkin terdiri dari tabel statistik, contoh formulir, laporan minoritas di mana para anggota panitia tidak bersepakat dengan suara bulat dalam rekomendasi mereka dan setiap bahan lain yang esensial untuk laporan akan tetapi mungkin membingungkan pembaca jika disajikan dalam laporan utama.

D. TEKNIK MENYAJIKAN LAPORAN

Laporan harus disajikan dalam bentuk yang sesuai dengan tujuan yang harus dilayani. Laporan umumnya diketik, diduplikasi atau dicetak sesuai dengan jumlah salinan yang diperlukan, dan jarang

sekali hanya satu salinan yang disiapkan dan disajikan di dalam naskahnya. Seperti halnya semua dokumen tertulis, laporan harus disusun dengan cara yang enak dipandang dan memudahkan bagi yang membacanya.

Bila laporan harus sering ditangani dan diacu untuk waktu yang lama, laporan itu harus dijilid dan diberi sampul untuk perlindungan. Presentasi visual dapat digunakan untuk mendukung atau meningkatkan dampak kata yang tertulis. Sejauh berhubungan dengan laporan, presentasi visual ini dapat mencakupi penggunaan bagan, grafik, diagram dan tabel.

Teknik menulis laporan adalah sebagai berikut :

1. Laporan harus obyektif, artinya disusun berdasarkan fakta-fakta, hasil peninjauan, percobaan, inspeksi atau penelitian, laporan bukanlah hanya sekedar ide atau pendapat-pendapat.
2. Gaya bahasa harus disesuaikan dengan pembacanya. Hal ini adalah sulit bagi penulis mengenai masalah teknis bagi orang-orang awam.
3. Bahasa yang dipakai harus disesuaikan dengan subyek, laporan harus ilmiah dan tidak berlebih-lebihan.
4. Daftar-daftar, bagan-bagan dan grafik-grafik harus diberi nama dan diberi penjelasan.

E. LATIHAN

Berkunjuglah ke sebuah kantor, pelajarilah laporan yang dibuat oleh kantor tersebut sehingga anda bisa membedakan antara laporan berkala dan laporan khusus.

I. KUNCI JAWABAN

Dengan mengamati macam-macam laporan saudara akan bisa membedakan antara laporan berkala dan laporan khusus. Laporan berkala adalah suatu jenis laporan yang dibuat secara terus menerus menurut suatu jangka waktu tertentu untuk menggambarkan perkembangan organisasi dalam hal-hal tertentu. Laporan ini sering berbentuk laporan pengendalian. Sedangkan laporan khusus adalah suatu jenis laporan mengenai sesuatu hal yang tidak berulang atau tidak dapat diduga dan ditugaskan oleh pimpinan organisasi untuk melakukan suatu tindakan diwaktu mendatang.

J. UMPAN BALIK

Jika saudara membaca dan memperhatikan dengan benar bab ini, saudara akan dapat menjawab secara benar.

F. RANGKUMAN

Laporan manajerial adalah sejenis laporan yang bertalian dengan suatu urusan tertentu dalam lingkungan sesuatu organisasi formal yang dibuat untuk keperluan -pimpinan organisasi itu membuat keputusan dan seterusnya melakukan tindakan.

Laporan manajerial harus memiliki suatu bentuk yang tersendiri sebagai laporan. Bentuk laporan adalah pengaturan dari bagian-bagiannya yang tampak ke luar sehingga dapat diperiksa dan dipahami oleh pimpinan organisasi. Unsur-unsur bagian laporan itu pada umumnya meliputi hal-hal sebagai berikut : halaman judul, daftar isi, pengantar, ringkasan, batang tubuh, penutup dan lampiran.

BAB VII MANAJEMEN KEARSIPAN

A. PERANAN DAN RUANG LINGKUP SISTEM KEARSIPAN

Semakin berkembangnya organisasi berkembang pula pola hubungan antara organisasi ataupun hubungan antara organisasi dengan masyarakat, hal ini memerlukan keputusan yang tepat. Kondisi seperti ini mendorong berkembangnya metode baru dalam penyediaan informasi bagi manajemen. Karena manajemen sudah tidak bisa lagi mengandalkan diri kepada ingatan seseorang, mengingat semakin rumitnya/kompleksnya organisasi. Upaya untuk mengembangkan kemampuan pengganti otak, biasa dikenal dengan nama "Arsip".

