

Konsep Dasar Manajemen Perkantoran

Nur Rulifatur Rohmah

STAI Darussalam Krempyang Tanjunganom Nganjuk

Email : rulifirdausi03@gmail.com

Niken Ristianah

STAI Darussalam Krempyang Tanjunganom Nganjuk

Email : nikenristianah1@gmail.com

Abstract.

The office is a place where an organization works and activities to achieve its goals. Each office has different procedures and layouts, this is because every organization has different goals and leaders. Thus, the office needs to be managed as well as possible and actually.

Office management is an effort to manage resources, both natural and human and all office work as efficiently and effectively as possible. This is intended so that the process of achieving organizational goals is achieved through office activities in providing meaningful information.

Office Management functions include planning, organizing, implementing and controlling, while in office communication it has control, motivation, emotion and information functions with the basic principles of REACH (Respect, Empathy, Audible, Clarity, and Humble) through several methods; written communication, oral communication, mechanical system, staff location system.

The principles of office organization are: the Principle of Purpose, the Principle of Unity of Functions, the Principle of Individual Relations, the Principle of Simplicity, the Principle of commensurate authority with responsibility, the Principle of reporting to a single superior, the Principle of supervision and leadership, and the Principle of scope of supervision. In addition to this, the pattern of office personnel relations, procedures, spatial planning and office equipment is something that really needs to be considered in managing the office.

Keyword: Concept, Basic, Management, Office

Pendahuluan

Kantor merupakan suatu tempat dimana sebuah organisasi bekerja dan beraktifitas untuk mencapai tujuannya. Kehadiran kantor bagi setiap organisasi sangatlah penting bagi setiap organisasi baik formal maupun informal, organisasi laba maupun nirlaba, semua memerlukan kantor sebagai tempat konsentrasi pimpinan dan pegawai melakukan aktifitas manajemen.

Setiap kantor memiliki prosedur dan tata ruang yang berbeda-beda, hal ini dikarenakan setiap organisasi memiliki tujuan dan pemimpin yang berbeda, maka tidak heran jika pengelolaan kantor pada setiap organisasi tidak sama, inilah yang dimaksud dari seni dalam manajemen.

Dengan demikian, kantor perlu dikelola dengan sebaik mungkin dan sebenarnya, pengelolaan kantor harus sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan sebuah organisasi, karena kalau kita lihat di sekitar kita masih banyak kantor yang kurang memperhatikan apa kebutuhan sesungguhnya, tidak memahami skala prioritas, bagaimana seharusnya memposisikan diri, bagaimana membuat ruang kerja menjadi aman dan nyaman.

Hal tersebut menyebabkan ketidakseimbangan system kerja dalam sebuah kantor dan berakhir pada pencapaian tujuan yang tidak efektif. Oleh karena itu, setiap personel kantor hendaknya mengetahui konsep dasar dari pengelolaan kantor.

Pembahasan

Pengertian Manajemen Kantor

Dalam konsepsi modern, kantor merupakan pusat organisasi, pusat manajemen, pusat pemikiran, pusat komunikasi, dan pusat informasi. Untuk mendapat gambaran lebih lengkap, beberapa tokoh mendefinisikan sebagai berikut:¹

1. Manajemen perkantoran merupakan bagian dalam manajemen yang memberikan informasi layanan yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan secara efektif dan memberikan dampak kelancaran pada bidang lainnya.
2. Menurut William Leffingwell dan Edwin Robinson, "*Office management as function, is the branch of the art and science of management which is concerned with the efficient performance of office work, whenever and wherever that works is to be done.*" (Manajemen perkantoran sebagai suatu fungsi adalah cabang dari seni dan ilmu manajemen yang berkenaan dengan pelaksanaan pekerjaan perkantoran secara efisien, bilamana dan di mana pun pekerjaan itu harus dilakukan).
3. Menurut Mills Geoffrey, manajemen kantor adalah seni membimbing personel kantor dalam menggunakan sarana yang sesuai dengan lingkungannya demi mencapai tujuan yang ditetapkan.

Dengan demikian, dapat diartikan bahwa manajemen perkantoran adalah upaya pengelolaan sumber daya, baik alam maupun manusia dan seluruh pekerjaan kantor dengan se-efisien dan se-efektif mungkin. Hal demikian dimaksudkan agar proses dalam mencapai tujuan organisasi tercapai melalui kegiatan kantor dalam menyediakan informasi yang bermakna.

