

# BAHAN AJAR

## MANAJEMEN PERKANTORAN



### AKADEMI SEKRETARI DAN MANAJEMEN **ARIYANTI**

Jl. Pasirkaliki No. 127-129-131 Bandung 40173  
Telp. (022) 6011698 (Hunting) 6011874, 6013237 Fax. (022) 6018604  
e-Mail : [asmariyanti@ariyanti.ac.id](mailto:asmariyanti@ariyanti.ac.id)

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, puji syukur penyusun panjatkan ke hadirat Ilahi Rabbi, karena atas berkah dan karunia-Nya Bahan Ajar yang cukup sederhana ini dapat disusun. Bahan Ajar ini digunakan untuk di lingkungan ASM Ariyanti Bandung. Penyusunan Bahan Ajar ini dilatarbelakangi oleh perlunya suatu panduan dalam proses perkuliahan yang tentunya akan sangat membantu mahasiswa dalam menyerap materi yang dipelajari. Adapun bahan yang didapat selain dari berbagai literatur, juga berdasarkan pengalaman selama mengajar.

Bahan Ajar Manajemen Perkantoran ini dibuat dengan tujuan membantu mahasiswa dalam mempersiapkan diri untuk menghadapi dunia kerja. Adapun materi Bahan Ajar ini dimulai dari ruang lingkup administrasi perkantoran, kantor dan secretariat, perencanaan perkantoran, organisasi perkantoran, komunikasi perkantoran, efisiensi perkantoran tata usaha perlengkapan kantor, formulir kantor, tata ruang kantor, dan pengawasan perkantoran. Dari materi ini semoga dapat dijadikan bekal bagi mahasiswa agar memiliki kompetensi sesuai dengan harapan perusahaan. Bahan Ajar dilengkapi dengan latihan-latihan, pertanyaan ulangan serta diskusi, sengaja dibuat untuk membantu mahasiswa lebih memahami materi yang telah dipelajari.

Akhir kata tiada gading yang tak retak, segala kritik dan saran penyusun harapkan dari berbagai pengguna Bahan Ajar ini. Semoga Bahan Ajar ini dapat memberikan sumbangan yang berarti dalam dunia pendidikan, baik untuk mahasiswa, tenaga pengajar maupun pihak-pihak yang turut membacanya.

Bandung, Februari 2020

Penyusun

## DAFTAR ISI

<b>BAB I</b>	<b>Ruang Lingkup Administrasi Perkantoran</b>	
	A. Pengertian Administrasi .....	1
	B. Pengertian Manajemen .....	1
	C. Fungsi-fungsi Manajemen .....	2
	D. Pengertian Kantor .....	3
	E. Manajemen Perkantoran .....	4
	F. Ruang Lingkup Manajemen Kantor .....	5
<b>BAB II</b>	<b>Kantor dan Sekretariat</b>	
	A. Kegiatan, Unsur dan Fungsi .....	6
	B. Perkantoran Modern .....	7
	C. Sumber Daya Kantor .....	8
	D. Ruang Lingkup Pekerjaan Kantor .....	9
	E. Sekretaris dan Kesekretarisan .....	10
<b>BAB III</b>	<b>Perencanaan Perkantoran</b>	
	A. Pengertian .....	11
	B. Tipe Utama Perencanaan .....	11
	C. Keuntungan Perencanaan .....	12
	D. Kelemahan Perencanaan .....	13
<b>BAB IV</b>	<b>Organisasi Perkantoran</b>	
	A. Pengertian Organisasi .....	16
	B. Pengertian Pengorganisasian .....	16
	C. Ciri-ciri Organisasi yang baik .....	19
	D. Azas-azas Pokok Pengorganisasian .....	19
	E. Prinsip-prinsip Organisasi Perkantoran .....	20
	F. Azas-azas Pengorganisasian Pekerjaan Kantor .....	21
<b>BAB V</b>	<b>Komunikasi Perkantoran</b>	
	A. Pengertian Komunikasi .....	23
	B. Unsur komunikasi .....	23
	C. Prinsip Komunikasi .....	25
<b>BAB VI</b>	<b>Efisiensi Perkantoran</b>	

A. Pengertian Efisiensi .....	27
B. Azas-azas Efisiensi .....	28
C. Penerapan Efisiensi dalam Kantor .....	29
D. Syarat Tercapainya Efisiensi Kerja .....	29

#### BAB VII Tata Usaha Perlengkapan Kantor

A. Pengertian Perlengkapan kantor .....	31
B. Jenis Perlengkapan Kantor .....	31
C. Macam Barang Habis Pakai dan Tidak Habis Pakai .....	31
D. Inventarisasi dan Pelaporan Penggunaan .....	32
E. Pengadaan Perlengkapan Kantor .....	34
F. Pemeliharaan dan Perawatan Barang .....	34
G. Penghapusan .....	35

#### BAB VIII Formulir Kantor

A. Pengertian .....	36
B. Tujuan dan Manfaat Formulir .....	36
C. Desain Formulir .....	37
D. Pertimbangan dalam Mendesain Formulir .....	37
E. Pengendalian Formulir .....	38

#### BAB IX Tata Ruang Kantor

A. Pengertian Tata Ruang Kantor .....	39
B. Tujuan Tata Ruang Kantor .....	39
C. Azas-azas Pokok Tata Ruang Kantor .....	40
D. Macam-macam Tata Ruang Kantor .....	40
E. Persyaratan Lingkungan dan Kondisi Fisik .....	42

#### BAB X Pengawasan Perkantoran

A. Pengertian .....	44
B. Tujuan Pengawasan .....	44
C. Manfaat Pengawasan .....	44
D. Unsure Pengawasan .....	44
E. Langkah-langkah Pengawasan .....	47

#### DAFTAR PUSTAKA

# BAB I

## RUANG LINGKUP ADMINISTRASI PERKANTORAN

### A. Pengertian Administrasi

Dalam arti luas administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya. Atau administrasi dalam arti luas berhubungan dengan kerjasama dan upaya ( organisasi dan manajemen) yang bersifat sistematis, rasional, dan manusiawi yang dilakukan sekelompok orang untuk mencapai suatu tujuan bersama ( LAN :2003)

Sedangkan dalam arti sempit administrasi didefinisikan sebagai *tatausaha*, yaitu segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan data/informasi yang diperlukan dalam setia organisasi. Biasanya terdiri dari kegiatan korespondensi, kearsipan, penggandaan dan distribusi. Atau administrasi dalam arti sempit, diartikan terbatas sebagai kegiatan tata usaha (*clerical work dan office work* ) yang berkenaan dengan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis tentang segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi. (LAN: 203)

Karakteristik administrasi adalah:

- Adanya kelompok manusia, yang terdiri dari 2 orang atau lebih
- Adanya kerjasama dari kelompok tersebut
- Adanya kegiatan / proses / usaha
- Adanya bimbingan , kepemimpinan , dan pengawasan
- Adanya tujuan yang akan / ingin dicapai (Lembaga Administrasi Negara /2003)

### B. Pengertian Manajemen

Menurut *George R Terry*, Manajemen adalah seni dan ilmu dalam melaksanakan fungsi *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan), dan *controlling* (pengawasan). H Koontz & O'Donnel berpendapat bahwa Manajemen berhubungan dengan pencapaian sesuatu tujuan yang dilakukan melalui dan dengan orang lain.

Beberapa pengertian manajemen :

1. Sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan
2. Sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain
3. Manajemen merupakan inti dari administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi.

### **C. Fungsi-fungsi Manajemen**

Berikut penjabaran dari fungsi-fungsi manajemen :

#### 1. *Planning* ( perencanaan)

Meliputi serangkaian keputusan–keputusan termasuk penentuan–penentuan tujuan, kebijakan, membuat program–program, menentukan metode dan prosedur, serta menetapkan jadwal waktu pelaksanaan. Fungsi perencanaan dilakukan manajemen tidak hanya terbatas pada waktu organisasi akan dibentuk, melainkan fungsi ini terus menerus dilakukan sepanjang organisasi masih berjalan. Organisasi, metoda dan sistem kerja terus menerus harus selalu diperbaharui dan dikembangkan sesuai dengan perkembangan jaman.

#### 2. *Organizing* ( Pengorganisasian) ,

Pengelompokan kegiatan–kegiatan yang diwadahi dalam unit–unit untuk melaksanakan rencana dan menetapkan hubungan antara pimpinan dan bawahannya.

Fungsi pengorganisasian tidak hanya terbatas pada pembuatan kerangka, menyusun struktur dan menempatkan para pemimpin dan tenaga-tenaga pelaksana, melainkan meliputi semua aspek kegiatan dalam organisasi

#### 3. *Actuating* ( Penggerakan),

Usaha agar semua anggota kelompok suka melaksanakan tercapainya tujuan dengan kesadarannya dan berpedoman kepada perencanaan dan usaha pengorganisasian. Maka dalam melaksanakan suatu pekerjaan apalagi bila melibatkan banyak orang perlu diatur pembagian kerja dan koordinasinya.

#### 4. *Controlling* ( Pengawasan)

Untuk mengetahui bahwa hasil pelaksanaan pekerjaan sedapat mungkin sesuai dengan rencana. Hal ini menyangkut standarisasi, artinya membandingkan antara kenyataan dengan standar dan bila perlu melakukan koreksi, apabila pelaksanaannya menyimpang daripada rencana. Fungsi pengawasan mencakup keseluruhan aktifitas mengawasi, memeriksa, mencocokkan dan mengendalikan segenap kegiatan agar berlangsung sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Tugas manajemen dapat dilakukan melalui 6 aktivitas, yaitu :

1. Perencanaan ; yaitu pola perbuatan menggambarkan dimuka hal-hal yang harus dikerjakan dan cara mengerjakannya.
2. Pembuatan keputusan ; yaitu pola melakukan pemilihan diantara berbagai kemungkinan untuk menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi
3. Pembimbingan ; yaitu pola perbuatan mendorong semangat bekerja, mengarahkan para pelaksana dan memberi petunjuk
4. Pengkoordinasian ; yaitu pola perbuatan menghubungkan-hubungkan dan menyelaraskan para pelaksana berikut tugasnya satu sama lain
5. Pengontrolan; yaitu pola perbuatan memeriksa dan mencocokkan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana dan hasil yang ditentukan
6. Penyempurnaan; yaitu pola perbuatan memperbaiki tata rangka dan tata kerja dalam organisasi yang bersangkutan

#### **D. Pengertian Kantor**

Perkataan kantor berasal dari bahasa Belanda “*Kantoor*” dan sering dipadankan dengan perkataan *office* dari bahasa Inggris.

Prajudi menjelaskan pengertian kantor yang bisa berarti :

1. Ruang atau kamar kerja, atau ruang tulis
2. Markas, atau ruang (kompleks) dimana seorang pengusaha beserta staffnya menjalankan aktivitas-aktivitas pokoknya
3. Biro atau tempat kedudukan pimpinan dari suatu administrasi
4. Instansi, badan, jawatan, perusahaan

Pengertian kantor lainnya yang dapat dikemukakan adalah :

1. Tempat diselenggarakannya kegiatan menangani informasi (**statis**)
2. Proses menangani informasi mulai dari menerima, mengumpulkan, mengolah menyimpan, sampai menyalurkan/mendistribusikan informasi (**dinamis**)

Dalam pengertian apapun, sasaran utama dalam kegiatan kantor adalah penanganan data/informasi. Untuk kegiatan ini diperlukan bangunan atau ruangan, alat-alat, dan

perlengkapan lain, orang-orang, atau pegawai yang menyelenggarakan, biaya serta tata laksana kerja.

### **E. Manajemen Perkantoran**

Dalam pengertian sehari-hari, manajemen perkantoran (*office management*) sering disamaartikan dengan administrasi perkantoran (*office administration*), sehingga kedua istilah ini silih berganti digunakan dengan arti yang sama. Dalam diktat ini tidak membicarakan mengenai perbedaan antara dua istilah tersebut.