Yang dimaksudkan dengan arsip adalah setiap catatan (*record/warkat*) yang tertulis, tercetak atau ketikan, dalam bentuk huruf, angka atau gambar, yang mempunyai arti.

Setiap pekerjaan dan kegiatan di perkantoran memerlukan data dan informasi. Salah satu sumber data adalah arsip, karena arsip adalah bukti dan rekaman dari kegiatan atau transaksi mulai dari kegiatan terdepan (loket dan tempat pembayaran) sampai kepada kegiatan-kegiatan pengambilan keputusan. Untuk pengambilan keputusan, arsip sebagai data diolah baik secara manual maupun komputer menjadi informasi. Pengolahan tersebut disesuaikan dengan kebutuhan dari keputusan yang akan diambil.

Menurut The Liang Gie (1992), arsip adalah suatu kumpulan warkat yang disimpan secara sistematis karena suatu kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat secara cepat ditemukan kembali.

Menurut Undang-undang No.7 tahun 1971, arsip adalah:

1. Naskah-naskah yang dibuat dan diterima oleh Lembaga-Lembaga dan Badan-badan Pemerintahan dalam bentuk corak apapun, baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok dalam rangka pelaksanaan kegiatan pemerintahan.
2. Naskah-naskah yang dibuat dan diterima oleh Badan-badan Swasta atau Perorangan, dalam bentuk corak apapun, baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok, dalam rangka pelaksanaan kehidupan kebangsaan.

Dari pengertian arsip dalam Undang-Undang tersebut maka arsip dapat dibedakan menurut fungsinya menjadi dua golongan, yaitu :

Arsip Dinamis adalah arsip yang dipergunakan secara langsung dalam perencanaan, pelaksanaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan pada umumnya atau dipergunakan secara langsung dalam penyelenggaraan administrasi negara.

Arsip Statis adalah arsip yang tidak dipergunakan secara langsung untuk perencanaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan pada umumnya maupun untuk penyelenggaraan sehari-hari administrasi negara.

Jadi arsip dinamis adalah semua arsip yang masih berada di berbagai kantor, baik kantor pemerintah, swasta, atau organisasi kemasyarakatan, karena masih dipergunakan secara langsung dalam perencanaan, pelaksanaan, dan kegiatan administrasi lainnya.

Sedangkan arsip statis adalah arsip-arsip yang disimpan di Arsip Nasional (ARNAS) yang berasal dari arsip dinamis dari berbagai kantor.

Jadi yang dimaksud dengan arsip adalah setiap catatan (*record/warkat*) yang tertulis, tercetak atau ketikan, dalam bentuk huruf, angka atau gambar, yang mempunyai arti dan tujuan tertentu sebagai bahan komunikasi dan informasi, yang terekam dalam kertas (kartu, formulir), kertas film (slide, mikro-film), media komputer (pita tape, piringan, disket), kertas fotocopy dan lain-lain.

Sesuai dengan perkembangan kemajuan peralatan data dan informasi yang sudah sampai kepada era komputerisasi, maka arsip masa kini dapat terekam pada kertas, kertas film (*celluloid*) dan media komputer (disket, pita magnetik dan sebagainya).

Karena itu sekarang terdapat 2 (dua) jenis arsip ditinjau dari sudut hukum dan perundang-undangan, yaitu :

1. Arsip otentik, yaitu arsip yang di atasnya terdapat tanda tangan asli dengan tinta (bukan fotocopy atau film) sebagai tanda keabsahan dari isi arsip yang bersangkutan. Arsip otentik dapat dipergunakan sebagai bukti hukum yang sah.
2. Arsip tidak otentik adalah arsip yang di atasnya tidak terdapat tanda tangan asli dengan tinta. Arsip ini dapat berupa fotocopy, film, mikrofilm, media komputer seperti disket dll.

Sedangkan yang dimaksud dengan Manajemen Kearsipan adalah pekerjaan atau kegiatan yang berhubungan dengan pengurusan arsip yang meliputi pencatatan, pengendalian dan pendistribusian, penyimpanan, pemeliharaan, pengawasan, pemindahan dan pemusnahan. Jadi pekerjaan tersebut meliputi suatu siklus kehidupan warkat sejak lahir sampai mati.