Fungsi Manajemen Kantor

Pada dasarnya proses manajemen berkaitan dengan fungsi dasar manajemen. Yakni; *planning* atau perencanaan, *organizing* atau pengorganisasian, *actuating* atau

¹Saifuddin A. Rasyid dan Rahmad Syah Putra, *Manajemen Perkantoran*, (Banda Aceh: Bandar Publishing, 2018), 3-4.

pengarahan, dan *controlling* atau pengendalian. Yang biasa disingkat POAC, keempatnya berlangsung secara bertahap membentuk suatu proses manajemen. Semua manajer yang bekerja pada berbagai macam organisasi bertanggung jawab atas keempat fungsi tersebut.²

1. Perencanaan

Perencanaan adalah proses untuk menentukan tujuan yang akan dicapai serta langkah-langkah yang harus diambil untuk mencapainya. Melalui perencanaan, seorang manajer mengidentifikasi hasil kerja yang diinginkan serta mengidentifikasi cara-cara untuk mencapainya. Dengan adanya tujuan yang ingin dicapai itu, maka orang-orang yang terlibat dapat membuat strategi dan mengembangkan rencana aktifitas suatu kerja organisasi. Dalam merencanakan, ada tindakan yang harus dilakukan dengan menetapkan seperti apa tujuan dan target yang ingin tercapai, sumber daya apa yang diperlukan dan menentukan standar keberhasilan dalam mencapai tujuan. Perencanaan kantor dapat meliputi:³

- a. Perencanaan prosedur
- b. Perbekalan
- c. Tata ruang kantor

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah proses pemberian tugas, pengalokasian sumber daya serta pengaturan kegiatan secara terkoordinir kepada setiap individu dan kelompok untuk menerapkan rencana. Dengan pengorganisasian, manajer dapat mewujudkan rencana menjadi tindakan nyata melalui penentuan tugas, penunjukan personel, dan melengkapi mereka dengan teknologi dan sumber daya yang lain.

3. Pelaksanaan atau kepemimpinan

Merupakan salah satu fungsi dari rangkaian prosedur manajemen kantor. Meliputi seluruh kegiatan pimpinan organisasi kantor yang meneliti, menyesuaikan, dan mengoreksi kegiatan ketatausahaan agar pelaksanaan tepat seperti rencana. Suatu proses untuk menumbuhkan semangat pada karyawan supaya bekerja giat serta membimbing mereka melaksanakan rencana dalam mencapai tujuan. Dengan menciptakan komitmen diantara karyawannya, dapat menjadi dorongan untuk tercapainya tujuan serta mempengaruhi para karyawan supaya melakukan yang terbaik untuk kepentingan organisasi.

4. Pengendalian

Proses pengukuran kinerja, membandingkan antara hasil sesungguhnya dengan rencana serta mengambil tindakan pembetulan yang diperlukan. Melalui

²Dikutip dari <https://hedisasrawan.blogspot.com/2016/manajemen-artikel-lengkap.html?m=1> pada 22 Oktober 2022.

³Geoffrey Mills, Oliver Standingford, Robert C. Appleby, *Manajemen Perkantoran Modern*, Jakarta, Binarupa Aksara, 1991, 40.

pengendalian, manajer melakukan kontrak secara aktif dengan apa yang dilakukan karyawan, mendapatkan serta menginterpretasikan laporan tentang kinerja serta menggunakan informasi tersebut untuk merencanakan tindakan yang bersifat membangun serta perubahan.

Komunikasi Perkantoran

1. Pengertian Komunikasi Perkantoran

Komunikasi didefinisikan sebagai proses mengirim dan menerima pesan dan dikatakan efektif apabila pesan tersebut dapat dimengerti.⁴ Komunikasi dalam organisasi berperan untuk meningkatkan suatu iklim yang terbuka antara pimpinan dan bawahan dan antar pegawai sehingga diharapkan dapat meningkatkan kreativitas dan pengawasan diri sendiri antara sesama anggota organisasi. komunikasi dalam organisasi dapat berupa proses penyampaian informasi dalam pemberitahuan rencana, instruksi, petunjuk, saran, dan sebagainya dari satu pihak kepada pihak lain dalam sebuah organisasi. Aktivitasnya dapat berupa pengiriman surat, menempelkan pengumuman, menelpon, penyampaian laporan dan sebagainya.⁵

Dengan demikian komunikasi memiliki fungsi yang cukup penting dalam pergaulan terutama dalam sistem organisasi. Menurut Scott dan Mitchell yang dikutip oleh Sukoco, komunikasi mempunyai empat fungsi penting yaitu:⁶

a. Fungsi kontrol

Komunikasi formal dapat mengontrol karyawan dengan menanyakan ulang deskripsi pekerjaannya, kepada siapa melaporkan hasil pekerjaannya, dan seluruh kegiatan yang membutuhkan komunikasi dengan atasan mereka. Komunikasi informasi juga dapat mengontrol perilaku karyawan.

b. Fungsi motivasi.

Fungsi ini biasanya dilakukan melalui pemberian feedback kepada bawahan mengenai apa yang telah mereka lakukan, sebaik apa mereka mengerjakannya, dan apa yang sebaiknya dilakukan untuk meningkatkan kinerjanya di masa depan.

c. Fungsi emosi.

Dengan adanya komunikasi masing-masing anggota organisasi dapat mengekspresikan emosi yang negatif, misalnya frustrasi atau tidak puas dengan pekerjaan yang dikerjakannya selama ini kepada teman sekerja.

d. Fungsi informasi.