Berikut beberapa definisi manajemen perkantoran menurut para ahli :

1. Menurut George R Terry dalam *office management and control*, manajemen perkantoran dapat didefinisikan sebagai perencanaan, pengendalian dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakan agar mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan lebih dahulu.
2. Menurut William Leffingwell & Edwin Robinson, manajemen perkantoran sebagai sesuatu fungsi adalah cabang dari seni dan ilmu manajemen yang berkenaan dengan pelaksanaan pekerjaan perkantoran secara efisien, bilamana dan dimanapun pekerjaan itu harus dilakukan
3. Menurut Arthur George, manajemen perkantoran adalah fungsi tata penyelenggaraan tentang komunikasi dan pelayanan warkat dari suatu organisasi.
4. Menurut Moekijat, manajemen perkantoran adalah penerapan fungsi-fungsi manajemen pada kantor, yakni perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan kantor, agar tujuan kantor tersebut dapat tercapai dan pegawai-pegawai merasa puas.
5. Menurut Prajudi, manajemen perkantoran merupakan gabungan dari :
  - a. Manajemen kantor (*corporate management/establish management*) yaitu meliputi tempat, gedung, ruangan dan perabot.
  - b. Manajemen tata usaha (*operation management*), yaitu meliputi ;
    - *Office work* dari segi substansi (*method, procedur, teknik, system*)
    - *Office work* dari segi manusia (*office personel, skill, discipline, abilities*)

### **F. Ruang Lingkup Manajemen Perkantoran**

Menurut The Liang Gie, ruang lingkup manajemen perkantoran meliputi 11 bidang, yaitu :

1. Pekerjaan kantor pada umumnya
2. Sistem perkantoran
3. Organisasi perkantoran
4. Komunikasi perkantoran
5. Pelaporan manajerial
6. Kearsipan
7. Control perkantoran
8. Penyederhanaan pekerjaan perkantoran
9. Tata ruang perkantoran
10. Perlengkapan perkantoran
11. Studi perkantoran

Sedangkan menurut H. Mac Donald, ruanglingkup manajemen perkantoran meliputi :

1. Kepegawaian perkantoran
2. Metode perkantoran
3. Perlengkapan
4. Faktor-faktor dalam kantor
5. Biaya perkantoran
6. Kebijakan perkantoran

## **BAB II**

### **KANTOR DAN SEKRETARIAT**

#### **A. Kegiatan, Unsur Dan Fungsi**

Kantor mencakup 2 pengertian utama, yaitu tempat kedudukan dan kerja seseorang serta tugas pekerjaan dari mereka yang bekerja di tempat itu. Jadi, pengertian kantor bisa berarti tempat dimana kegiatan perkantoran itu dilakukan (secara fisik/statis) dan kegiatan perkantoran itu sendiri (secara fungsional/dinamis).

Dalam pengertian fisik, meliputi keseluruhan gedung dengan ruang-ruang kerja, perlengkapan kerja, dan personil. Sedangkan dalam pengertian fungsional yaitu fungsi kantor itu sendiri dalam aktivitas ketatausahaan untuk melayani keperluan manajemen dalam usahanya mencapai tujuan, yaitu dalam hal lpenyediaan informasi.

Unsur kantor, meliputi :

- Gedung (bangunan, ruangan, halaman, gudang dsb)

- *Equipment* (alat perlengkapan, segala mesin, perabot, dsb)
- Personil (tata usaha, rumah tangga, teknik/operator, dan personil pimpinan)
- Bidang kegiatan kantor, terdiri dari :
  - Bidang *substantive* adalah bidang tugas pokok/tugas operasional, yang sesuai dengan jenis dan usaha perusahaan
  - Bidang *administratif*, adalah bidang penunjang, misalnya kepegawaian, keuangan dsb

Fungsi kantor :

- *To receive information* (untuk menerima keterangan)
- *To record information* (untuk mencatat keterangan)
- *To arrange information* (untuk menyusun keterangan)
- *To give information* (untuk memberikan keterangan)
- *To safeguard assets* (untuk menjamin aktiva-aktiva)

Sebagai pusat aktivitas organisasi fungsi kantor yang lain yaitu :

1. Ruang studi dan kerja (*a work and study room*)
2. Ruang konferensi (*a conference room*)
3. Ruang perundingan (*a negotiating room*)
4. Pusat informasi (*an information centre*)
5. Pusat pelayanan (*a service centre*)
6. Ruang warkat (*a room of records*)
7. Ruang penerimaan tamu (*a reception room*)
8. Lambang status (*a symbol of status*)

## **B. Perkantoran Modern**

Pengertian modern adalah hasil penyesuaian kepada atau penciptaan untuk memenuhi kebutuhan terhadap situasi baru sebagai hasil daripada suatu pengamatan atau studi yang secermat-cermatnya terhadap situasi beserta perkembangannya yang tidak henti-hentinya. Untuk bersikap modern, orang harus mampu melakukan studi, mampu melakukan pengamatan (observasi) terhadap obyek-obyek studinya secara tertentu dengan mempergunakan metodologi yang tertentu pula.

Sikap modern adalah sikap yang secara terus menerus mencari yang baru yang lebih sesuai dengan keadaan situasi (mengikuti perkembangan). Administrasi memerlukan cara berpikir modern yang berarti :

1. Apa yang kita perbuat harus masuk akal (**rasionalitas**)
2. Apa yang kita perbuat harus memakai perhitungan (**kalkulus**)
3. Apa yang kita perbuat harus memakai cara yang direncanakan dan dipersiapkan terlebih dahulu (**metode**)

Jadi administrasi perkantoran modern adalah rangkaian aktivitas melaksanakan fungsi-fungsi manajemen (POAC) terhadap pekerjaan perkantoran dengan cara-cara terbaru yang lebih baik (modern) sehingga tujuan yang telah ditentukan dapat tercapai.

Konsepsi modern menjelaskan bahwa kantor merupakan pusat organisasi, pusat manajemen, pusat pemikiran, pusat komunikasi dan pusat informasi. Dan suatu kantor dikatakan modern jika setiap aktivitas telah diperhitungkan secara rasional menurut kebutuhan.

#### Ciri-ciri kantor modern :

1. Merupakan alat penyambung panca indera dan ingatan pimpinan
2. Dapat membantu pimpinan dalam perumusan pekerja
3. Membantu pimpinan dalam penyederhanaan sistem manajemen dan penyederhanaan prosedur dan metoda kerja
4. Membantu pimpinan dalam mencapai efisiensi pekerjaan tata usaha

### **C. Sumber Daya Kantor**

Sumber daya kantor yang dimanfaatkan adalah :

#### 1. Personil

Personil kantor perlu direncanakan baik mengenai jumlah maupun kualitasnya. Untuk itu diperlukan analisa kerja. Demikian juga untuk membina tenaga kerja perlu diketahui motivasi kerja dari masing-masing pegawai yang akan memudahkan dalam pembinaan dan mendorong semangat kerja pegawai. Kualitas kerja pegawai perlu diperhatikan terutama dalam hubungannya dengan usaha peningkatan mutu pegawai untuk menghadapi perkembangan dan kemajuan perusahaan di masa datang.

#### 2. Uang

Efisiensi pekerjaan dapat diukur berdasarkan pengeluaran uang. Rencana pengeluaran, baik untuk pembelian perobot perkantoran, mesin-mesin perkantoran maupun biaya rutin harus disusun sebaik-baiknya. Demikian juga dalam pelaksanaan perlu adanya sistem pengawasan yang baik untuk menghindari terjadinya pemborosan.

#### 3. Peralatan dan perlengkapan kantor

#### 4. Metode kerja

Yaitu tata cara melaksanakan kerja yang perlu ditetapkan oleh manajemen menjadi suatu pola kerja untuk menjamin tercapainya tujuan organisasi dengan efektif dan efisien. Selain dapat meningkatkan hasil kerja, metode kerja dapat mencegah kemungkinan terjadinya kesalahan. Setelah metode ditetapkan, kemudian disusun prosedur kerja yaitu rangkaian metode kerja dan pada akhirnya prosedur tersebut disusun dan menjadikan suatu sistem kerja yang efektif.

#### 5. Waktu kerja

Merupakan salah satu hal yang perlu diamati dan diperhatikan dengan seksama karena pemborosan waktu kerja berarti pemborosan tenaga dan uang serta tertundanya waktu tercapainya tujuan kerja.

#### 6. Tempat kerja

Perlu ditata dengan baik, tata ruang yang baik selain menimbulkan kenyamanan kerja juga sangat bermanfaat dalam proses penyelesaian kerja. Tata ruang yang baik mencegah penghamburan tenaga dan waktu. Dengan demikian penataan tempat kerja yang baik dapat mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Sumber daya kantor ini harus dikelola dengan cara yang sebaik-baiknya, dan harus dikembangkan mengikuti perkembangan ilmu dan teknologi. Oleh karena lingkungan di luar organisasi selalu berubah dan berkembang, maka seluruh sumber daya kantor harus dimanfaatkan dan dikembangkan mengikuti perkembangan jaman.

### **D. Ruang Lingkup Pekerjaan Kantor**

Pekerjaan kantor adalah kegiatan mengumpulkan, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang disebut juga sebagai kegiatan tata usaha. Menurut George R. Terry, pekerjaan kantor adalah penyampaian keterangan secara lisan dan pembuatan warkat-warkat secara tertulis dan laporan-laporan.

Ruang lingkup pekerjaan kantor berhubungan dengan 4 macam aktivitas pokok, yaitu :

1. Catatan (*records*), yaitu pekerjaan administratif
2. Angka-angka (*figures*), dan perhitungan (*computation*)
3. Penyimpanan produk (*retention of products*)
4. Komunikasi intern dan ekstern

Sifat pekerjaan kantor adalah service work atau memberikan jasa. Dan jumlah pekerjaannya ditentukan oleh faktor-faktor diluar lingkungan perusahaan , seperti jumlah pengiriman, jumlah tagihan, jumlah pekerjaan perusahaan dan sebagainya.

Peranan pokok pekerjaan perkantoran adalah :

- Melayani pelaksanaan pekerjaan operasional
- Menyediakan keterangan bagi pimpinan (untuk pengambilan keputusan)
- Membantu melancarkan kehidupan dan perkembangan organisasi

Ciri-ciri pekerjaan kantor adalah :

1. Suatu fungsi yang bersifat memudahkan
2. Suatu pekerjaan yang bersifat memberikan pelayanan
3. Volume pekerjaan ditentukan oleh pihak luar
4. Sumbangan secara tidak langsung bagi keuntungan perusahaan
5. Pemencaran, berada pada setiap bagian organisasi

Tujuan manajemen perkantoran adalah tersedianya informasi yang siap pakai, dengan ciri-ciri

1. Relevan dengan kegunaan
2. Tidak terlambat (up to date)
3. Akurat
4. Dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya

## **E. Sekretaris dan Kesekretariatan**

Salah satu divisi yang tugasnya berkaitan erat dengan pekerjaan administrasi adalah kesekretariatan. Sekretaris adalah seseorang yang bertugas membantu pimpinan dalam operasional perusahaan. Dan dengan perkembangan zaman tugas sekretaris tidak saja sebagai pembantu dari seorang pimpinan dan melaksanakan tugas terbatas pada pekerjaan administrasi, tetapi sekretaris sekarang memiliki posisi yang penting dalam membantu pimpinan untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut **Sutanto** (2001), ada 3 peran strategis dari seorang sekretaris, yaitu

- Sebagai pusat informasi, sekretaris menjalankan fungsi strategisnya di dalam organisasi dengan memberikan kelancaran terhadap informasi baik untuk pihak internal maupun eksternal perusahaan
- Dalam peran teknisnya, sekretaris dapat memberikan informasi yang dibutuhkan pimpinan untuk pengambilan keputusan
- Peran pendukung, memberikan pengaruh positif bagi anggota organisasi lainnya dalam mendistribusikan informasi secara cepat dan tepat.

Tugas-tugas sekretaris menurut **Sutarto** (1997), terdiri atas :

- ✓ Tugas perkantoran
- ✓ Tugas resepsionis
- ✓ Tugas keuangan
- ✓ Tugas sosial
- ✓ Tugas insidentil

## **BAB III**

### **PERENCANAAN PERKANTORAN**

#### **A. Definisi**

Perencanaan adalah keputusan untuk waktu yang akan datang, apa yang akan dilakukan, bilamana akan dilakukan dan siapa yang akan melakukan. Sekalipun waktu yang akan datang jarang dapat diperkirakan secara tepat, terutama faktor – faktor diluar jangkauannya, tetapi dengan proses intelektual perencanaan diharapkan akan dapat mendekati kebenaran. Menurut Gart n Jone, ”Perencanaan adalah proses pemilihan dan pengembangan daripada tindakan yang paling baik / menguntungkan untuk mencapai tujuan”. Sedangkan menurut W.H. Newman, ”Perencanaan adalah keputusan apa yang akan dikerjakan untuk waktu yang akan datang, yaitu suatu rencana yang diproyeksikan dalam suatu tindakan”.