Adapula arsip yang tidak pernah mati yakni arsip yang mempunyai nilai yang sangat penting bagi perkantoran, akan disimpan selama-lamanya di perkantoran bersangkutan sebagai *arsip abadi*.

Sedangkan arsip dinamis yang sudah tidak diperlukan di perkantoran tetapi mempunyai nilai nasional yang perlu dilestarikan selama-lamanya, sesuai dengan Undang-Undang No 7 Tahun 1971 harus dikirim ke Arsip Nasional (ARNAS) untuk disimpan abadi sebagai *arsip statis*.

Arsip Nasional (ARNAS) adalah badan pemerintah yang bertugas menyimpan, menyelamatkan, mengolah dan menyediakan arsip statis sebagai bahan bukti seluruh pertanggungjawaban pemerintah maupun bangsa. Arsip nasional di Ibukota RI sebagai inti organisasi dari lembaga kearsipan nasional disebut Arsip Nasional Pusat. Arsip Nasional di tiap-tiap ibukota Daerah Tingkat I disebut Arsip Nasional Daerah.

Beberapa contoh arsip dapat dikemukakan di sini: surat, surat perjanjian, teleks, telegram, faktur, memo, kuitansi, grafik, film, mikrofilm, slide, hasil facsimile, media komputer (disket, magnetic tape) dan lain-lain.

Setiap kantor, baik kantor pemerintah, swasta, pabrik maupun organisasi lainnya, bahkan rumah tangga dan perorangan niscaya akan terlibat dengan arsip. Setiap unit kerja di perkantoran mempunyai arsip, demikian juga pejabat-pejabat secara perorangan seringkali mempunyai arsip, walaupun dalam jumlah yang berbeda. Mungkin juga dalam jumlah yang banyak sehingga dibutuhkan tempat dan ruangan tersendiri, namun ada pula yang sedikit, yang cukup hanya ditempatkan dalam map-map.

Kantor-kantor yang kegiatannya banyak berhubungan dengan pelayanan masyarakat diharapkan mempunyai file yang dapat berjalan efisien dan efektif, yang memerlukan penataan arsip yang sebaik-baiknya. Kalau tidak tentu pelayanan masyarakat yang diberikan akan menjadi lamban dan tidak memuaskan.

Penataan arsip dapat dilakukan secara manual (tangan) dan komputer, untuk keperluan pembuktian hukum dan lain-lain masih tetap harus disimpan sebagai arsip otentik sampai batas waktu tertentu.

Penataan arsip yang benar niscaya mempercepat penemuan kembali, kendatipun ini masih dilakukan secara manual. Kalau sistemnya sudah benar, maka perubahan dari pengelolaan dengan tangan ke pengelolaan dengan komputer sangat mudah dilakukan. Sebab yang disusun oleh tangan ataupun komputer pada hakekatnya sama, yaitu huruf-huruf, angka-angka, dan tanda-tanda baca.

Ruang lingkup pekerjaan kearsipan memang luas, pengaruhnya sangat besar terhadap kelancaran administrasi suatu program (kegiatan), yang meliputi administrasi perencanaan, administrasi pelaksanaan, dan administrasi pengawasan.

B. METODE PENYIMPANAN ARSIP

Terdapat 5 macam sistem penyimpanan dalam arsip, yaitu:

1. Penyimpanan menurut Abjad (*alpabetic filing*), pada penyimpanan ini warkat-warkat disimpan menurut abjad dari nama-nama orang atau organisasi utama yang tertera dalam tiap-tiap warkat itu. Dalam surat menyurat antara organisasi dengan organisasi lainnya misalnya, surat-surat yang ditujukan

dan diterima disimpan menurut urutan abjad nama masing-masing organisasi, atau menurut nama orang ataupun nama produk.