Fungsi ini berhubungan dengan memperlancar pengambilan keputusan yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen. Dengan mentransfer data dan

⁴Tengku Darmansah, *Manajemen Perkantoran*, (Medan: LPPPI, 2019) 102.

⁵Armida Silvia Asriel, Armiati, dan Leo Frista, *Manajemen Kantor*, (Jakarta: Kencana, 2016)

⁶Ibid, 72-73.

alternatif pilihan yang ada, individu atau organisasi akan dengan mudah mengambil keputusan.

2. Prinsip-Prinsip Komunikasi.

Komunikasi kantor yang efektif sangat penting bagi organisasi. Oleh karena itu Priansa menyebutkan bahwa komunikasi harus memiliki prinsip dasar REACH (*Respect, Empathy, Audible, Clarity, dan Humble*) berikut prinsip dasar komunikasi:⁷

a. Menghargai (*Respect*)

Didalam sebuah komunikasi kantor perlu adanya rasa saling menghargai antara komunikator dengan komunikan itu harus menghargai. Jadi ketika komunikator menyampaikan sesuatu maka komunikasi harus mendengarkan dengan baik, begitupula seorang komunikator harus menyampaikan dengan baik kepada komunikan.

b. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan keadaan mental seseorang merasakan dirinya dalam perasaan atau pikiran yang sama dengan orang lain. Rasa empati ketika berkomunikasi adalah rasa dimana seseorang komunikan merasakan apa yang telah dikeluhkan atau kesulitan yang telah dirasakan komunikator dan begitu pula sebaliknya.

c. Memahami (*Audible*)

Didalam komunikasi kantor seorang komunikan harus memahami apa yang telah disampaikan komunikator. Sehingga Seorang komunikan tidak salah paham apa yang disampaikan komunikator.

d. Jelas (*Clarity*)

Didalam komunikasi kantor seorang komunikator harus menyampaikan dengan jelas kepada seorang komunikan. sehingga tidak menimbulkan salah kesalah pahaman konukan terhadap apa yang telah disampaikan komunikator.

e. Rendah Hati (*Humble*)

Kerendahan hati artinya ialah suatu sikap menyadari keterbatasan kemampuan diri, dan ketidakmampuan diri sendiri, sehingga dengannya seseorang tidaklah mengangkuh, dan tidak pula menyombong. Jadi seorang komunikator dan komunikan Haris memiliki sikapmenyadari keterbatasan kemampuan diri, dan ketidakmampuan diri sendiri, sehingga dengannya seseorang tidaklah mengangkuh, dan tidak pula menyombon⁸

3. Pelayanan Komunikasi di kantor

Pelayanan komunikasi kantor adalah aktivitas komunikasi antara pimpinan kepada karyawan mengenai instruksi atau perita mengenai pekerjaan atau tugas

⁷Marsofiyati dan Henry Eryanto, *Manajemen Perkantoran* (Jakarta: LPP press, 2014), 28.

⁸Ibid

untuk mencapai tujuan. Selain hubungan vertikal juga berfungsi pada hubungan horizontal.

Adapun menurut J.C. Denyer mengklasifikasikan media komunikasi kantor berdasarkan sifatnya menjadi:

- a. Sistem komunikasi tulisan (*written communication*).
- b. Sistem komunikasi lisan (*oral communication*).
- c. Sistem mekanis (*mechanical system*).
- d. Sistem panggilan tugas (*staff location system*).

Karena dalam kantor berlangsung di dalam dan di luar kantor maka dikelompokkan menjadi Media komunikasi eksternal yaitu, Media cetak, Media visual (media yang dapat dilihat), Media auditif (media yang dapat di dengar) dan Media audio-visual (media yang dapat di dengar dan dilihat), Media komunikasi internal yaitu, media lisan dan media tulisan.⁹

Organisasi Perkantoran

1. Pengertian Organisasi Perkantoran

Dapat diartikan pula, organisasi perkantoran adalah suatu rangka dasar yang menjadi tempat orang-orang melangsungkan untuk menerima, menyimpan, mengelola, menyajikan informasi dan merawat aktiva.¹⁰

2. Prinsip Organisasi Perkantoran

J.J.W. Neuner dan L.B. Keeling, dalam bukunya *Modern Office Manajemen* menyatakan ada delapan prinsip organisasi perkantoran yang esensial.¹¹

- a. Prinsip Tujuan
- b. Prinsip Kesatuan Fungsi
- c. Prinsip Hubungan Individual
- d. Prinsip Kesederhanaan
- e. Prinsip wewenang sepadan dengan tanggung jawab
- f. Prinsip laporan kepada atasan tunggal
- g. Prinsip pengawasan dan kepemimpinan
- h. Prinsip jangkauan pengawasan¹²

Personel Kantor

1. Pengertian Personil Kantor

Kantor merupakan Tempat diselenggarakannya proses penanganan informasi mulai dari menerima, mengumpulkan, mengolah, menyimpan, sampai menyalurkan informasi. Personil kantor adalah orang, karyawan, atau pegawai yang menjalankan pekerjaan-pekerjaan yang ada di kantor, baik itu kantor

⁹Saifuddin Arasid dan Rahmad Syah Putra, *Manajemen Perkantoran*, (Aceh: Bandar Publishing, 2018), 74-75.