Langkah – langkah Perencanaan :

1. Jelaskan problem yang bersangkutan

2. Usahakanlah untuk mencapai keterangan – keterangan tentang aktivitas – aktivitas yang akan dilaksanakan
3. Analisis dan klasifikasilah keterangan – keterangan yang diperoleh
4. Tetapkanlah premis – premis perencanaan dan penghalang – penghalang terhadapnya
5. Tentukan rencana – rencana alternatif
6. Pilihlah rencana yang diusulkan
7. Tetapkanlah urutan – urutan dan penetapan waktu secara terperinci bagi rencana yang diusulkan tersebut
8. Laksanakanlah pengecekan tentang kemajuan rencana yang diusulkan

### **B. Tipe utama Perencanaan :**

#### *1. Strategic plans*

Dirancang memenuhi tujuan organisasi yang luas, implementasi misi yang memberikan alasan khas keberadaan organisasi

#### *2. Operational plans*

Penguraian lebih terperinci bagaimana strategi akan dicapai

Kegiatan – kegiatan dalam Fungsi perencanaan :

1. *Forecasting* ( meramalkan)
2. *Establishing objectives* (menetapkan maksud dan tujuan )
3. *Programming* (mengacarakan / program)
4. *Scheduling* ( menyusun tata waktu)
5. *Budgetting* ( menyusun anggaran belanja)
6. *Developing prosedure* (memperkembangkan prosedur)
7. *Establishing and interpeting policies* (menetapkan dan menafsirkan kebijakan)

### Pertanyaan pokok Dalam perencanaan

1. Tujuan apakah yang akan dicapai dalam pembuatan perencanaan tersebut (what)
2. Mengapa hal itu perlu dilakukan (why)
3. Oleh siapakah rencana itu akan dibuat (who)
4. Kapan akan dilakukan (when)
5. Dimanakah perencanaan itu akan dilakukan
6. Dengan cara bagaimana dan dengan alat –alat apa yang diperlukan untuk merealisasikannya ( how)

### **C. Keuntungan Perencanaan :**

1. Menyebabkan kegiatan – kegiatan dilakukan secara teratur dan dengan tujuan tertentu
2. Pekerjaan yang tidak produktif diminimalisir
3. Membantu penggunaan suatu alat pengukur hasil yang dicapai
4. Kemungkinan digunakan fasilitas yang tersedia dengan sebaik – baiknya menyebabkan biaya yang lebih murah
5. Memberikan pedoman tentang arah, motif, komunikasi sehingga pekerjaan lebih efektif
6. Dipergunakan untuk melihat hubungan – hubungan aktivitas dalam perusahaan hingga bisa meramalkan untuk segala penyelesaiannya sehubungan dengan perubahan – perubahan yang terjadi
7. Memberikan landasan untuk pengawasan
8. Menyebabkan kegiatan – kegiatan dilakukan secara teratur dan dengan tujuan tertentu
9. Pekerjaan yang tidak produktif diminimalisir
10. Membantu penggunaan suatu alat pengukur hasil yang dicapai
11. Kemungkinan digunakan fasilitas yang tersedia dengan sebaik–baiknya menyebabkan biaya yang lebih murah
12. Memberikan pedoman tentang arah, motif, komunikasi sehingga pekerjaan lebih efektif
13. Dipergunakan untuk melihat hubungan–hubungan aktivitas dalam perusahaan hingga bisa meramalkan untuk segala penyelesaiannya sehubungan dengan perubahan–perubahan yang terjadi
14. Memberikan landasan untuk pengawasan

### **D. Kelemahan perencanaan**

1. Karena berkaitan dengan masa yang akan datang, maka tidak dapat ditetapkan terjadinya sesuatu dengan pasti
2. Di dahului riset yang mendalam, sehingga membutuhkan biaya besar
3. Penghalang psikologis, lebih memperhatikan kebutuhan saat ini daripada masa yang akan datang
4. Interpretasi perencanaan merupakan suatu cara kerja paksaan tentang apa yang telah digariskan

5. Persepsi orang menitik beratkan perhatian pada masalah yang dihadapi menurut kenyataan yang harus dilaksanakan daripada pemikiran masalah yang membutuhkan pemikiran yang jelas.

Aktivitas perencanaan perkantoran meliputi segenap sistem perkantoran (*office system*) dengan berbagai prosedurnya. Sistem perkantoran itu harus direncanakan secara teliti untuk tercapainya efisiensi teknis dan penghematan biaya dalam pekerjaan. Untuk mencapai efisiensi itu sistem perkantoran perlu dirancang sesederhana mungkin, yakni sederhana untuk dimengerti dan sederhana untuk dilaksanakan.

Adapun yang dimaksud sistem perkantoran adalah segenap rangkaian prosedur yang telah menjadi pola kebulatan, tata kerja dan tata tertib dalam penyelesaian suatu bidang kerja atau fungsi pokok dalam suatu organisasi. Misalnya sistem kearsipan, meliputi pedoman-pedoman penyimpanan, alat perlengkapan, tata cara penyimpanan dan seterusnya.

Jadi tugas pertama seorang manajer perkantoran adalah melakukan perencanaan terhadap sistem perkantoran. Menyangkut berbagai operasi atau pelaksanaan kerja yang terlibat dalam segenap pekerjaan perkantoran. Dan berwujud aktivitas apa yang akan dilaksanakan, bilamana, dimana dan bagaimana cara melaksanakan.

Aktivitas perencanaan meliputi penetapan tujuan, haluan, sistem, prosedur dan metoda yang perlu dilaksanakan dalam kaitannya dengan :

1. Pekerjaan rutin dan arus lalu lintas perkantoran
2. Rancangan dan pemakaian formulir perkantoran
3. Penggunaan mesin dan perlengkapan perkantoran

Berikut kaitan antara sistem, prosedur dan metode :



Prosedur perkantoran yaitu suatu rangkaian langkah-langkah ketatausahaan yang bertalian, biasanya dilaksanakan oleh lebih dari satu orang, yang membentuk suatu cara yang diterima dan menjadi tetap dalam menjalankan suatu aktivitas perkantran yang penting dan menyeluruh. Istilah metode, menunjuk pada cara pelaksanaan kerja dan suatu tugas yang terdiri dari satu atau lebih tindakan ketatausahaan oleh seorang pegawai.

Prosedur perkantoran adalah segenap rangkaian metode kantor yang telah menjadi langkah-langkah tetap dalam penyelesaian sesuatu pekerjaan di bidang tata usaha.

Manfaat sistem perkantoran yang direncanakan dengan baik :

1. Kelancaran pekerjaan perkantoran dan mencegah kemungkinan kesalahan dalam pekerjaan
2. Pengurangan keterlambatan, hambatan
3. Kontrol yang lebih baik terhadap pekerjaan
4. Penghematan tenaga kerja dan biaya tata usaha
5. Koordinasi berbagai seksi dan bagian dalam organisasi
6. Kemudahan dalam melatih para pegawai tata usaha
7. Dalam melakukan perencanaan, harus berpegang pada haluan perkantoran (*office policy*), yaitu segenap asas yang dijadikan pedoman dan ukuran dalam pelaksanaan pekerjaan perkantoran secara efisien.

Asas-asas umum sistem perkantoran :

1. Mempunyai suatu arus kerja yang lancar
2. Menghindari terjadinya kekembaran kerja dan warkat
3. Perjalanan mondar-mandir pegawai adalah minimum
4. Menghindari tulis menulis yang tidak perlu
5. Memanfaatkan kelebihan spesialisasi dalam pelaksanaan kerja
6. Jumlah pekerjaan dengan perbekalan kertas adalah minimum (paperless)
7. Prinsip manajemen berdasarkan pengecualian
8. Menciptakan prosedur rutin yang tetap
9. Menghindarkan pengecekan yang tidak perlu
10. Memanfaatkan penggunaan mesin-mesin
11. Berdasarkan asas kesederhanaan, yaitu sederhana untuk dimengerti dan sederhana untuk dikerjakan.

## **BAB IV**

### **ORGANISASI PERKANTORAN**

#### **A. Pengertian Organisasi**

Berikut adalah pengertian organisasi:

1. Organisasi adalah setiap sistem kerja sama yang dijalankan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Ada 3 unsur dalam organisasi, yaitu sekelompok orang, kerjasama dan tujuan
2. Menurut Sedarmayanti, adalah bentuk atau susunan orang-orang atau badan-badan dengan tugas pokok dan fungsi tertentu dan diatur prosedurnya, sehingga terdapat hubungan serta kerjasama beberapa orang guna mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan.

Organisasi itu mengenai pembagian kerja, mengenai pengaturan kerja, mengenai penugasan kerja kepada orang-orang, mengenai pemberian beban berupa tugas dan kewajiban-kewajiban, mengenai pendelegasian kewenangan dan tanggung jawab.

Setiap organisasi terdiri atas 3 unsur, yaitu :

1. Sekelompok orang-orang yang harus bekerjasama (*a group of people*)
2. Struktur tata perkelompokkan orang-orang dan kerja (*structure*)
3. Tata aturan kerjasaa (*rules of the game*) atau sistem

#### **B. Pengertian Pengorganisasian**

Pengorganisasian diperlukan bilamana 2 orang atau lebih bekerja sama, dan agar tujuan organisasi dapat tercapai, maka beberapa unsur yang terdapat dalam kerjasama ini adalah komunikasi, koordinasi, wewenang dan kepemimpinan.

Pengertian pengorganisasian menurut Robbins sebagai aktivitas yang menentukan tugas apa yang harus dikerjakan, siapa yang melaksanakannya, bagaimana tugas tersebut

dikelompokkan dan didistribusikan, kepada siapa akan dilaporkan hasilnya, dan dimana keputusan mengenai hal tersebut akan dibuat.

Pengertian lainnya bahwa pengorganisasian adalah segenap rangkaian aktivitas merancang dan membangun struktur yang pokoknya berupa membagi-bagi dan mengelompokkan bidang-bidang kerja serta menetapkan dan menyusun jalinan hubungan-hubungan kerja diantara orang-orang maupun bidang-bidang kerja. Keputusan-keputusan dibuat berkenaan dengan siapa yang mengerjakan, siapa melaporkan kepada siapa saja dan memutuskan hal apa.

Suatu kerangka yang mewujudkan pola tetap dari hubungan-hubungan diantara bidang-bidang kerja maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam suatu sistem kerja sama disebut struktur organisasi.

Struktur organisasi yang baik harus memenuhi 2 syarat, yaitu efisien dalam hal susunannya, logis dan bebas untuk mengadakan perubahan sesuai kebutuhan dan sehat (dalam bentuk sedemikian rupa, teratur, dan tidak menimbulkan perselisihan).

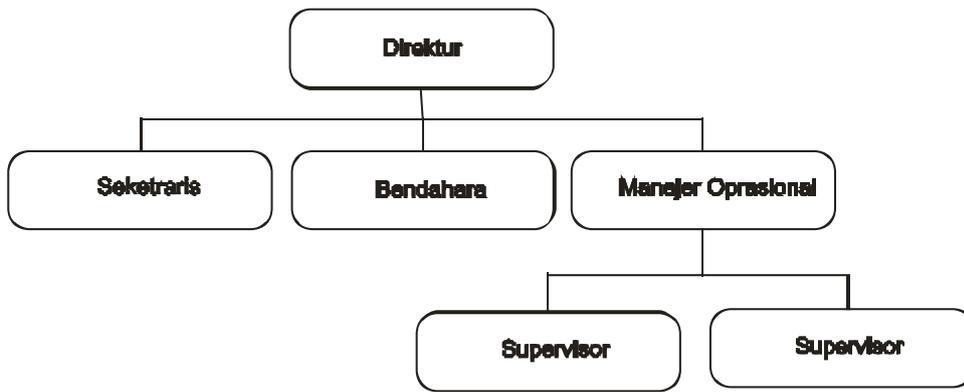
Struktur organisasi menunjukkan pembagian sesuatu organisasi dalam satuannya menurut tata jenjang yang disusun. Struktur organisasi merupakan bagan atau chart yang berisi hubungan para pejabat dengan bawahannya, dan hubungan antara sesama pegawai serta terdapat kewajiban dan tanggung jawab dari anggotanya.

Dalam hal ini struktur organisasi terdiri atas :

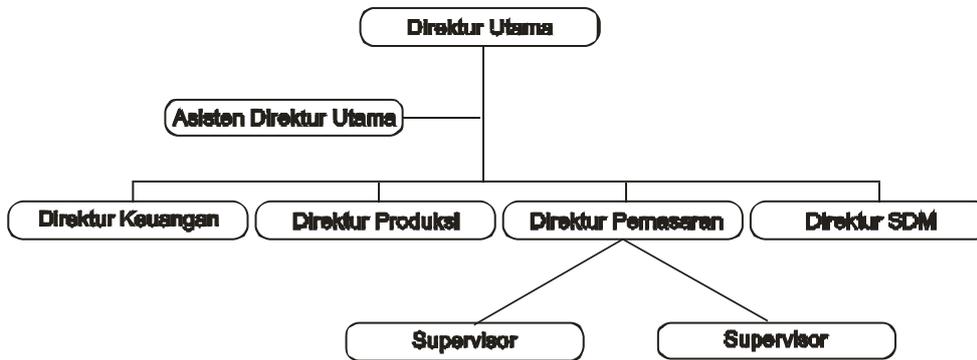
1. Struktur organisasi garis atau lini (line organization)
2. Struktur organisasi garis dan staf
3. Struktur organisasi fungsional
4. Struktur organisasi garis-staf-fungsional
5. Struktur organisasi panitia