2. Penyimpanan menurut Pokok Soal (*subject filing*), warkat-warkat dapat disimpan menurut urusan yang dimuat dalam tiap-tiap warkat, misalnya semua surat surat menyurat yang mengenai catatan personalia dikumpulkan menjadi satu di bawah judul "personalia". Demikian pula misalnya surat-surat tentang perjalanan dinas dapat dihimpun dalam berkas yang diberi nama "perjalanan dinas". Warkat yang telah dikelompokkan menurut pokok soal ini kemudian diurutkan menurut urutan abjad dari judul-judul tersebut.
3. Penyimpanan menurut Wilayah (*geographic filing*); warkat-warkat disimpan menurut pembagian wilayah. Untuk di Indonesia misalnya, dapat dilakukan pembagian menurut wilayah propinsi, Jawa Tengah, Jawa Barat, Jawa Timur, Daerah Istimewa Yogyakarta dst. Seterusnya masih diperlukan sistem alfabetis untuk mengatur urutan nama organisasi.
4. Penyimpanan menurut Nomor (*numeric filing*)
Pada penyimpanan ini, warkat yang mempunyai nomor disimpan menurut urutan angka dari 1 terus meningkat hingga bilangan yang lebih besar.
5. Penyimpanan Menurut Tanggal (*chronological filing*); warkat-warkat disimpan menurut urutan tanggal yang tertera pada tiap-tiap warkat itu. Sistem ini dapat dipakai bagi warkat-warkat yang harus memperhatikan sesuatu jangka waktu tertentu, misalnya surat-surat tagihan.

berarti angka pemakaiannya hanya 1 %, berarti warkat-warkat yang disimpan tidak lebih dari tumpukan kertas-kertas saja. Untuk arsip yang aktif dengan warkat-warkat yang masih mempunyai berbagai kegunaan, angka pemakaiannya harus mencapai 5 hingga 20 %.

Arsip juga dapat dinilai berdasarkan angka kecermatan. Syarat kecermatan dapat dihitung berdasarkan angka perbandingan antara banyaknya warkat yang tidak diketemukan kembali dengan jumlah yang dapat diketemukan kembali.

D. LATIHAN

Cobalah berkunjung pada sebuah kantor yang memiliki penyimpanan arsip. Cermati tata cara menyimpan arsip pada kantor tersebut termasuk memakai sistem pengarsipan yang bagaimana serta berikan komentar anda tentang penyimpanan arsip tersebut.

K. KUNCI JAWABAN

Terdapat beberapa sistem penyimoanan arsip, maka jawaban atas soal latihan ini sangat tergantung pada hasil pengamatn di kantor yang bersangkutan.

L. UMPAN BALIK

Jika saudara membaca dan memperhatikan dengan benar bab ini, saudara akan dapat mengidentifikasi sistem penyimpanan arsip. Dengan mengamati macam-macam laporan saudara akan bisa membedakan antara laporan berkala dan laporan khusus. Laporan berkala adalah suatu jenis laporan yang dibuat secara terus menerus menurut suatu jangka waktu tertentu untuk menggambarkan perkembangan organisasi dalam hal-hal tertentu. Laporan ini sering berbentuk laporan pengendalian. Sedangkan laporan khusus adalah suatu jenis laporan mengenai sesuatu hal

yang tidak berulang atau tidak dapat diduga dan ditugaskan oleh pimpinan organisasi untuk melakukan suatu tindakan diwaktu mendatang.

E. RANGKUMAN

Setiap catatan (*record/warkat*) yang tertulis, tercetak atau ketikan, dalam bentuk huruf, angka atau gambar, yang mempunyai arti dapat disebut **Arsip**.

Arsip dapat dibedakan menurut fungsinya menjadi dua golongan, yaitu :

Arsip Dinamis adalah arsip yang dipergunakan secara langsung dalam perencanaan, pelaksanaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan pada umumnya atau dipergunakan secara langsung dalam penyelenggaraan administrasi negara.

Arsip Statis adalah arsip yang tidak dipergunakan secara langsung untuk perencanaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan pada umumnya maupun untuk penyelenggaraan sehari-hari administrasi negara.

Untuk mengetahui bernilai atau tidaknya sesuatu arsip, dapat diukur dengan angka pemakaian dan dapat dinilai berdasarkan angka kecermatan.