¹⁰Neti Karnati, "Manajemen Perkantoran...", 47.

¹¹Hendi Haryadi, *Administrasi Perkantoran*, (Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka, 2009), 7.

¹²Rasto, *Manajemen Perkantoran Pradigma Baru*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 9-10.

pemerintah, swasta, organisasi untuk mencapai tujuan tertentu, dengan mendapat imbalan berupa gaji dan tunjangan.

Personil kantor juga dapat didefinisikan sebagai pegawai yang bekerja menjalankan pekerjaan-pekerjaan kantor baik instansi pemerintah maupun swasta dengan mendapat imbalan upah. Untuk lebih jelasnya Berikut adalah penjelasan singkat tentang macam-macam personil kantor.¹³

2. Macam-Macam Personil Kantor:

- a. Administrator atau petugas pelaksana administrasi adalah orang yang menentukan garis-garis besar kebijakan dan tujuan yang harus dijalankan oleh kantor sebagai pedoman dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- b. Manajer adalah orang yang memimpin pelaksanaan kerja, menggerakkan orang lain/para staf, mengelola dan mendayagunakan uang, peralatan, sarana dan prasarana kantor untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- c. Staf atau pembantu ahli adalah para tenaga ahli yang karena kecakapan dan kemampuan dalam bidangnya, bertugas membantu administrator dan manajer dalam melaksanakan pekerjaan-pekerjaan kantor.
- d. Worker atau pegawai/pekerja adalah para karyawan yang langsung digerakan oleh manajer dalam melaksanakan pekerjaan-pekerjaan kantor.

3. Pola Hubungan antar Individu

Hubungan antar kelompok adalah hubungan sosial yang dijalin antara dua atau lebih kelompok masyarakat dengan ciri-ciri khusus yang menyertai kelompok. Hubungan antar kelompok terbentuk melalui jalinan sosial yang telah dilakukan sebelumnya, seperti perilaku, sikap, dan gerakan sosial.

Menurut Muzaffer Sherif, hubungan antar kelompok terjadi apabila antara dua atau lebih kelompok saling berinteraksi dan anggota kelompok menunjukkan ciri kelompoknya dengan penghayatan kepada kelompok lain.¹⁴ Berikut pola hubungan antar kelompok:¹⁵

- a. Akulturasi adalah berpadu atau berbaurnya kebudayaan di antara dua kelompok etnis. Akulturasi dapat tercipta meski diantara kelompok memiliki status sosial yang berbeda.
- b. Dominasi adalah penguasaan suatu kelompok terhadap kelompok lain.
- c. Paternalisme merupakan penguasaan secara politik dari ras pendatang kepada kelompok pribumi.
- d. Pluralisme yakni sikap menghargai dan mengakui adanya perbedaan di antara berbagai kelompok-kelompok masyarakat.

¹³<https://www.duniapengertian.com/2016/07/pengertian-personil-kantor.html> diakses pada November 2022.

¹⁴Marvin E. Shaw, *Teori-teori Psikologi Sosial*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000).

¹⁵Soejarno Soekanto, *Sosiologi: Suatu Pengantar*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013).

e. Integrasi ialah bentuk hubungan yang tidak menaruh perhatian kepada kelompok masyarakat yang berbeda ras, karena perbedaan ras dianggap tidak penting dalam bidang status pendidikan, pekerjaan, dan politik.

Menurut Kinloc terdapat dimensi dalam hubungan antar kelompok seperti dimensi sikap, dimensi sejarah, gerakan sosial, perilaku, demografi, dan institusi.¹⁶

a. Dimensi sikap

Menurut Suryanto, stereotip adalah persepsi yang khas mengenai individu atau keanggotaan individu dari suatu kelompok tertentu. Di Indonesia stereotip berkaitan dengan etnis contohnya, Orang Madura terkenal sebagai pedagang sate atau pedagang soto, kemudian orang Padang yang memiliki kebiasaan merantau dan pekerja keras. Dapat dikatakan bahwa stereotip adalah kepercayaan khalayak umum terhadap suatu kelompok.

b. Prasangka

Prasangka adalah perasaan yang berkesan negatif terhadap individu yang merupakan bagian dari suatu kelompok sosial. Prasangka bersifat spekulatif, tidak didasarkan pada bukti yang konkret sehingga dapat memicu permusuhan karena suatu kelompok tidak menyukai ciri pada kelompok lain.

c. Diskriminasi

Prasangka adalah perasaan yang berkesan negatif terhadap individu yang merupakan bagian dari suatu kelompok sosial. Prasangka bersifat spekulatif, tidak didasarkan pada bukti yang konkret sehingga dapat memicu permusuhan karena suatu kelompok tidak menyukai ciri pada kelompok lain.