Berikut ini adalah gambar dari bentuk struktur organisasi

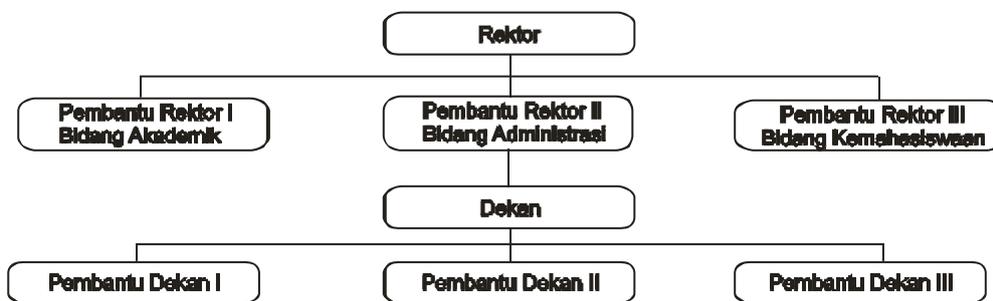
1. Struktur Organisasi Lini



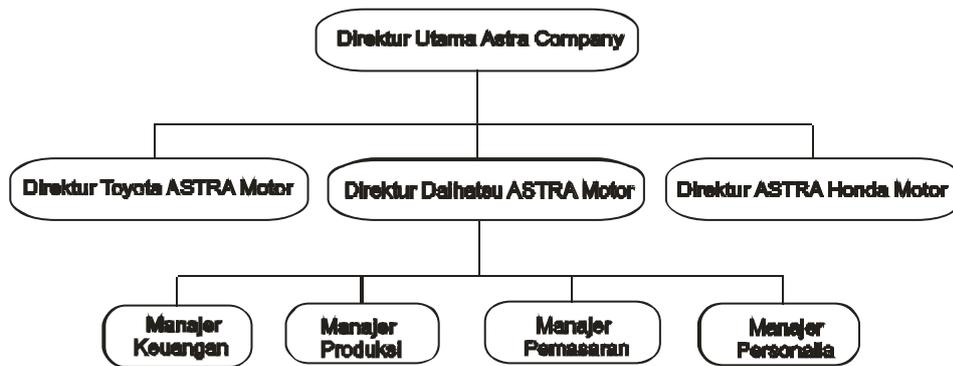
2. Struktur Organisasi Garis Dan Staf



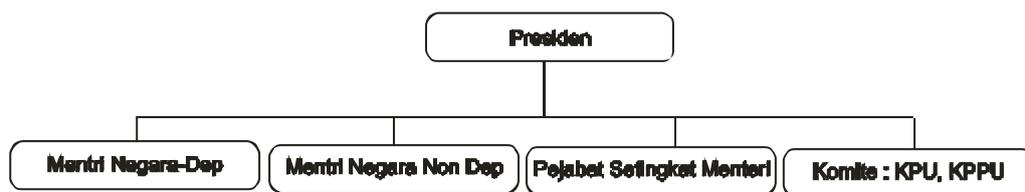
3. Struktur Organisasi Fungsional



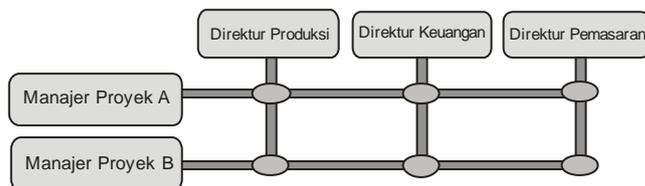
4. Struktur Organisasi Produk



### 5. Struktur Organisasi Komite



### 6. Struktur Matriks



### C. Ciri-ciri organisasi yang baik

Organisasi yang baik memiliki ciri-ciri diantaranya :

1. Terdapat tujuan yang jelas
2. Tujuan organisasi dipahami oleh seluruh anggota
3. Tujuan organisasi harus dapat diterima oleh anggota organisasi
4. Pembagian tugas yang seimbang, agar tidak menimbulkan frustrasi
5. Struktur organisasi sesuai dengan beban tugas

Setiap kantor adalah suatu bentuk organisasi, kantor merupakan sistem kerja sama yang melibatkan orang-orang yang melakukan berbagai kegiatan untuk mencapai tujuan tertentu. Macam-macam sebutan untuk kantor yang dipimpin oleh office manager, misalnya bagian tata usaha, biro administrasi umum, departemen pelayanan perkantoran, secretariat atau kantor tata usaha.

#### **D. Asas-asas pokok pengorganisasian**

1. Asas Pembagian Tugas

Menentukan perlunya tugas untuk dibagi habis, dan ada bagian yang bertanggungjawab dalam pelaksanaannya, diperlukan adanya perumusan tujuan yang jelas.

2. Asas Fungsionalisasi

Pembagian tugas-tugas pokok operasional organisasi, misalnya bagian produksi, marketing, keuangan dan seterusnya.

3. Asas Koordinasi

Menekankan perlunya setiap bagian menserasikan, memadukan dan menyelaraskan baik dalam kegiatan, waktu maupun perumusan kebijaksanaan, perencanaan, pemrograman dan penganggaran, pengendalian serta pengawasan tugas dan fungsinya masing-masing.

4. Asas Kesenambunan

Bahwa tugas-tugas harus berjalan secara terus menerus sesuai dengan kebijaksanaan dan program yang telah diterapkan .

5. Asas Akordion

Bahwa organisasi dapat berkembang atau mengecil sesuai dengan tuntutan tugas dan beban kerjanya.

6. Asas Pendelegasian Wewenang

Setiap pimpinan melimpahkan sebagian tugas dan kewenangannya kepada pejabat bawahannya.

7. Asas Keluwesan

Organisasi selalu mengikuti dan menyesuaikan diri dengan perkembangan dan perubahan keadaan

8. Asas Rentang Pengendalian

Adanya keterbatasan personil (dalam hal ini pimpinan) untuk mengawasi pekerjaan para bawahan, disarankan hanya 6 orang saja dibawah satu pengawasan, sesuai dengan sederhana atau rumitnya pekerjaan

9. Asas Jalur Dan Staf

Menentukan bahwa dalam penyusunan organisasi perlu dibedakan antara satuan-satuan organisasi yang melaksanakan tugas pokok instansi dengan satuan-satuan organisasi yang melaksanakan tugas-tugas administratif (bantuan).

10. Asas Kejelasan Dalam Pembagian

Setiap organisasi menggambarkan susunan organisasi agar dapat dipahami kedudukan dan hubungan dari setiap satuan organisasi yang ada.

### **E. Prinsip-Prinsip Organisasi Perkantoran**

Prinsip-prinsip umum terpenting dari organisasi yang juga berlaku bagi organisasi kantor, yaitu sebagai berikut :

1. Harus ada spesialisasi kerja (pembagian kerja)
2. Setiap orang bertanggung jawab langsung kepada satu atasan saja
3. Harmoni antara sentralisasi dan desentralisasi
4. Distribusi kerja yang serasi
5. Perimbangan kekuasaan – tanggung jawab
6. Jaga *span of control* (rentang pengawasan)
7. Beri kesempatan maksimal kepada kemampuan pekerja

### **F. Azas pengorganisasian pekerjaan kantor**

Apabila pekerjaan perkantoran sudah semakin berkembang, maka manajemen harus mulai mempertimbangkan apakah pekerjaan perkantoran dipusatkan pada satu unit organisasi tertentu ataukah sudah mulai harus dipencarkan, artinya masing-masing unit mengerjakan pekerjaan ketatausahaan sendiri-sendiri.

Sentralisasi terjadi apabila semua pekerjaan ketatausahaan dari seluruh organisasi dipusatkan pada satu unit organisasi tertentu yang disebut departemen perkantoran. Sehingga semua pekerjaan ketatausahaan dari berbagai departemen lain yaitu meliputi pengetikan, surat-surat, menyalin warkat-warkat, dan menyimpan dokumen dipusatkan dan menjadi beban dari departemen perkantoran.

Desentralisasi terjadi apabila ada pemekaran tugas pekerjaan tata usaha yang semula ditangani oleh departemen perkantoran kemudian dibagi departemen-departemen lainnya. Pekerjaan tata usaha yang berkaitan dengan masing-masing unit harus ditangani oleh unit organisasi yang bersangkutan. Sebagai contoh, departemen pemasaran disamping harus memasarkan barang-barang yang dijual, juga menatausahakan surat-surat yang berkaitan dengan pemasaran, yaitu surat penawaran, surat pesanan, faktur-faktur termasuk pengarsipannya.

#### Kebaikan dari sentralisasi:

1. Dapat diciptakan keseragaman dalam berbagai hal, seperti ; pemakaian formulir, pemakaian alat-alat dan mesin-mesin.

2. Memudahkan pelaksanaan dalam perencanaan dan pengawasan
3. Metode-metode pekerjaan kantor dapat diterapkan secara seragam
4. Memungkinkan adanya spesialisasi pekerjaan berdasarkan keahlian sehingga lebih menghemat

Kelemahannya apabila organisasi sudah berkembang, tugas pekerjaan perkantoran semakin banyak, sehingga kalau dibebankan pada satu unit kerja saja sangat berat.

Kebaikan desentralisasi :

1. Beban pekerjaan tata usaha dapat disebarkan ke unit-unit organisasi
2. Proses pekerjaan lebih cepat
3. Kebutuhan akan perlengkapan dapat dipenuhi sendiri

Kelemahannya :

1. Perlu adanya koordinasi kerja yang baik antara unit lain dengan unit perkantoran
2. Ketidakteraturan dalam mendesain formulir
3. Pengawasan lebih sulit, terutama dalam penggunaan biaya
4. Pemborosan dalam peralatan kerja, atau penggunaan alat kurang efisien

Pada umumnya organisasi yang relatif kecil, menggunakan sistem sentralisasi sedang pada organisasi yang besar menggunakan sistem desentralisasi. Kadang-kadang sistem ini dikombinasikan, sehingga organisasi yang bersangkutan menggunakan sistem sentralisasi untuk hal-hal tertentu sedang hal-hal lain menggunakan sistem desentralisasi (gabungan).

Fungsi-fungsi pelayanan yang bersifat umum, yaitu pada segi tata usaha yang seringkali dibentuk menjadi satuan pelayanan pusat, adalah aktivitas :

1. Pengiriman surat
2. Pemeliharaan berkas
3. Komunikasi
4. Penggandaan
5. Penerimaan tamu
6. Pengadaan material tata usaha
7. Pelayanan yang menyangkut pergedungan

Tugas pokok satuan pelayanan pusat, yaitu :

1. Melaksanakan sejumlah aktivitas-aktivitas tertentu (yang dipusatkan)

2. Memberikan bimbingan dan pengawasan terhadap pelaksanaan kerja ketata usahaan yang tersebar di segenap satuan organisasi lain yang berhubungan dengan prosedur-prosedur kantor, formulir-formulir, pelaporan dan pekerjaan kantor pada umumnya.

## **BAB IX**

### **TATA RUANG KANTOR**

#### **A. Pengertian Tata Ruang Kantor**

The Liang Gie mengungkapkan pengertian tata ruang kantor sebagai berikut : *“Office lay out in the determination of space requirement and the detailed utilization of this space in order to provide a practical arrangement of the physical factors considered necessary for the execution of the officework within reasonable costs”* (tata ruang kantor adalah penentuan mengenai kebutuhan-kebutuhan ruang dan tentang penggunaannya secara terinci dari ruangan tersebut untuk menyiapkan suatu susunan praktis dari faktor-faktor fisik yang dianggap perlu bagi pelaksanaan kerja perkantoran dengan biaya yang layak).

Dengan kata lain, tata ruang kantor adalah pengaturan dan penyusunan seluruh mesin kantor, alat, perlengkapan kantor serta perabot kantor pada tempat yang tepat, sehingga pegawai dapat bekerja dengan baik, nyaman, leluasa dan bebas untuk bergerak, sehingga tercapai efisiensi kerja.

#### **B. Tujuan Tata Ruang Kantor**

Tujuan dari tata ruang kantor ini adalah sebagai berikut :

1. Mencegah penghamburan tenaga dan waktu para pegawai karena prosedur kerja dapat dipersingkat
2. Menjamin kelancaran proses pekerjaan yang bersangkutan
3. Memungkinkan pemakaian ruang kerja secara efisien
4. Mencegah para pegawai di bagian lain terganggu oleh publik yang akan menemui suatu bagian tertentu, atau oleh suara bising lainnya
5. Menciptakan kenyamanan bekerja bagi pada pegawai
6. Memberikan kesan yang baik terhadap para pengunjung
7. Mengusahakan adanya keleluasaan bagi :
  - Gerakan pegawai yang sedang bekerja

- Kemungkinan pemanfaatan ruangan bagi keperluan lain pada waktu tertentu
- Kemungkinan perkembangan dan perluasan kegiatan di kemudian hari

### **C. Azas-Azas Pokok Tata Ruang Kantor**

Berikut azas-azas pokok tata ruang kantor menurut Richard Muther :

1. Azas jarak terpendek, merupakan rangkaian antara 2 titik dalam garis lurus
2. Azas rangkaian kerja, penempatan para pegawai dan alat-alat kantor menurut rangkaian yang sejalan dengan urutan penyelesaian pekerjaan
3. Azas penggunaan segenap ruang, apabila mungkin tidak ada ruang yang tidak terpakai, tidak hanya yang berupa luas lantai, tetapi juga vertikal ke atas maupun ke bawah
4. Azas perubahan susunan tempat kerja, apabila diperlukan dapat dirubah dengan mudah  
Perubahan mungkin terjadi karena :
  - Perubahan proses kerja/prosedur kerja kantor
  - Penemuan teknologi baru, dan lain-lain
5. Azas integrasi kegiatan, tata ruang dan peralatan kantor harus mengintegrasikan kegiatan antar dan inter bagian yang ada dalam organisasi
6. Asas keamanan dan kepuasan kerja bagi pegawai

### **D. Macam-Macam Tata Ruang Kantor**

1. Tata ruang kantor tertutup (*close plan offices*)

Adalah ruang untuk bekerja yang dipisah atau dibagi dalam kamar-kamar kerja .