BAB VIII

PENUTUP

A. TES SUMATIF

1. Jelaskan secara singkat pengertian Manajemen Perkantoran.
2. Apa yang dimaksud dengan tugas pokok dan tugas penunjang (fasilitatif) dalam sebuah organisasi?
3. Jelaskan kedudukan kegiatan perkantoran dalam organisasi.
4. Jelaskan mengapa kantor sebagai pusat informasi
5. Apa perbedaan antara data dengan informasi
6. Gambarkan suatu proses komunikasi, kemudian jelaskan secara singkat.
7. Mengapa tata ruang kantor diperlukan dalam organisasi. Prinsip apa saja yang diperlukan dalam menata ruang kantor.
8. Kondisi fisik apa saja yang perlu pengaturan dalam sebuah kantor (sebutkan empat saja) dan beri penjelasan
9. Uraikan secara singkat siklus arsip.
10. Jika saudara diminta untuk membuat laporan tentang tugas pekerjaan yang didelegasikan kepada saudara, langkah-langkah apa yang harus saudara tempuh.

B. TINDAK LANJUT

Setelah saudara mengerjakan tes tersebut di atas, saudara tentu tentunya dapat memperkirakan penguasaan materi yang diminta pada masing-masing bab. Apabila tingkat penguasaan saudara kira-kira mencapai 80 % ke atas, berarti saudara sudah memahami materi yang dimuat dalam modul Manajemen Perkantoran ini. Namun demikian, apabila tingkat penguasaan saudara kira-kira masih di bawah 80%, maka disarankan

saudara mengulangi kembali pokok-pokok bahasan yang belum saudara kuasai.

Semoga saudara berhasil dalam mempelajari bahan ajar Manajemen Perkantoran, dan dapat menganalisis pelaksanaan manajerial kantor pada sebuah organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Badri Munir Sukoco, *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*, Penerbit Erlangga, 2007
- Denyer, J.C., *Office Management*, English Language Book Society, London, 1974.
- Geofrey Mills, *Oliver Standingford*, Robert C. Appleby, *Modern Office Management*, Pitman Publishing Limited, london, 1990.
- Prajudi Admosudirdjo, *Dasar-dasar Administrasi, Management dan Office Management*, Jakarta, 1976.
- Slamet Susanto, *Administrasi Kantor Manajemen dan Aplikasi*, Penerbit Djambatan, Jakarta, 1995.
- Sutrisno & Anwar Sanusi, *Manajemen Perkantoran Modern*, Lembaga Administrasi Negara-RI, 2001.
- The Liang Gie, *Administrasi Perkantoran Modern*, Liberty, Yogyakarta, 1992.
- , *Manajemen Kantor Modern: Pedoman Keararah Efisiensi yang Maksimal*, Seri Manajemen no. 51 Lembaga PPM, Erlangga, Jakarta, 1993.

C. PENGAWASAN DAN PENILAIAN ARSIP

Yang dimaksud dengan pengertian mengefektifkan pengawasan adalah membatasi jumlah arsip yang ada pada setiap karyawan. Jumlah yang dikehendaki akan tergantung kepada jenis masing-masing kegiatan. Pada kegiatan pelayanan umum misalnya jumlah arsip bisa lebih banyak dari pada karyawan biasa. Penyimpanan arsip yang berlebihan membutuhkan pengeluaran biaya yang besar untuk personil, peralatan, ruangan dan pemeliharaan.

Kegunaan dari arsip pada umumnya tidak berlangsung selamanya, pada jangka waktu tertentu beberapa arsip mungkin sudah berakhir kegunaannya, maka dokumen tersebut sudah tidak lagi mempunyai nilai untuk disimpan.

Untuk mengetahui bernilai atau tidaknya sesuatu arsip, dapat diukur dengan angka pemakaian, yaitu angka persentase sebagai perbandingan antara jumlah permintaan surat-surat untuk dipakai kembali dengan jumlah surat-surat dalam arsip.

$$\text{Angka Pemakaian} = \frac{\text{Jumlah Permintaan Surat}}{\text{Jumlah Surat dalam Arsip}}$$

Kalau misalnya sesuatu arsip terdiri atas 1000 surat, kemudian selama jangka waktu tertentu ada permintaan untuk mengambil kembali 100 surat, maka angka pemakaiannya adalah:

$$\frac{100}{1000} = 10 \%$$

Semakin besar persentase dari angka pemakaian, semakin baik arsip tersebut, karena itu berarti bahwa warkat-warkat yang disimpan itu masih mempunyai faeda, dan arsip tersebut masih aktif membantu berjalannya organisasi yang bersangkutan. Namun apabila diantara 1000 surat itu hanya ada permintaan 10 surat,