d. Dimensi sejarah

Dimensi ini melihat latar belakang dari tumbuh dan berkembangnya hubungan antarkelompok. Selain itu dimensi sejarah berusaha mencari jawaban atas waktu, dan proses terjadinya kontak antarkelompok saat pertama kali.

e. Dimensi gerakan sosial

Usaha atau gerakan sosial yang dilakukan antarkelompok berguna untuk melakukan pembebasan atas dominasi dari kelompok lain,

f. Dimensi perilaku

Diskriminasi adalah perilaku yang kerap dilakukan dalam hubungan antarkelompok baik itu menyangkut gender, pendidikan, ras, agama, dan etnis.

g. Dimensi perilaku kolektif

Perilaku kolektif adalah perilaku bersama antarkelompok dalam melakukan sesuatu, contohnya positif adalah ketentuan yang berlaku saat sedang di bioskop, dan contoh negatif, ialah merusakkan harta benda kepada pihak atau institusi.

¹⁶Effy Wardati Maryam, *Buku Ajar Psikologi Sosial Penerapan dalam Permasalahan Sosial*, (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2019), 15.

4. Tugas dan Persyaratan Personel Kantor

a. Tugas-tugas personel

Personel dalam kantor merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Dan pastinya agar organisasi dapat berjalan dengan lancar dan sistematis, terdapat tugas-tugas personel.

Tugas, wewenang dan tanggung jawab personel kantor didasarkan pada jenis tugas yang diberikan, pada bagian ini dapat dijelaskan beberapa jenis tugas sebagai berikut:¹⁷

1) *Top Manager*, tugas dan tanggung jawabnya antara lain:

- a) Menentukan seluruh perencanaan, menerangkan tujuan yang akan dicapai, dan memberi gambaran tentang kebutuhan dikantor.
- b) Menempatkan orang yang cakap dalam kedudukan tertentu dengan memberikan upah yang layak sesuai dengan hasil kerja yang dicapai.
- c) Melaksanakan pengawasan, menyerahkan tanggung jawab, dan kekuasaan pada bawahan.
- d) Memelihara dan mengembangkan organisasi secara tepat.
- e) Memelihara dan mengembangkan sistem manajemen yang tepat.
- f) Menguasai dan menghayati tugas pokok dari badan usaha (organisasi).

2) *Middle Manager*, tugas dan tanggung jawabnya antara lain:

- a) Menerjemahkan tujuan dari kebijaksanaan menjadi rencana kerja serta mengamati apa rencana tersebut telah dilaksanakan.
- b) Melakukan pembagian tugas kepada tingkat atau jabatan yang paling bawah.
- c) Menentukan prosedur khusus bagi tiap-tiap tugas.
- d) Menentukan batas waktu bagi pelaksanaan pekerjaan.
- e) Menentukan alat-alat pengawasan yang sesuai.

3) *Lower Manager*, tugas dan tanggung jawabnya antara lain:

- a) Memimpin pelaksanaan kerja.
- b) Bertanggung jawab langsung dalam hasil dan mutu pekerjaan.
- c) Menjaga akan kualitas dari produk pekerjaan yang dihasilkan.

Sementara itu, wewenang, tugas dan tanggung jawab personil lainnya tergantung pada tugas yang diberikan kepada yang bersangkutan dengan uraian deskripsi tugas yang diberikan organisasi/institusi. Akan tetapi secara umum ada beberapa tugas dan tanggung jawab personel kantor sebagai berikut:¹⁸

1) Kepala/pemimpin kantor bertugas memantau dan bertanggung jawab terhadap kelancaran aktifitas kantor secara keseluruhan, mengatur mekanisme kerja dan perlengkapan kerja kantor sesuai kebutuhan;

¹⁷Tengku Darmansah, *Manajemen Perkantoran*, (Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI), 2020), 204-205.

¹⁸Ibid, 205.

- 2) Administator bertugas mengelola urusan rumah tangga kantor dan bertanggung jawab mencatat dan menyimpan semua warkat atau surat keluar dan surat masuk serta urusan kearsipan dan kepegawaian pada umumnya;
 - 3) Bagian keuangan bertanggung jawab terhadap pengelolaan keuangan, mengatur arus kas keluar dan kas masuk;
 - 4) Sekretaris, bertanggung jawab membuat agenda dan jadwal kegiatan kerja pimpinan, juga untuk karyawan dibagian lainnya serta membuat surat keluar; dan
 - 5) Penerima tamu/resepsionis bertanggung jawab atas pelayanan terhadap tamu atau orang-orang yang mempunyai kepentingan terhadap kantor, melayani telepon masuk dan keluar.
- b. Syarat-syarat personel kantor

Selain memiliki tugas-tugas yang telah dipaparkan diatas, personel kantor juga harus memenuhi persyaratan-persyaratannya. Secara umum, syarat-syarat personel kantor adalah sebagai berikut:¹⁹

1) Syarat Pengetahuan

Personel kantor harus dapat melakukan penggolongan/klasifikasi berdasarkan kriteria tertentu. Ia harus menguasai matematika sederhana, tata bahasa indonesia, dan bahasa inggris. Karena ada kalanya surat-surat perjanjian dan surat-surat penawaran ditulis dalam bahasa inggris.