Keuntungan tata ruang kantor tertutup adalah ;

- Konsentrasi kerja lebih terjamin .
- Pekerjaan yang bersifat rahasia, dapat lebih terjamin atau terlindungi .
- Untuk menambah kewibawaan, sehingga status pejabat selalu terpelihara .
- Untuk menjamin keberhasilan kerja dan merasa ikut bertanggung jawab atas ruangan dan merasa ikut memiliki .

Kerugian tata ruang kantor tertutup adalah ;

- Komunikasi langsung antar pegawai tidak dapat lancar, sehingga kesempatan untuk mengadakan komunikasi menjadi berkurang .
- Diperlukan biaya yang lebih besar untuk biaya pemeliharaan ruang, pengaturan penerangan dan biaya peralatan lainnya .

- Pemakaian ruangan kurang luwes apabila ada perubahan dan perkembangan organisasi
- Mempersulit pengawasan .
- Memerlukan ruangan yang luas .

## 2. Tata ruang kantor terbuka (*open plan offices*)

Adalah ruangan besar untuk bekerja yang ditempati oleh beberapa pegawai yang bekerja bersama-sama di ruangan termaksud tanpa dipisah oleh penyekat.

Keuntungan tata ruang terbuka :

- Mudah dalam pengawasan
- Mudah dalam komunikasi dan koordinasi kerja antar pegawai
- Menghemat penggunaan penerangan dan peralatan kerja
- Memudahkan penempatan, penggunaan dan perawatan peralatan kerja
- Lebih fleksibel dalam perubahan lay out ruangan tanpa memerlukan biaya tinggi

Kerugian tata ruang terbuka :

- Kemungkinan timbul atau terjadi kegaduhan atau kebisingan
- Pegawai sulit untuk melakukan pekerjaan dengan penuh konsentrasi
- Batas kedudukan antara pimpinan dan bawahan tidak nampak jelas
- Pekerjaan yang bersifat rahasia sulit dilakukan
- Kemungkinan nampak adanya penumpukan berkas atau kertas dan peralatan kerja lainnya, sehingga mengakibatkan pemandangan yang kurang baik

## 3. Tata ruang kantor berhias atau bertaman/berpanorama (*Landscape offices*)

Adalah ruangan untuk bekerja yang dihiasi oleh taman, dekorasi dan lainnya. Bentuk ruangan ini mengusahakan agar lingkungan ruangan perkantoran nampak seperti pemandangan alam terbuka dan benar-benar merupakan lingkungan yang nyaman, menyenangkan dan ekonomis dalam pemanfaatan ruangan.

Keuntungan :

- Para pegawai akan merasa nyaman dan betah bekerja
- Ketegangan syaraf dapat berkurang atau dihindarkan
- Kebisingan dan kegaduhan dapat berkurang atau dihindarkan
- Produktivitas kerja dapat meningkat

Kerugian :

- Biaya cukup tinggi, baik dalam pembuatan maupun perawatannya
- Memerlukan tenaga ahli yang tidak mudah dan tidak murah

#### **E. Persyaratan lingkungan dan kondisi fisik**

Persyaratan lingkungan fisik di dalam tata ruang perkantoran meliputi hal-hal berikut ini :

1. Kebersihan, bangunan dan perabotan harus dipelihara bersih
2. Luas ruang kantor tidak boleh dijejalkan dengan pegawai
3. Suhu udara, memperhatikan temperatur ruangan
4. Penerangan/cahaya, cahaya alam atau lampu yang cocok dan cukup harus diusahakan, sedang perlengkapan penerangan dirawat
5. Fasilitas kesehatan, kamar kecil, toilet dan sebagainya harus disediakan untuk keperluan pegawai serta dipelihara kebersihannya
6. Fasilitas cuci, ruang cuci muka/tangan dengan air dingin/hangat berikut sabun dan handuk harus disediakan seperlunya
7. Air minum
8. Tempat pakaian, dalam kantor harus disediakan tempat untuk menggantungkan pakaian (jaket)
9. Kotak P3K
10. Alat pemadam kebakaran
11. Tata warna ruangan
12. Ventilasi/pengaturan udara
13. Dekorasi
14. Untuk mesin-mesin yang menimbulkan suara bising, perlu diperhatikan tempat/ruang terpisah
15. Music
16. Keamanan

Faktor-faktor yang perlu mendapat perhatian dalam tata ruang kantor :

1. Cahaya/penerangan; merupakan faktor penting untuk meningkatkan efisiensi kerja pegawai, karena mempengaruhi kesehatan pegawai, keselamatan serta kelancaran kerja. Penerangan kantor yang optimal berguna untuk :

- Meningkatkan produktivitas kerja

- Meningkatkan mutu kerja
  - Mengurangi terjadinya kesalahan
  - Mengurangi ketegangan/kerusakan mata
  - Mengurangi rasa lelah
  - Meningkatkan semangat kerja pegawai
  - Memberikan citra yang baik bagi perusahaan
2. Warna; merupakan faktor penting untuk meningkatkan efisiensi kerja pegawai. Warna mempunyai pengaruh penting terhadap penerangan kantor. Perusahaan dapat menggunakan warna muda apabila ingin melakukan efisiensi dalam penerangan.
  3. Udara; dalam hal ini ditinjau dari suhu/temperatur, kelembaban, sirkulasi/ventilasi, dan kebersihan. Keuntungan bagi kantor adalah :
    - Meningkatkan produktivitas kerja
    - Meningkatkan mutu kerja kantor
    - Menjaga kesehatan pegawai
    - Meningkatkan semangat kerja
    - Menimbulkan kesan yang menyenangkan bagi para tamu
  4. Suara/bunyi; faktor suara dapat mempengaruhi efisiensi kerja (terutama pekerjaan yang membutuhkan konsentrasi tinggi) karena suara yang bising dapat mengganggu dalam bekerja dan berpengaruh pada kesehatan pegawai.
  5. Musik; dapat mempengaruhi keadaan fisik dan mental pegawai yang berguna untuk :
    - Meningkatkan efisiensi, kepuasan kerja dan produktivitas
    - Mengurangi ketegangan mental, menimbulkan rasa relaks, mengurangi nervous dan kejenuhan
    - Menambah kegembiraan kerja

## **BAB V**

### **KOMUNIKASI PERKANTORAN**

#### **A. Pengertian Komunikasi**

Komunikasi adalah proses kegiatan penyampaian warta/berita/informasi yang mengandung arti dari satu pihak dalam usaha mendapatkan saling pengertian. Komunikasi

kantor atau tata hubungan kantor adalah suatu penyampaian warta atau keterangan yang mengandung arti dalam bidang kegiatan kantor.

Komunikasi dalam istilah lain disebut juga dengan tata hubungan, yaitu rangkaian kegiatan untuk menyampaikan informasi dari seseorang kepada orang lain dalam rangka usaha kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

## **B. Unsur Komunikasi**

Unsur-unsur yang membentuk proses komunikasi meliputi :

1. Pengirim berita (*communicator*)

2. Bentuk berita atau pesan (informasi)

Contoh bentuk perintah, instruksi, saran, usul (lisan atau tertulis), pengumuman, edaran, tulisan, gambar dsb.

3. Penerima berita (*comunican*)

4. Prosedur pengiriman berita, menyangkut sarana yang dipergunakan dalam penyampaian berita dan tergantung dari sifat/bentuk berita, sebagai berikut :

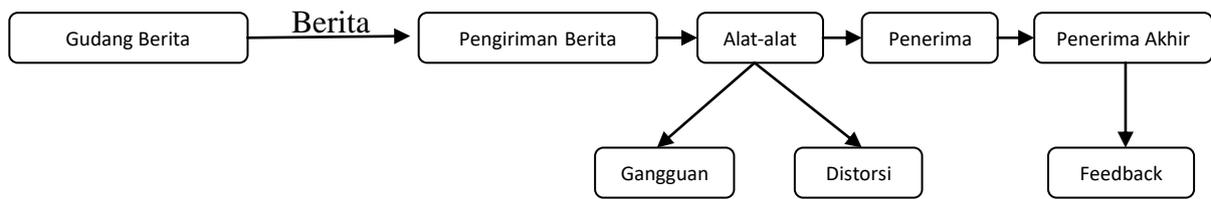
- Berita yang bersifat *audible* (dapat didengar baik secara langsung maupun tidak langsung)
- Berita yang bersifat *visual* (dapat dilihat, baik dalam bentuk tulisan, misalnya surat, pengumuman, edaran, majalah dan sebagainya. Gambar-gambar, poster serta tanda-tanda lain seperti sinar lampu, bendera dsb.
- Berita yang bersifat *audio-visual* (dapat didengar dan dapat dilihat, contohnya televisi, pameran dsb.

5. Reaksi atau tanggapan (*feed back*)

Dengan tanggapan yang diberikan oleh penerima berita, maka komunikator dapat mengetahui apakah berita yang dikirim itu sampai dan dimengerti atau tidak oleh komunikan. Dengan adanya respon ini, maka komunikasi yang terjadi dua arah dan dapat dikatakan komunikasi efektif.

Untuk menghindari kesalahan komunikasi (beda persepsi), maka sebuah organisasi sebaiknya mempunyai saluran hubungan yang sependek-pendeknya. Bahwa antara manajer perkantoran dengan pegawai terbawah sebaiknya hanya ada 2 tingkat jenjang organisasi.

Berikut gambar pola komunikasi :



**Geoffrey Mills dan Oliver Standingford** mengemukakan 4 asas pokok komunikasi sebagai berikut :

1. Komunikasi berlangsung antara pikiran seseorang dengan pikiran orang lain
2. Orang hanya bisa mengerti sesuatu hal dengan menghubungkannya pada suatu hal lain yang telah dimengerti
3. Orang yang melakukan komunikasi mempunyai suatu kewajiban untuk membuat dirinya dimengerti
4. Orang yang tidak mengerti dalam menerima warta mempunyai suatu kewajiban untuk meminta suatu penjelasan

Agar tujuan berkomunikasi jelas, maka hal yang perlu dipertimbangkan adalah :

1. Siapa yang akan menerima pesan
2. Bagaimana penerima akan menginterpretasi pesan
3. Bagaimana iklim/suasana antara pengirim dengan penerima
4. Mutu komunikasi (jelas atau sederhana salah satu petunjuk komunikasi yang bermutu)

### **C. Prinsip-prinsip komunikasi:**

1. Kejelasan, bahasa jelas dan singkat
2. Perhatian, terutama dari si penerima
3. Integritas dan ketulusan, pemberian informasi pada setiap perkembangan dari organisasi maka akan meningkatkan integritas, semangat kerja dan keselarasan para pekerja
4. Pemilihan media yang paling tepat

Dalam berkomunikasi beberapa faktor dalam penentuan pemilihan sarana dengan mempertimbangkan :

1. Kecepatan (sifat mendesak atau tidak)

2. Kecermatan (sifat informasi/ketelitian)
3. Keselamatan (resiko kehilangan/keamanan)
4. Kerahasiaan
5. Warkat (tertulis/lisan) yaitu dokumen sebagai bahan bukti
6. Kesan (kesan komunikasi terhadap penampilan dari bentuk informasi yang disampaikan)
7. Biaya (penentuan sarana perlu mempertimbangkan masalah biaya)
8. Mudah dalam penggunaannya bagi yang mengirimkan
9. Penyusunan tenaga kerja dan jarak

Adapun cara dan alat yang dapat dipergunakan untuk mengadakan hubungan dalam suatu organisasi adalah :

1. Wawancara khusus
2. Rapat kerja, konferensi, atau pertemuan segenap anggota organisasi atau pegawai
3. Pembicaraan telepon
4. Penerbitan, misalnya buku pedoman perusahaan
5. Surat edaran, surat intern, plakat, papan pengumuman
6. Laporan tahunan, film, slides dan alat-alat lainnya yang serupa

Menurut **Charles Broaded** (*Essential of Management from Supervisor*), umumnya perintah lisan hanya baik dipergunakan, bila :

1. Apa yang diperintahkan itu merupakan tugas yang sederhana
2. Bawahan yang diperintah itu pernah menjalankannya
3. Perintah itu akan selesai dalam waktu yang singkat
4. Kekeliruan yang mungkin terjadi tidak mempunyai akibat besar
5. Pejabat yang memberi perintah berada didekat bawahannya dan sewaktu-waktu memeriksa pelaksanaan perintahnya
6. Dalam keadaan darurat, sehingga tidak ada waktu untuk membuat perintah tertulis

Sedangkan hal-hal yang mengharuskan suatu perintah secara tertulis adalah :

1. Tugas yang diperintahkan akan berlangsung dari satu bagian ke bagian lain
2. Tugas itu sifatnya ruwet dan terperinci
3. Bawahan yang diberi perintah itu harus mengerjakannya di tempat lain

4. Pegawai yang bersangkutan telah berulang-ulang gagal melaksanakan perintah yang diberikan secara lisan
5. Tugas itu harus dilanjutkan oleh pegawai-pegawai yang bertugas pada kesempatan berikutnya
6. Perintah itu harus berjalan dari pucuk pimpinan ke bawah dengan melalui berbagai tingkat jenjang organisasi
7. Seorang pekerja tertentu harus memikul tanggung jawab akan keberhasilan apa yang diperintahkan itu
8. Kekeliruan yang mungkin terjadi mempunyai akibat besar

## **BAB VI**

### **EFISIENSI PERKANTORAN**

#### **A. Pengertian Efisiensi**

Efisiensi adalah suatu asas dasar tentang perbandingan terbaik antara suatu usaha dengan hasilnya. Sedangkan efisiensi kerja adalah perbandingan terbaik antara suatu kerja dengan hasil yang dicapai oleh kerja itu. Dengan tidak mengabaikan faktor-faktor lainnya yang ikut mempengaruhi sesuatu kerja, maka perbandingan terbaik antara usaha dan hasilnya dalam kerja itu terutama ditentukan oleh caranya melakukan aktivitas yang bersangkutan.

Jadi efisiensi kerja pada umumnya merupakan perwujudan cara-cara kerja yang memungkinkan tercapainya perbandingan terbaik antara usaha dan hasil. Yaitu cara-cara bekerja yang efisien. Perbandingan ini dapat dilihat dari 2 segi :

1. Segi usaha; suatu usaha dikatakan efisien kalau hasil tertentu dicapai dengan usaha yang sekecil-kecilnya. Adapun 5 unsur sebagai sumber-sumber kerja adalah:
  - a. Pikiran
  - b. Tenaga
  - c. Waktu
  - d. Ruang
  - e. Benda termasuk uang

Dilihat dari segi usaha yang meliputi 5 unsur tersebut, maka cara bekerja yang efisien ialah cara yang tanpa sedikitpun mengurangi hasil yang hendak dicapai merupakan :

- Cara yang paling mudah (tidak sulit akibat memakai banyak pikiran)

- Cara yang paling ringan (tidak berat, karena tidak banyak memerlukan tenaga manusia)
  - Cara yang paling cepat (tidak lama, dikarenakan memakan banyak waktu)
  - Cara yang paling dekat (tidak jauh jaraknya dan menghamburkan ruang kerja)
  - Cara yang paling murah (tidak mahal akibat terlampau boros penggunaan bendanya)
2. Segi hasil; suatu kegiatan dapat disebut efisien kalau dengan suatu usaha tertentu memberikan hasil yang sebanyak-banyaknya

## **B. Asas-Asas Efisiensi**

### 1. Asas perencanaan

Merencanakan berarti menggambarkan dimuka mengenai tindakan-tindakan yang akan dilaksanakan dalam rangka mencapai suatu tujuan. Pelaksanaan asas ini dalam bidang tata usaha dapat berupa pedoman-pedoman sebagai berikut :

- Pedoman tentang maksud warkat
- Pedoman tentang penetapan prosedur
- Pedoman tentang pengadaan mesin tatauusaha
- Pedoman tentang perencanaan formulir

### 2. Asas penyederhanaan

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

- Pedoman tentang tata cara
- Pedoman tentang perlengkapan tata usaha
- Pedoman tentang pengorganisasian tata usaha

### 3. Asas penghematan

Menghemat berarti mencegah pemakaian benda-benda secara berlebihan sehingga biaya pekerjaan yang bersangkutan menjadi mahal. Pelaksanaan asas ini sebagai berikut :

- Pedoman tentang perhitungan biaya dan kemanfaatan
- Pedoman tentang perhitungan kebutuhan warkat
- Pedoman tentang mekanisasi tata usaha

### 4. Asas penghapusan

Menghapuskan berarti meniadakan langkah-langkah atau kegiatan-kegiatan dalam pelaksanaan suatu pekerjaan yang dianggap kurang perlu atau tidak berhubungan dengan

hasil kerja yang ingin dicapai. Pelaksanaan asas ini dapat diwujudkan dalam pedoman-pedoman sebagai berikut :

- Pedoman tentang peniadaan gerak-gerak dalam pekerjaan
- Pedoman tentang penghapusan tembusan-tembusan atau warkat-warkat lainnya

#### 5. Asas penggabungan

Menggabungkan berarti mempersatukan pekerjaan-pekerjaan yang mempunyai persamaan atau benda-benda yang mungkin dikerjakan sekaligus dalam satu langkah sehingga dapat menghemat waktu kerja. Pedoman-pedoman pelaksanaan dari asas ini adalah sebagai berikut ;

- Pedoman tentang sekali jalan
- Pedoman tentang pemakaian alat-alat serba guna

### **C. Penerapan Efisiensi Dalam Kantor**

Cara-cara bekerja efisiensi dibidang tata usaha yang perlu dilaksanakan dalam setiap kantor modern, yaitu dengan menggunakan sumber kerja yang ada dengan cara

1. Pikiran – untuk mencapai cara termudah
2. Tenaga – untuk mencapai cara teringan
3. Waktu – untuk mencapai cara tercepat
4. Ruang – untuk mencapai cara terdekat
5. Benda – untuk mencapai cara termurah

### **D. Syarat Tercapainya Efisiensi Kerja**

Beberapa syarat agar efisiensi kerja dapat tercapai adalah :

1. Berhasil guna atau efektif yaitu menyatakan bahwa kegiatan telah dilaksanakan dengan tepat, artinya target tercapai sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
2. Ekonomis, ialah untuk menyebutkan bahwa didalam usaha mencapai efektif termaksud maka biaya, tenaga kerja, material, peralatan, waktu, ruangan, dan lain-lainnya telah dipergunakan dengan setepat-tepatnya.
3. Pelaksanaan kerja yang dapat dipertanggungjawabkan yakni untuk membuktikan bahwa di dalam pelaksanaan kerja, sumber-sumber telah dimanfaatkan dengan setepat-tepatnya dan dilaksanakan penuh tanggung jawab sesuai dengan yang telah ditetapkan

4. Pembagian kerja yang nyata, yakni berdasarkan pemikiran bahwa tidak mungkin manusia seorang diri mengerjakan segala macam pekerjaan dengan baik, sebab bagaimanapun juga kemampuan setiap orang pasti terbatas
5. Rasionalitas, wewenang harus sama dan seimbang dengan tanggung jawab.
6. Prosedur kerja yang praktis, dapat dikerjakan dan dilaksanakan yaitu pelaksanaan kerja yang dapat dipertanggungjawabkan serta pelayanan kerja yang memuaskan tersebut haruslah merupakan kegiatan operasional yang dapat dilaksanakan dengan lancar.

Dalam rangka membantu menciptakan cara kerja yang efisien, maka berikut ini pedoman untuk bekerja efisien :

- Ubahlah pekerjaan rutin atau pekerjaan otak menjadi pekerjaan otomatis
- Pergunakanlah tangan untuk bekerja dengan tanpa bantuan mata
- Milikilah tempat tertentu untuk benda catatan
- Simpanlah benda-benda yang benar –benar penting saja
- Bekerjalah menurut rencana untuk mencapai hasil
- Biasakanlah mengambil keputusan seketika
- Biasakanlah memulai dan menyelesaikan pekerjaan seketika
- Pegunakanlah catatan –catatan untuk membantu ingatan
- Pergunakanlah tenaga lain atau pembantu untuk sepenuhnya membantu menyelesaikan pekerjaan.
- Sumber utama efisiensi adalah manusia, karena dengan akal pikiran dan pengetahuan yang ada manusia mampu mencitakan cara kerja yang efisien

Adapun unsur-unsur yang melekat pada manusia adalah ;

- Kesadaran; adanya kesadaran untuk berbuat dan bertingkah laku yang efisien
- Keahlian ; sesuatu apabila dikerjakan oleh seorang ahli hasilnya akan lebih baik dan lebih cepat dari pada dikerjakan yang bukan ahlinya.
- Disiplin ; adanya aturan yang diterapkan dapat mendorong para karyawan lebih disiplin dalam melaksanakan tugas

## **BAB VII**

### **TATA USAHA PERLENGKAPAN KANTOR**

## **A. Pengertian Perlengkapan Kantor**

Perlengkapan kantor adalah barang-barang yang dipergunakan untuk menghasilkan suatu pekerjaan kantor yang sesuai dengan yang diharapkan. Contohnya adalah kertas, karbon, pita mesin, tinta perforator dsb. Perlengkapan kantor yang baik akan memperlancar proses pekerjaan, sehingga pencapaian tujuan dapat dicapai secara efektif dan efisien. Oleh karena itu dengan perlengkapan kantor yang baik dan cukup memadai akan sangat membantu terhadap proses pekerjaan dan sekaligus memberikan bantuan kepada efisiensi pekerjaan kantor.

Kegunaan perlengkapan kantor adalah :

- ✓ Untuk menunjang aktivitas pekerjaan kantor
- ✓ Mempermudah dan mempercepat proses pelaksanaan kegiatan kantor,
- ✓ Memperoleh hasil yang maksimal, baik dan memuaskan
- ✓ Sebagai aset dan perlengkapan kantor

## **B. Jenis Perlengkapan Kantor**

Pada dasarnya ada dua jenis perlengkapan kantor, yaitu :

1. Perlengkapan habis pakai, yaitu barang-barang yang hanya dapat digunakan satu kali pakai. Hal ini mengandung arti bahwa benda itu tidak selalu harus habis tanpa meninggalkan bekas dalam pemakaiannya. misalnya kertas, karet penghapus, pensil dsb.
2. Perlengkapan tidak habis pakai, yaitu barang-barang yang dapat digunakan berulang kali dan tahan lama dalam pemakaiannya, misalnya mesin tik, gunting, stapler dsb.

## **C. Macam-macam barang habis pakai dan tidak habis pakai**

### 1) Barang habis pakai

- Berbagai macam kertas/papers (baik ukuran, maupun beratnya)
- Pena/pens
- Pensil
- Karbon
- Amplop
- Tinta
- Penjepit kertas/paper clips
- Penghapus/eraser/stips

- Map/stof map
- Map jepitan/snelhecter
- Isi stapler/stapes
- Penggaris
- Paku payung/pins
- Blangko surat/letterhead, dll

## 2) Barang tidak habis pakai

- Pelubang kertas/perforator
- Penjepit kertas/stapler/hecter
- Pembuka amplop surat/letter opener
- Gunting/shears
- Pemotong kertas/papercutter
- Cap tanggalan/date stamp
- Bantalan cap/stamp pad
- Tancapan surat/spindle file
- Penjepit dokumen tebal/binder clips
- Baki surat/letter tray
- Macam-macam mesin kantor (computer, mesin tik, mesin fotocopy, facsimile, dsb)
- Peralatan untuk menyimpan arsip (ordner, filing cabinet, dsb)
- Peti uang/brankas, dll

## **D. Inventarisasi dan pelaporan penggunaan perlengkapan kantor**

Inventarisasi barang adalah semua kegiatan dan usaha untuk memperoleh data yang diperlukan mengenai barang-barang yang dimiliki dan diurus, baik yang diadakan melalui anggaran belanja, sumbangan maupun hibah untuk diadministrasikan sebagaimana mestinya menurut ketentuan dan cara yang telah ditetapkan.

Dan Inventarisasi perlengkapan kantor merupakan kegiatan pencatatan terhadap seluruh perlengkapan kantor yang dimiliki unit kerja atau organisasi. Kegunaannya adalah :

1. Memberikan informasi bagi yang berkepentingan
2. Menjamin keamanan perlengkapan kantor
3. Alat untuk perencanaan pengadaan perlengkapan kantor
4. Untuk pengendalian pemakaian perlengkapan kantor

Pengadministrasian barang inventaris dilakukan ke dalam :

1. Buku induk barang inventaris

Adalah buku tempat mencatat semua barang inventaris yang sudah dimiliki oleh suatu kantor atau satuan organisasi di lingkungannya, dan sekaligus merupakan sumber informasi yang dapat diandalkan mengenai segala macam data yang diperlukan tentang barang-barang inventaris kantor.

2. Buku golongan barang inventaris

Adalah buku pembantu tempat mencatat barang-barang inventaris menurut golongan yang telah ditentukan, masing-masing berdasarkan klasifikasi dan kode barang yang ditentukan di dalam lingkungannya. Pengisiannya dilakukan setelah pencatatan barang tersebut ke dalam buku induk barang inventaris.

3. Buku catatan barang non inventaris

Adalah buku tempat mencatat semua barang non inventaris yang dimiliki suatu kantor.

Barang-barang yang tidak habis pakai dicatat dalam buku induk dan golongan barang inventaris, sedangkan barang-barang habis pakai dicatat dalam buku catatan barang non inventaris.