2) Syarat Keterampilan

Sekurang-kurangnya personel kantor harus membaca dan menulis dengan baik. Keterampilan dasar lain, umumnya dituntut adalah mengetik. Dengan berkembangnya teknologi, kemampuan menggunakan aplikasi komputer juga semakin banyak dituntut, khususnya aplikasi pengolah kata dan pengolah data. Selain itu, personel kantor harus melaksanakan pekerjaan sesuai standar atau prosedur yang ditentukan dalam bidangnya secara cermat.

3) Syarat Kepribadian

Kepribadian setiap orang tentu saja unik dan berbeda-beda. Akan tetapi, ada unsur-unsur sikap yang umum yang harus dimiliki oleh personel kantor, yakni:

- a) Loyalitas, yaitu kesetiaan terhadap organisasi dan pekerjaannya;
- b) Menyimpan rahasia, terutama karena pekerjaannya banyak berkaitan dengan informasi penting dan rahasia perusahaan;
- c) Ketekunan dan kerajinan;
- d) Kerapian.

¹⁹Khaerul Umam, *Manajemen Perkantoran (Referensi untuk Para Akademisi dan Praktisi)*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014), 102.

Prosedur Perkantoran

George R. Terry juga mengatakan dalam bukunya yang berjudul *Office Management and Contro* yaitu prosedur dapat diartikan sebagai serangkaian tahapan pekerjaan kertas terpilih, biasanya dikerjakan oleh lebih dari satu orang yang merupakan cara-cara yang ditentukan dan dalam mengadakan keseluruhan fase utama dari aktivitas kantor.²⁰ Hendy mengemukakan pendapatnya yaitu prosedur perkantoran adalah salah satu kumpulan elemen yang saling terorganisasi untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan.²¹

Jadi, dapat disimpulkan bahwasanya prosedur perkantoran adalah rangkaian dari beberapa tahapan terpilih yang telah menjadi langkah-langkah tetap dalam penyelesaian sesuatu pekerjaan yang dalam suatu bidang tata usaha akan dikerjakan oleh lebih dari satu orang pekerja.

1. Prinsip dan Sistem

Pada hakekatnya, prosedur kerja disusun agar setiap pekerjaan dapat diselesaikan menurut limit waktu yang ditentukan. Untuk menyusun prosedur kerja ini diperlukan proses yang panjang dan dilakukan oleh orang-orang yang kompeten dibidangnya. Penyusunan prosedur kerja berdasarkan prinsip-prinsip berikut.²²

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

2. Buku Pedoman Kantor Secara Tertulis

Menurut Moekijat, kadang-kadang prosedur perkantoran ditulis dalam "buku pedoman kantor" atau "daftar tugas" atau dapat juga disusun dalam formulir lepas. Di dalam buku pedoman kantor tersebut memuat instruksi-instruksi tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, bagaimana, bilamana, dan dimana serta memberi informasi tentang sistem yang membantu organisasi.²³

²⁰Laksmi dan Budiantoro, *Manajemen Perkantoran*, (Depok: Kharisma Putra Utama Offset, 2016), 151.

²¹Neti Karnati, *Manajemen Perkantoran*, (Aceh: CV. Bunda Ratu, 2019), 19.

²²Laksmi, dkk, *Manajemen Perkantoran Modern*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2016), 152.

²³Ida Nuraida, *Manajemen Administrasi Perkantoran*, (Depok: PT. KANISIUS, 2014), 43.

Pada kenyataannya, masih ada beberapa kantor yang mengesampingkan tentang pembuatan prosedur secara tertulis dan lebih menekankan ke prosedur secara lisan, yang mana hal ini dapat memudahkan akan adanya *misscommunication* atau *missunderstanding* yang disebabkan oleh perbedaan persepsi antara perancang prosedur dengan pelaksana atau antar pelaksana itu sendiri.

Adapun tujuan dari buku pedoman kantor tersebut atau yang biasa disebut dengan SOP adalah sebagai berikut:²⁴

- a. Agar petugas pegawai menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas pegawai atau tim dalam organisasi atau unit kerja.
- b. Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
- c. Memperjelas alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari petugas pegawai terkait.
- d. Melindungi organisasi unit kerja dan petugas pegawai dari mal praktek atau kesalahan administrasi lainnya.
- e. Untuk menghindari kegagalan kesalahan, keraguan, duplikasi, dan inefisiensi.

Tata Ruang dan Perlengkapan Kantor

1. Pengertian Tata Ruang Kantor

Menurut The Liang Gie yang dikutip oleh Neti Karnati tata ruang kantor adalah penyusunan alat-alat kantor pada letak yang tepat serta pengaturan tempat kerja yang menimbulkan kepuasan bekerja bagi para pegawai. Tata ruang perkantoran dapat dirumuskan sebagai penyusunan perabotan dan alat perlengkapan pada luas lantai yang tersedia. Tata ruang perkantoran adalah penentuan mengenai kebutuhan-kebutuhan ruang dan tentang penggunaan secara terperinci dari ruangan ini untuk menyiapkan suatu susunan yang praktis dari faktor-faktor fisik yang dianggap perlu bagi pelaksanaan kerja perkantoran dengan biaya yang layak.²⁵

Jadi dapat disimpulkan bahwa tata ruang kantor adalah penyusunan perabotan dan peralatan dalam kantor untuk memenuhi kebutuhan karyawan agar dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat dan nyaman.

2. Jenis Tata Ruang Kantor

Menurut Harry L. Wylie jenis tata ruang dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

a. Tata Ruang Tertutup

Pada susunan ini ruangan untuk bekerja terbagi-bagi dalam beberapa satuan. Pembagian itu dapat terjadi karena keadaan gedungnya yang terdiri atas kamar-kamar maupun karena memang sengaja dibuat pemisah buatan,

²⁴Neti Karnati, *Manajemen Perkantoran...*, 20-21

²⁵Neti Karnati, *Manajemen Perkantoran* (Aceh : CV. Bunda Ratu, 2019), 109.

seperti sekosel kayu atau dinding kaca. Misalnya bagian penjualan suatu perusahaan terbagi dalam beberapa seksi (seksi pesanan, seksi pembukuan, seksi iklan), pelaksanaan fungsi tiap-tiap seksi itu dilakukan pada ruang kerja yang terpisah-pisah.

b. Tata Ruang Kantor Terbuka

Ruang besar terbuka adalah lebih baik dari pada ruang yang sama luasnya tetapi terbagi dalam satuan-satuan kecil. Suatu tata ruang kantor yang terbuka adalah lebih memuaskan dari pada yang terpisah-pisah, karena memungkinkan pengawasan yang lebih efektif terhadap segenap pegawai dan lebih memudahkan hubungan di antara para pegawai. Hal ini dapat menumbuhkan rasa persatuan yang lebih erat karena mereka merasa bekerja sama pada satu ruangan dan lebih memudahkan tersebarnya cahaya dan peredaran udara.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tata Ruang

Ada beberapa hal penting yang sangat mempengaruhi efisiensi dalam kerja di kantor (The Liang Gie, 2007: 212-214). Hal tersebut, yaitu:

a. Cahaya

Cahaya penerangan yang cukup dan memancarkan cahaya yang tepat akan menambah efisiensi kerja para pegawai. Karena mereka dapat bekerja dengan lebih cepat, lebih sedikit membuat kesalahan, dan matanya tak mudah menjadi lelah. Banyak ketidakberesan pekerjaan kantor yang disebabkan oleh penerangan yang buruk, misalnya ruangan yang terlampau gelap sehingga pegawai harus bekerja dibawah penerangan yang menyilaukan. Cahaya penerangan buatan manusia dapat dibedakan menjadi 4 macam, yaitu cahaya langsung, cahaya setengah langsung, cahaya setengah tidak langsung dan cahaya tidak langsung.

b. Udara

Udara yang panas menyebabkan pekerja mengantuk, lelah dan kurang bersemangat. Pemecah yang dapat dilakukan adalah memasang AC, memperlebar lubang angin, jendela atau mengenakan pakaian yang nyaman.

c. Warna

Selain mempengaruhi jiwa seseorang, warna juga dapat digunakan untuk meredam cahaya. Misalnya warna merah dapat meningkatkan kegembiraan dan menjadikan pekerja lebih giat bekerja, warna kuning merangsang mata dan warna biru menimbulkan kesan sejuk, luas dan damai.

d. Suara

Ruangan yang menimbulkan suara gaduh dipisahkan dengan unit-unit lain. Bisa juga diberi peredam suara, seperti karton tebal dengan lubang-lubang, atau lapisan karet busa di bawah mesin ketik. Dibeberapa kantor, pekerja menggunakan musik yang lembut untuk menambah efisiensi kerja. Suatu organisasi sebaiknya memperhatikan lingkungan fisik di dalam kantor.

Kenyamanan dalam bekerja dapat menghemat pengeluaran dan tenaga, sebab pekerja menjadi lebih energik dan sehat, serta secara tidak langsung mempengaruhi kognisi mereka untuk mengeluarkan gagasan-gagasan yang inovatif.²⁶

4. Mesin dan Perabot Kantor

Perabot kantor merupakan barang yang wajib ada demi kenyamanan pegawai dalam berproduktivitas. Perabot kantor adalah barang atau benda yang terbuat dari berbagai bahan dasar seperti kayu, besi, dan bahan lainnya yang digunakan untuk menunjang pekerjaan tata usaha atau administrasi di suatu perusahaan. Sifat dari perabotan kantor (office furniture) ini umumnya merupakan barang tahan lama sehingga dapat digunakan untuk jangka waktu yang panjang. Misalnya, kursi, meja, lemari, dan printer dll.

Perabotan kantor tidak hanya meja, kursi dan lemari saja. Masih banyak barang penunjang kerja lainnya seperti printer, mesin fotokopi, kalkulator, dan peralatan kantor lainnya. Peralatan tersebut dapat dikategorikan menjadi beberapa jenis dan berikut di antaranya; Office Supplies, Office Appliances, Office Machine, Office Furniture, Sedangkan mesin kantor adalah sebuah alat yang dipergunakan untuk menghimpun, mencatat dan mengolah bahan-bahan, data ataupun keterangan dalam suatu pekerjaan tata usaha yang cara kerjanya bersifat mekanik, elektrik dan magnetik. Adapun mesin-mesin itu adalah: Komputer, Printer, Scanner, Offset, Mesin Penjili, Mesin Spiritus Duplicator, Diktafon, Faksimile, Absensi, Mesin Penghitung Uang, Mesin Fotocopi, Mesin Ricograph, Mesin Stensil, Mesin Telex, Mesin Tik.²⁷

Kesimpulan

Manajemen perkantoran adalah upaya pengelolaan sumber daya, baik alam maupun manusia dan seluruh pekerjaan kantor dengan se-efisien dan se-efektif mungkin. Hal demikian dimaksudkan agar proses dalam mencapai tujuan organisasi tercapai melalui kegiatan kantor dalam menyediakan informasi yang bermakna.

Fungsi Manajemen perkantoran meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian, sedangkan dalam komunikasi perkantoran memiliki fungsi control, motivasi, emosi dan informasi dengan prinsip dasar REACH (*Respect, Empathy, Audible, Clarity, dan Humble*) melalui beberapa metode Sistem komunikasi tulisan (*written communication*). Sistem komunikasi lisan (*oral communication*). Sistem mekanis (*mechanical system*). Dan Sistem panggilan tugas (*staff location system*).

Prinsip organisasi perkantoran yaitu: Prinsip Tujuan, Prinsip Kesatuan Fungsi, Prinsip Hubungan Individual, Prinsip Kesederhanaan, Prinsip wewenang sepadan

²⁶Neti Karnati, *Manajemen Perkantoran ...*, 123-125.

²⁷<https://www.aneiqbal.com/info/kantor/perabot-kantor/> diakses pada 05 Januari. 2023 pukul 11.27

dengan tanggung jawab, Prinsip laporan kepada atasan tunggal, Prinsip kepengawasan dan kepemimpinan, dan Prinsip jangkauan pengawasan. Selain hal tersebut, pola hubungan personel kantor, prosedur, tata ruang dan perlengkapan kantor menjadi hal yang sangat perlu diperhatikan dalam mengelola kantor.

References

- Arasid, Saifuddin dan Rahmad Syah Putra, *Manajemen Perkantoran*, Aceh: Bandar Publishing, 2018,
- Asriel, Dkk. *Manajemen Kantor*. Jakarta: Kencana, 2016
- Darmansah, Tengku. *Manajemen Perkantoran*, Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI), 2020.
- Darmansah, Tengku. *Manajemen Perkantoran*, Medan: LPPPI, 2019.
- Dikutip dari <https://hedisasrawan.blogspot.com/2016/manajemen-artikel-lengkap.html?m=1> pada 22 Oktober 2022.
- Haryadi, Hendi. *Administrasi Perkantoran*, Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka, 2009.
- <https://www.aneiqbal.com/info/kantor/perabot-kantor/> diakses pada 05 Januari 2023 pukul 11.27
- <https://www.duniapengertian.com/2016/07/pengertian-personil-kantor.html> diakses pada November 2022.
- Laksmi dan Budiantoro, *Manajemen Perkantoran*, Depok: Kharisma Putra Utama Offset, 2016.
- Laksmi, dkk, *Manajemen Perkantoran Moderen*, Jakarta: Rajawali Pres, 2016.
- Marsofiyati dan Henry Eryanto, *Manajemen Perkantoran* (Jakarta: LPP press, 2014.
- Marvin E. Shaw, *Teori-teori Psikologi Sosial*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000).
- Maryam, Effy Wardati. *Buku Ajar Psikologi Sosial Penerapan dalam Permasalahan Sosia*, Sidoarjo: UMSIDA Press, 2019.
- Mills, Georffrey, Dkk. *Manajemen Perkantoran Modern*, Jakarta, Binarupa Aksara, 1991.
- Neti Karnati, *Manajemen Perkantoran*. Aceh : CV. Bunda Ratu, 2019.
- Nuraida, Ida. *Manajemen Administrasi Perkantoran*, Depok: PT. KANISIUS, 2014.
- Rasto, *Manajemen Perkantoran Pradigma Baru*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Saifuddin A. Rasyid dan Rahmad Syah Putra, *Manajemen Perkantoran*, Banda Aceh: Bandar Publishing, 2018.
- Soekanto, Soejarno. *Sosiologi: Suatu Pengantar*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Umam, Khaerul. *Manajemen Perkantoran*. Referensi untuk Para Akademisi dan Praktisi), (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014.