Teknik inventarisasi ini biasanya menggunakan kartu barang, baik untuk barang yang sifatnya habis pakai maupun yang tahan lama. Kartu barang adalah lembaran-lembaran (formulir) yang memuat catatan informasi mengenai perlengkapan kantor tersebut.

### **E. Pengadaan Perlengkapan Kantor**

Daftar kebutuhan perlengkapan kantor berisikan dan menunjukkan tentang rencana kebutuhan perlengkapan kantor dalam periode tertentu. Daftar kebutuhan ini biasanya dibuat dalam bulanan, triwulan, semester dan tahunan, tetapi umumnya disesuaikan dengan keseluruhan anggaran dalam satu tahun

Langkah-langkah permintaan barang adalah sebagai berikut :

1. Unit/bagian mengajukan kebutuhan barang ke bagian gudang/logistic dengan surat atau bon permintaan barang
2. Bagian gudang memeriksa dan menyiapkan barang-barang sesuai dengan yang diminta dalam bon permintaan
3. Apabila tersedia, barang tersebut diserahkan dan bon permintaan ditandatangani, baik oleh bagian gudang maupun oleh unit yang meminta barang.

Kartu atau buku penerima barang digunakan setelah barang diterima. Dan pada saat serah terima barang tersebut, perlu dibuat berita acaranya.

## **F. Pemeliharaan Dan Perawatan Barang**

Pemeliharaan dan perawatan barang kantor harus dilaksanakan, karena kalau tidak akan mengakibatkan barang menjadi cepat rusak sehingga akan mengganggu terhadap pelaksanaan kerja. Pemeliharaan dan perawatan adalah suatu kegiatan terus menerus untuk mengusahakan agar barang tetap dalam keadaan baik atau selalu siap dipakai. Bagaimana kita harus mengatur barang-barang yang disimpan dalam gudang terhindar dari kerusakan karena hama, hilang, penyimpanan tidak teratur dan sebagainya.

Manfaat pemeliharaan dan perawatan barang adalah :

1. Barang-barang akan terpelihara dengan baik, sehingga jarang terjadi kerusakan
2. Memperpanjang umur barang (perlengkapan) sehingga tidak perlu diganti dalam waktu singkat
3. Menghindari kehilangan karena terkontrol terus
4. Menghindari penyimpanan yang tidak teratur
5. Dengan terpelihara akan menghasilkan pekerjaan yang baik

## **G. Penghapusan**

Penghapusan, yaitu setiap usaha yang dilakukan untuk menghapuskan barang-barang yang dimiliki suatu kantor dari dalam daftar inventaris berdasarkan peraturan yang berlaku.

Fungsi penghapusan adalah sebagai berikut:

1. Membatasi kerugian/pemborosan biaya untuk pemeliharaan/perbaikan, pengamanan barang-barang yang semakin buruk kondisinya, barang berlebihan atau barang lainnya yang tidak dapat dipergunakan lagi.
2. Meringankan kerja pelaksana inventaris
3. Membebaskan ruangan dari penumpukan barang-barang yang tidak dipergunakan lagi
4. Membebaskan satuan organisasi dari urusan dan pertanggungjawaban barang
5. Menghindari penjagaan keamanan yang tidak bermanfaat untuk barang-barang yang tidak terpakai karena rusak

Syarat-syarat penghapusan :

1. Dalam keadaan rusak berat, sehingga tidak dapat diperbaiki atau dipergunakan lagi
2. Perbaikan akan menelan biaya, sehingga merupakan pemborosan

3. Secara teknis dan ekonomis keuangannya tidak seimbang dengan besarnya biaya pemeliharaan
4. Hilang akibat susut diluar kekuasaan pengurusan barang, misalnya bahan kimia dsb
5. Tidak sesuai lagi dengan kebutuhan masa kini
6. Kelebihan persediaan yang jika disimpan lebih lama akan bertambah rusak dan akhirnya tidak bisa dipergunakan lagi
7. Musnah akibat bencana alam
8. Hilang karena dicuri/diselewengkan

## **BAB VIII**

### **FORMULIR KANTOR**

#### **A. Pengertian**

Formulir adalah selembar kertas atau lebih yang digunakan untuk mencatat kegiatan kantor yang repetitif dengan mencantumkan instruksi atau pertanyaan mengenai suatu informasi yang diperlukan untuk diisi oleh responden.

Dengan adanya formulir ini dapat membantu organisasi dalam :

1. Mempermudah pekerjaan administrasi
2. Membantu pegawai dalam pencatatan transaksi bisnis
3. Melancarkan pelaksanaan prosedur
4. Memberikan data untuk pengawasan
5. Mengurangi kesalahan-kesalahan administratif

Ada dua macam formulir :

1. Formulir intern, digunakan di dalam lingkungan perusahaan
2. Formulir ekstern

#### **B. Tujuan dan manfaat formulir**

Menurut Sedarmayanti, tujuan dan manfaat digunakannya formulir oleh setiap kantor adalah :

1. Mengurangi kesibukan mengutip atau menyalin kembali keterangan yang sama atau berulang-ulang. Hal ini penting guna menghemat waktu kerja dan menghindarkan kelelahan serta kebosanan kerja
2. Mengadakan keseragaman atau pembakuan kerja
3. Mempermudah dalam mengklasifikasikan data
4. Mempermudah tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja
5. Sebagai alat pemberian instruksi
6. Sebagai alat perencanaan karena di formulir terdapat data kuantitatif dan kualitatif
7. Sebagai alat pengawasan dan evaluasi

### **C. Desain formulir**

Formulir dibuat sedemikian rupa supaya proses pengisian oleh responden maupun proses pengolahan data dari hasil pengisian tersebut dapat dikerjakan dengan mudah. Desain suatu formulir perlu disesuaikan dengan situasi dan kondisi organisasi dan kebutuhan dari respondennya. Sebaiknya menggunakan kertas yang baik, tulisan jelas dan mudah terbaca, selain itu pertanyaan yang termuat hendaknya lengkap sesuai dengan informasi yang diperlukan oleh perusahaan.

Bagian-bagian formulir :

1. Pendahuluan :
  - Identitas perusahaan
  - Nomor formulir
  - Tujuan formulir
  - Judul formulir
2. Tempat pengisian/pencatatan ; format dapat berupa isian titik-titik, tabel atau kolom yang memuat instruksi/pertanyaan mengenai data/informasi yang harus diisi
3. Penutup :
  - Tanggal dibuat dan ditandatangani
  - Tanda tangan
  - Instruksi tambahan (jika ada)

### **D. Pertimbangan dalam mendesain formulir**

1. Pertimbangan fungsional :
  - Tujuan dari formulir
  - Informasi yang perlu dimasukkan dalam formulir
  - Identifikasi secukupnya
  - Jenis barang menurut urutan yang logis
  - Bentuk umum formulir
  - Jumlah kopi/tembusan
2. Pertimbangan fisik :
  - Tinta
  - Cetakan
  - Kertas yang digunakan
  - Metode untuk membuat kopi/tembusan

#### **E. Pengendalian Formulir**

Pengendalian formulir adalah kegiatan secara teratur dan terus menerus, untuk :

1. Mencegah jangan sampai ada formulir yang digunakan tidak sebagaimana mestinya
2. Mencegah jangan sampai ada formulir yang dirubah tanpa persetujuan sebelumnya
3. Mencegah jangan sampai ada formulir yang beredar tanpa pengetahuan/persetujuan yang berwenang
4. Agar pekerjaan rutin tidak dirubah tanpa rencana, sehingga formulir tidak dirubah secara mendadak

## **BAB X**

### **PENGAWASAN PERKANTORAN**

#### **A. Pengertian**

Pengawasan atau pengontrolan adalah keseluruhan aktivitas mengawasi, memeriksa, mencocokkan dan mengendalikan segenap kegiatan agar berlangsung sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan hasil yang dikehendaki.

#### **B. Tujuan Pengawasan**

Menurut Odgers (2005) sebagai berikut :

1. Meningkatkan kinerja organisasi
2. Meningkatkan efisiensi dan keuntungan bagi organisasi
3. Menilai derajat pencapaian rencana kerja dengan hasil aktual yang dicapai
4. Mengoordinasikan beberapa elemen tugas atau program yang dijalankan
5. Meningkatkan keterkaitan terhadap tujuan organisasi

### **C. Manfaat Pengawasan**

1. Membantu memaksimalkan keuntungan yang akan diperoleh organisasi
2. Membantu pegawai dalam meningkatkan produktivitas
3. Menyediakan alat ukur produktivitas pegawai
4. Mengidentifikasi beberapa hal yang membuat rencana tidak sesuai dengan hasil
5. Membantu pencapaian kerja sesuai deadline

### **D. Unsur Pengawasan**

1. Faktor-faktor yang diawasi
2. Identifikasi hasil yang diharapkan
3. Pengukuran kinerja
4. Aplikasi tindakan pembenahan

Pengawas/ Supervisor adalah sebagai seseorang yang menafsirkan kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur dan yang bekerja pada sesuatu tingkat dimana ia harus mengawasi secara pribadi tugas-tugas yang diserahkan pada kelompok-kelompok kecil dalam rangka usaha mencapai hasil pekerjaan agar sesuai dengan rencana yang telah di buat sebelumnya

Berikut ini adalah orang-orang yang dapat dikategorikan sebagai pengawas menurut Gomez-Mejia, Balkin dan Cardy (2003) :

1. Supervisor
2. Teman sekerja
3. Bawahan
4. Menilai diri sendiri
5. Pelanggan
6. Komputer
7. Umpan balik 360 derajat

Pengawas-pengawas kantor (*office supervisors*) mengemukakan macam-macam kesulitan yang dihadapi mereka diantaranya :

- Para pejabat “di atas mereka “ tidak mengerti kesulitan-kesulitan pekerjaan mereka.
- Mereka diberi perintah-perintah yang bertentangan dan berkonflik.
- Posisi mereka pada bagian yang sering sekali menjadi lemah karena para atasan mereka “melampui mereka” dan memberikan instruksi-instruksi kepada bawahan-bawahan mereka tanpa melakukan konsultasi dengan mereka.
- Instruksi-instruksi yang diperoleh dari atasan mereka tidak cukup jelas.
- Bila dilakukan perubahan-perubahan yang mempengaruhi pekerjaan mereka, maka mereka tidak diberitahukan mengapa perubahan tersebut dilakukan.
- Mereka tidak cukup bebas untuk menghadapi para atasan mereka untuk memperoleh keterangan atau bantuan bila di hadapi sesuatu problem pekerjaan.
- Mereka merasa tidak mempunyai cukup otoritas untuk melaksanakan pekerjaan mereka dengan baik.
- Banyak pengawas beranggapan bahwa tidak ada pengertian yang jelas mengenai dimana dan bilamana mereka mempunyai otoritas untuk membuat keputusan-keputusan atau memberikan perintah-perintah

Untuk itu berikut adalah kualifikasi-kualifikasi yang dianggap perlu dimiliki oleh seseorang pengawas kantor yaitu :

1. Kepribadian yang menarik (*pleasing personality*)
2. Ketabahan (*courage*)
3. Kejujuran (*honesty*)
4. Agresifitas (*aggressiveness*)
5. Temperamen yang konstan (*even temper*)
6. Kebulatan tekad (*firmness*)
7. Keterbukaan (*open mindedness*)
8. Pemurah (*generosity*)
9. Kesiapan mental untuk melakukan tugas (*mental squipment to do the job*)
10. Kemampuan eksekutif (*executive ability*).

Tanggungjawab pengawas kantor dapat diklasifikasikan ke dalam dua kelompok yaitu yang berhubungan dengan pekerjaan dan pekerja.

Pada kelompok pertama yang berhubungan dengan pekerjaan terdapat hal-hal sebagai berikut :

- Mengerti dan memahami pekerjaan yang akan dilakukan
- Mendelegasikan pekerjaan kepada pihak lain
- Mengemukakan rekomendasi-rekomendasi kepada atasannya
- Mengikuti praktek-praktek serta prosedur-prosedur yang telah digariskan
- Memberikan penerangan kepada pegawai mengenai perubahan-perubahan
- Mengevaluasi output pekerjaan dihubungkan dengan biaya.
- Mengecek ketelitian dan kualitas pekerjaan
- Terus-menerus mencari keterangan mengenai perkembangan-perkembangan baru.
- Meminimasi beban-beban maksimum
- Mempersiapkan dan meneliti laporan-laporan

Pada kelompok kedua yaitu tanggungjawab yang berhubungan dengan pekerjaan yaitu :

- Tindakan menafsirkan kebijakan perusahaan kepada pekerja.
- Mengenal pekerjaan
- Mengembangkan nilai kerja
- Mendisiplinkan pekerja
- Melayani keluhan-keluhan pekerja
- Mengusahakan adanya “*team work*” dan harmoni di kalangan pekerja
- Mencatat prestasi dan memberikan penghargaan kepada para pekerja
- Mengusahakan agar para anggota top manajemen senantiasa mengetahui keinginan-keinginan pegawai
- Membantu meninggikan moral para pekerja.

#### **E. Langkah-langkah pengawasan :**

Proses yang dilakukan dalam melaksanakan pengawasan adalah sebagai berikut :

1. Mendefinisikan parameter pekerjaan yang akan diawasi
2. Memfasilitasi kinerja yang hendak dicapai
3. Memotivasi pegawai

Sedangkan langkah-langkah yang ditempuh adalah :

1. Menentukan standard atau ukuran baku yang akan menjadi patokan

2. Penilaian terhadap hasil kerja
3. Perbandingan antara hasil kerja dengan standard
4. Pembetulan terhadap penyimpangan yang terjadi

Bahan-bahan yang dapat dijadikan pedoman dalam pelaksanaan pengawasan :

1. Laporan lisan atau tertulis
2. Penelaahan terhadap buku catatan tugas atau hasil kerja, atau jadwal kegiatan
3. Survey atau sidak
4. Wawancara dengan staf pelaksana

Sasaran yang dapat dijadikan bahan dalam pengawasan :

1. Jumlah hasil kerja (*kuantitas*)
2. Mutu hasil kerja (*kualitas*)
3. Pegawai (*loyalitas, dedikasi, dst*)
4. Uang (pemakaian secara efisien)
5. Barang perbekalan (pembelian, penggunaan dan pemeliharaan)
6. Ruang kerja (penataan dan pemakaian)
7. Waktu (penggunaannya untuk organisasi)
8. Metode

**William Henry Leffingwell** menyarankan 12 tindakan kontrol yang dilakukan oleh manajer kantor :

1. Merencanakan dan menentukan jadwal bagi pekerjaan setiap hari secara tertulis
2. Mengusahakan agar pekerjaan itu dimulai pada waktu yang telah ditentukan
3. Menghitung banyaknya pekerjaan yang tidak terselesaikan
4. Menghitung banyaknya pekerjaan pada waktu sekarang yang harus dilaksanakan
5. Mengatur jumlah tenaga pekerja yang dibutuhkan sesuai dengan pekerjaan itu
6. Memeriksa jumlah hasil pekerjaan setiap hari
7. Mendesak agar tercapai hasil dari pekerjaan sehari penuh
8. Memeriksa petunjuk-petunjuk baku yang telah ditetapkan bagi pelaksanaan suatu pekerjaan
9. Merencanakan tugas pengawasan sehari-hari untuk jangka waktu seminggu
10. Menetapkan pemeriksaan menyeluruh setiap ahri terhadap pemeliharaan alat-alat kantor

11. Menetapkan pemeriksaan menyeluruh terhadap penyimpanan warkat dan arsip
12. Berusaha mengenal pada pegawai dibawahnya.

## **BAB VI**

### **TEKNOLOGI PERKANTORAN**

#### **A. Pengertian**

Teknologi perkantoran adalah bagaimana proses mencatat, menghimpun, mengolah, memperbanyak, mengirim dan menyimpan bahan-bahan keterangan secara efisien dengan menggunakan mesin-mesin.

Oleh karena itu perlu sekali mengenal tentang jenis mesin untuk keenam macam kegiatan, yaitu menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan (6M) dan bagaimana cara menggunakannya. Untuk dapat menggunakannya dengan baik perlu mengetahui ciri-ciri tiap-tiap mesin, cara kerjanya, bagian-bagiannya dan cara-cara pemeliharaannya.

#### **B. Macam-Macam Mesin Kantor**

1. Dilihat dari tenaga penggerakannya, yaitu:
  - Mesin manual ialah mesin-mesin yang digerakkan oleh tenaga manusia.
  - Mesin listrik (elektrik) ialah mesin-mesin yang digerakkan dengan tenaga listrik atau baterai.
2. Dilihat dari cara kerja dan komponen mesinnya:
  - Mesin mekanik yaitu mesin-mesin yang rangkaian komponennya tampak bergerak dalam operasinya.
  - Mesin elektronik yaitu mesin-mesin dengan rangkaian komponen elektronik, berupa kabel-kabel.
3. Dilihat dari fungsinya dalam berbagai pekerjaan kantor, yaitu
  - Mesin-mesin untuk mencatat bahan keterangan;
  - Mesin-mesin untuk menghimpun bahan keterangan;
  - Mesin-mesin untuk mengolah bahan keterangan;
  - Mesin-mesin untuk memperbanyak bahan keterangan;
  - Mesin-mesin untuk menyimpan bahan keterangan;

- Mesin-mesin untuk mengirimkan bahan keterangan;

Perkembangan teknologi perkantoran mempunyai pengaruh yang positif terhadap ketenagakerjaan, prosedur kerja dan hasil kerja perkantoran itu sendiri disamping dampak negatifnya.

***Manfaat terhadap ketenagakerjaan yaitu:***

- Peningkatan mutu tenaga kerja
- Meningkatkan kegairahan dan kedisiplinan kerja
- Meningkatkan penghasilan bagi tenaga kerja
- Meringankan tenaga dan pikiran pegawai

***Manfaat terhadap prosedur kerja yaitu:***

- Mempercepat penyelesaian pekerjaan
- Menyederhanakan prosedur kerja atau memperpendek mata rantai penyelesaian pekerjaan.
- Memperlancar pekerjaan
- Mempermudah penyelesaian pekerjaan

***Manfaat terhadap hasil kerja yaitu:***

- Meningkatkan mutu hasil pekerjaan kantor
- Mempertinggi jumlah hasil pekerjaan
- Memenuhi standar mutu tertentu
- Memperoleh keseragaman bentuk, ukuran dan jenis hasil pekerjaan kantor

Dampak negatif perkembangan teknologi perkantoran pada umumnya dirasakan sekali terutama yang menyangkut ketenagakerjaan dan penambahan biaya sebagai berikut:

- Mengurangi penggunaan tenaga kerja dan berakibat menambah pengangguran.
- Kesulitan untuk mencari tenaga kerja yang memiliki tingkat keterampilan tertentu.
- Menimbulkan rasa ketergantungan kepada mesin
- Akan menimbulkan pemborosan.
- Dapat menimbulkan suara gaduh sehingga mengganggu pegawai lainnya.
- Penggunaan mesin tertentu dapat memerlukan sarana penunjang lainnya yang memerlukan biaya.

Berikut ini akan diuraikan lebih lanjut tentang macam-macam mesin kantor :

## 1. Mesin Pengganda

Di sini akan dibahas dua buah mesin penggandaan yaitu mesin stensil dan mesin fotokopi. Mesin stensil terbagi menjadi dua macam yaitu mesin stensil manual (mesin yang digerakkan dengan tangan manusia) dan mesin stensil listrik (mesin yang digerakkan dengan arus listrik)

### a) Mesin Stensil Manual (*Manual Stencil Duplicator*)

Mesin stensil manual dapat digunakan untuk menggandakan surat dengan jenis kertas seperti HVS, *duplicator* dan sebagainya.

### b) Mesin Fotokopi

Merupakan alat yang digunakan untuk membuat salinan atau tiruan sebuah dokumen di atas kertas dengan proses penyinaran.

## 2. Mesin Pengolah Data

### a) Mesin Jumlah

Mesin jumlah mempunyai fungsi untuk penjumlahan, pengurangan dan perkalian (+, -, x) sederhana. Dari segi penggerakannya, mesin jumlah dapat dibedakan menjadi dua, yaitu mesin jumlah manual dan mesin jumlah listrik.

### b) Mesin Hitung

Menurut komponen dan cara kerjanya mesin hitung dapat dibagi menjadi tiga yaitu mesin hitung manual (*manual calculating machine*), mesin hitung listrik (*electric calculating machine*), dan mesin hitung elektronik (*electronic calculating machine*).

## 3. Komputer

Komputer merupakan suatu alat elektronis yang berfungsi untuk mengolah data dengan menggunakan suatu program tertentu untuk menghasilkan informasi. Bisa juga untuk melakukan perhitungan, mencatat data, menyimpan data, mengolahnya serta dapat dijadikan sebagai media komunikasi.

Komputer memiliki keunggulan dari segi kecepatan, keandalan dan ketelitian. Dikatakan **cepat** karena bisa memproses pengolahan data sampai seperseribu detik (mili detik) bahkan lebih cepat lagi untuk komputer terbaru, dikatakan **andal** karena tidak mengenal lelah walaupun digunakan setiap waktu, dan dikatakan **teliti** karena

mempunyai ketahanan lebih baik dari manusia, maka komputer memiliki ketelitian yang sangat tinggi.

#### 4. **Mesin Jilid (Binding Machine)**

Mesin jilid digunakan untuk menjilid buku, diktat, kalender meja, boolet, dan sebagainya. Berdasarkan jenisnya, mesin penjilid dibagi menjadi dua yaitu:

- Mesin penjilid buku
- Mesin penjilid laporan (menggunakan kawat spiral/wire ring)

Berdasarkan tenaga penggeraknya, mesin penjilid dibagi dua yaitu:

- Mesin penjilid manual (digerakkan dengan tenaga manusia)
- Mesin penjilid listrik (digerakkan dengan tenaga listrik)

#### 5. **Mesin Pemotong Kertas (*Paper Cutter/Guillotine*)**

Ada dua jenis pemotong kertas yang masing-masing dibedakan berdasarkan ketebalannya.

- Guillotine, ukurannya lebih besar dibandingkan paper cutter dan berfungsi untuk memotong rata pinggir dari diktat, buku atau laporan dengan tebal maksimal 6 cm.
- Paper cutter, ukurannya lebih kecil dibandingkan guillotine dan berfungsi untuk memotong kertas maksimum 15 lembar, plastic sheet, aluminium foil, kulit dan offset plate.

#### 6. **Mesin Penghancur Dokumen (*Shredder*)**

Dilihat dari bentuk dokumen yang dihancurkan penghancur dokumen dibedakan menjadi dua macam yaitu:

- Penghancur kertas (Paper shredder), digunakan untuk menghancurkan dokumen berupa kertas, seperti urat, arsip, laporan dan lain-lain.
- Penghancur microfilm (Microfilm shredder), digunakan untuk menghancurkan dokumen dalam bentuk microfilm.

#### 7. **Mesin Penomor (*Numbering Machine*)**

Digunakan untuk memberi nomor urut dan nomor rangkap pada kartu, faktur, formulir, dan kupon obligasi. Berdasarkan bentuk dan ukuran angkanya dapat dibedakan menjadi dua:

- Mesin penomor kecil, bentuk dan ukurannya kecil dan hanya terdiri dari empat sampai enam digit.

- Mesin penomor besar, bentuk dan ukurannya besar dan terdiri dari tujuh digit.

## 8. **Mesin Tik (Type Writer)**

Mesin tik dapat diklasifikasikan berdasarkan hal-hal berikut:

- a) Berdasarkan mekanisme (cara kerja)
- b) Berdasarkan ukuran body
- c) Berdasarkan pencetak huruf (*typing element*)
- d) Berdasarkan susunan tuts
- e) Berdasarkan gandar (*carriage*)
- f) Berdasarkan ukuran huruf

## 9. **Mesin Pencetak Perangko (Franking Machine)**

Mesin pencetak perangko memiliki beberapa keuntungan dalam pemakaiannya yaitu:

- Lebih mudah, karena nilai perangko dicetak seketika untuk surat-surat (dalam negeri maupun luar negeri)
- Lebih aman, tidak ada resiko pemborosan perangko atau materi kerana hilang atau rusak
- Lebih cepat, karena tanpa ada pekerjaan memilih perangko, membasahi, menempel serta tanpa cap di kantor pos
- Memberi nilai ganda, dapat dilengkapi dengan cap logo atau alat pesan promosi yang bermanfaat bagi perusahaan tanpa ada tambahan biaya.

## 10. **Pencatat Uang Kertas (Cash Register)** Berdasarkan komponen dan cara kerja mesin dibedakan menjadi dua yaitu *cash register listrik* dan *cash register elektronik*.

## 11. **Pembuka amplop surat (letter opened)**

Mesin ini berfungsi untuk membuka sampul surat dengan cara memotong bagian pinggir sampul.

## DAFTAR PUSTAKA

- Carlisle, Howard M. 1982. *Management Essentials; Concepts for productivity and Innovation*, Chicago:Science Research Assosiaties Inc.
- Hadi Sumarto, Rumsari, Lukas Dwiantara. 2000. *Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius
- Handayani, Soewarno. 1994. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen*. Jakarta: CV Hajimasagung
- Handoko, T Hani. 2001. *Manajemen* (edisi 2). Yogyakarta: Penerbit BPFE
- Hasibuan, Malayu SP. 2006. *Manajemen, Dasar, Pengertian Dan Masalah* (edisi revisi). Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara
- Lembaga Administrasi Negara. 1997. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta. PT Toko Gunung Agung
- Nuraida, Ida. 2008. *Manajemen Administrasi Perkantoran*; Jakarta: Penerbit Kanisius
- Sedarmayanti, 2001. *Dasar-Dasar Pengetahuan Tentang Manajemen Perkantoran* (edisi revisi). Bandung: Penerbit Mandar Maju
- Siagian, Sondang P. 2001. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Sukoco, Badri Munir. 2002. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- The Liang Gie. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Penerbit Liberty
- Waworuntu, Tony. 1995. *Manajemen Untuk Sekretaris*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama