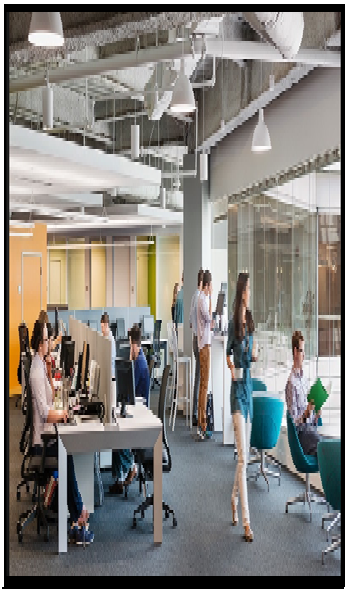
Pengertian Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis

Selamat datang di program kelahlian Manajemen Perkantoran dan Layanan bisnis. Dari bab terdahulu Kalian telah memahami dunia usaha dan dunia kerja yang akan ditekuni selanjutnya. Untuk itu salah satu syarat yang dibutuhkan didunia kerja nantinya adalah syarat ketrampilan disamping persyaratan akademis yang harus dipenuhi oleh calon pegawai ataupun pelaku usaha dibidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis.

Pada pembelajaran kali ini kalian diajak untuk memahami lebih dalam mengenai program keahlian manajemen perkantoran dan layanan bisnis. Apakah yang dimaksud manajemen perkantoran dan layanan Bisnis ?

Bagaimana kesiapan secara fisik dan mental kalian untuk dapat masuk dalam persaingan kerja nantinya? Untuk menjawab pertanyaan tersebut marilah kita ikuti kegiatan pembelajaran berikut.

Perhatikan gambar berikut ini anak-anak, apa yang Kalian pikirkan dari gambar tersebut?



**Gbr. 1.1 Kondisi Kantor google**

Sumber: Image search yahoo.com



**Gbr 1.2 : Pembuatan Sangkar Burung Hias**

Sumber: Image search yahoo.com



**Gbr 1.3 : Foto Galeri di salah satu Mall Bandung**

Sumber: Image search yahoo.com

Melihat gambar diatas pastilah kita akan menyebut bahwa setiap orang akan bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehari hari, ada juga yang menyebut bahwa pekerjaan itu dilakukan di sebuah tempat atau ruang yang disebut tempat kerja. Apa yang terjadi apabila tempat kerja yang kita gunakan sehari-hari kotor, panas dan berantakan, tentunya dalam bekerja kita tidak akan bisa nyaman berlama-lama di tempat kerja, dan sebaliknya apabila tempat kerja kita bersih, rapi, indah akan berpengaruh terhadap kenyamanan kita dalam bekerja. Jadi pada prinsipnya setiap orang akan dapat bekerja dengan baik dan nyaman sangat dipengaruhi oleh keadaan tempat kerja. Tempat diamana kita dapat bekerja itulah yang dinamakan kantor. Berikut pengertian kantor yang sebenarnya.

## Pengertian Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis

Dalam pemahaman kantor diatas merupakan pengertian kantor secara sederhana dan dapat dilihat. Namun dalam perkembangannya sekarang ini kantor dalam bentuk virtual sudah banyak dijumpai disekolah seperti

halnya pembelajaran di googleclass, moodle atau yang lain terlihat dalam contoh tersebut kantor diartikan dalam bentuk maya atau hanya terlihat melalui media elektronik rangkaian kegiatan yang dilakukan. Untuk lebih mengerti tentang pengertian manajemen perkantoran dan layanan bisnis berikut kita pahami tahap demi tahap.

##### Pengertian Kantor

Kantor menurut etimologi bahasa Inggris “Office” berarti tempat untuk memberikan pelayanan, ruang tempat bekerja ataupun posisi. Dalam bahasa Belanda kantor berasal dari kata “Kantoor” yang berarti ruangan tempat bekerja, tempat instansi dan lain-lain. Dari pengertian tersebut kantor dapat diartikan secara dinamis dan secara statis.

Pengertian kantor secara statis menurut Dr. Rasto, M.Pd merupakan tempat kerja, ruang kerja, biro, markas, instansi, badan, perusahaan maupun tempat untuk menyelenggarakan kegiatan pengumpulan, pencatatan, pengolahan, penyimpanan serta pendistribusian data/informasi.

Pengertian kantor secara dinamis yakni proses-proses dalam penyelenggaraan kegiatan seperti seperti pengumpulan, pencatatan, pengolahan, penyimpanan maupun pendistribusian data. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa arti kantor secara fisik merupakan bangunan, ruang atau tempat kerja, sedangkan secara dinamis diartikan sebagai proses kegiatan yang dilakukan didalam ruang, tempat kerja.

Dalam pengertian kantor secara dinamis inilah, maka manajemen merupakan hal penting untuk mengarhkan, menggerakkan dan mengendalikan setiap unsur dalam sebuah kantor tersebut. Tugas manajemen adalah menetapkan tujuan organisasi dan berupaya untuk mencapainya. Dengan demikian sebuah organisasi harus memehami tujuan yang jelas dan membuat sebuah system untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif.

Menurut Rao M.E.T (2000:77) Istilah system berasal dari konsep “systematic” yang mengacu pada pendekatan yang terorganisasi dan teratur untuk memecahkan masalah. Dalam konsep manajemen perkantoran, system dapat dianggap sebagai pendekatan yang direncanakan untuk suatu kegiatan dalam upaya mencapai tujuan. Dengan demikian system akan menjadikan sebuah layanan atau kegiatan pada suatu organisasi, perusahaan atau kantor menjadi jelas. Sebagai contoh layanan bidang jasa tranportasi online, untuk

mendapatkan pelayanan calon konsumen harus memiliki syarat aplikasi di smartphone miliknya. Melalui aplikasi tersebut akan terlihat mekanisme atau prosedur layanan sampai pada umpan balik layanan itu diterima oleh konsumen. Umpan balik ini merupakan hasil evaluasi bagaimana sebuah system dalam pelayanan jasa transportasi itu diterima dan dirasakan oleh konsumen.

##### Fungsi Kantor

Sebagai sebuah sistem dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan, kantor berperan penting dalam pencapaian tujuan dalam suatu organisasi, instansi, atau perusahaan. Oleh karena itu peranan kantor dalam layanan bisnis sangat penting guna mencapai tujuan untuk menyelenggarakan kegiatan setiap harinya. Fungsi kantor menurut Sumathy V.et al (2011: 3) dibedakan menjadi fungsi rutin atau fungsi pokok, dan fungsi penunjang atau fungsi administrative. Sedangkan Balachandran V (1009:2-4) membedakan fungsi kantor kedalam fungsi pokok dan fungsi tambahan. Dari kedua pendapat tersebut, maka fungsi kantor dapat dibedakan menjadi dua yaitu fungsi utama dan fungsi pendukung.

* + 1. fungsi utama kantor menurut Rao, Sumathy, V. et al (2011:2-3) terdiri dari:
       1. Menerima Informasi

Informasi yang diterima berasal dari dua sumber yakni sumber internal dan eksternal. Sumber internal diperoleh dari unit-unit kerja yang ada didalam organisasi (kantor), sedangkan sumber informasi eksternal diterima dari luar organisasi seperti pelanggan, pemasok, pemerintah, investor dan perusahaan lain. Informasi yang diterima dapat berupa dalam berbagai bentuk seperti surat, laporan, pesan telepon, facsimile, e-mail, surat kabar, perundangan yang berlaku.

* + - 1. Merekam informasi.

Informasi dari berbagai sumber dan dalam berbagai bentuk diterima, maka fungsi selanjutnya adalah merekam informasi. Langkah pertama merekam informasi adalah menyortir informasi kedalam kategori atau kelompok tertentu. Seperti informasi mengenai pesanan dicatat secara manual maupun elektronik kedalam bagian pesanan atau informasi mengenai urusan keuangan dicatat dalam bagian keuangan dan lain sebaginya. Pencatatan dilakukan melalui system computer akan memudahkan pegawai dalam mengidentifikasi dan mencari informasi dengan cepat. Rekaman informasi harus dijamin ketersediaannya,

sehingga akan memudahkan dalam pencarian untuk memenuhi data yang dibutuhkan.

* + - 1. Mengolah informasi.

Untuk menjadi sebuah informasi yang siap digunakan, data/ informasi harus dilakukan proses pengolahan terlebih dahulu. Untuk itu perusahaan/kantor perlu melibatkan staf terlatih dan terdidik dalam mengolah data tersebut secara sistematis. Hasil pengolahan informasi dapat berupa laporan keuangan, laporan statistic, laporan biaya dan jenis laporan lain yang berkaitan dengan jenis usaha yang dijalankan.

* + - 1. Mendistribusikan Informasi.

Informasi yang telah diolah dan telah menjadi informasi yang siap digunakan, selanjutnya informasi tersebut didistribusikan kepada pihak-pihak yang membutuhkan. Pendistribusian informasi tersebut dapat dilakukan menggunakan komunikasi.

* + 1. Fungsi pendukung

Pada prinsipnya fungsi pendukung kantor merupakan aktivitas kantor yang memfasilitasi kinerja fungsi utama kantor. Fungsi pendukung kantor menurut Rasto (2015:11) memaparkan sebagai berikut.

* + - 1. Melaksanakan fungsi manajemen.

Setiap pekerjaan selalu dilakukan dengan merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi. Hal ini dilakukan agar pencapaian tujuan kegiatan tersebut akan berjalan dengan baik. Berhasil tidaknya sebuah kegiatan akan selalu dilakukan evaluasi, sehingga pelaksananaan kegiatan berikutnya akan menjadi lebih efektif dan efisien.

* + - 1. Merancang system dan prosedur kantor.

Sebuah system merupakan kelompok bagian yang saling terkait bergantung satu dengan yang lain dalam operasinya secara berurutan berdasarkan rencana yang telah ditentukan untuk mencapai tujuan perusahaan. Prosedur adalah serangkaian langkah untuk melakukan tugas sesuai dengan system yang ditentukan. Setiap system harus dipecah menjadi beberapa bagian untuk menentukan prosedur tertentu. Dalam setiap prosedur yang dbuat selalu memeperhatikan sarana dan prasana yang dibutuhkan.

* + - 1. Mengendalikan Formulir kantor.

Formulir merupakan sarana penting dalam mencapai kinerja kantor lebih sistematis dan cepat. Kantor modern menggunakan system formulir dengan menekan dokumen manual atau menggunakan aplikasi formulir. Formulir merupakan catatan standar yang digunakan untuk mengumpulkan data/informasi

untuk tujuan referensi. Sebuah formulir dirancang dengan baik atas dasar kebutuhan perusahaan/organisasi, agar data/informasi memberi manfaat yang maksimal.

* + - 1. Mengendalikan karyawan kantor

Karyawan kantor merupakan bagian dari proses manajemen secara umum, Namun dalam mencapai efisiensi kantor karyawan harus dipilih, dilatih dan ditugaskan melalui penilaian yang tepat. Oleh karena itu evaluasi terhadap karyawan harus selalu dilakukan setiap waktu untuk mencapai kinerja puncak.

* + - 1. Menjamin ketersediaan Alat tulis kantor.

Alat tulis kantor merupakan sarana penting dalam pekerjaan kantor, untuk itu kantor harus mampu mengendalikan ketersediaan alat tulis. Upaya yang dilakukan dalam pengendalian ATK melalui prosedur pembelian, penggunaan, pengeluaran barang, dan penyimpanannya.

* + - 1. Menjamin ketersediaan peralatan, furniture dan mesin kantor. Kantor memiliki tugas penunjang dalam menjamin ketersediaan peralatan, furniture dan mesin kantor yang memadai. Hal ini berarti kebutuhan akan peralatan, furniture dan mesin kantor merupakan kebutuhan yang benar-benar sesuai dengan pekerjaan kantor.
      2. Menjamin keamanan asset.

Aset merupakan harta yang dimiliki oleh perusahaan/ organisasi. Aset dapat berupa asset bergerak dan asset tidak bergerak. Kantor harus menjamin keamanan asset tersebut dari kehilangan, kerusakan akibat pencurian, kebakaran, karena dapat berpengaruh terhadap produktivitas karyawan.

* + - 1. Melaksanakan hubungan masyarakat.

Hubungan masyarakat oleh sebuah perusahaan atau kantor merupakan hubungan yang bertujuan untuk:

* + - * 1. Memperoleh informasi mengenai perubahan opini public.
        2. Mengkomunikasikan kebijakan, tujuan dan sasaran organisasi kepada public.
        3. Mengantisipasi rekasi dari public terkait tidakan organisasi. Dengan demikian kantor akan mampu meningkatkan citra organisasi dimata public.

##### Pengertian Manajemen Perkantoran

Pengertian manajemen perkantoran menurut Rao, M.E.T. adalah perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian dokumen oleh administrator dalam suatu organisasi. Gambaran secara utuh suatu organisasi dapat dilihat dalam struktur organisasi.

Wyle and Brecht mengartikan bahwa manajemen perkantoran merupakan pemanfaatan dan pengendalian manusia, metode, mesin, dan mat**er**ial untuk mencapai hasil terbaik, kualitas tinggi, upaya terbaik, waktu tersingkat, cara yang paling praktis dan dapat diterima oleh manajemen puncak.

E.C. Eyre mandefinisikan bahwa manajemen kantor berkaitan dengan penyediaan layanan komunikasi, informasi, dan pengamanan asset.

P.W Betts menyebutkan pengertian manajemen perkantoran untuk mencapai tujuan yang berhubungan dengan fungsi kantor dalam menyediakan informasi yang tepat dan jaringan komunikasi untuk semua bidang dalam organisasi.

Dari berbagai pendapat tentang pengertian manajemen perkantoran dapat disimpulkan bahwa manajemen perkantoran didefinisikan sebagai proses merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi aktivitas kantor dalam menwujudkan kantor sebagai penyedia layanan informasi dan komunikasi untuk membantu pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Pemahaman terhadap aktivitas kantor dalam hal ini merujuk pada peranan atau fungsi kantor yang terdiri dari fungsi utama dan fungsi pendukung.

Oleh karena fungsi kantor sebagai penyedia layanan informasi dan komunikasi, maka dalam penyelenggaraannya harus ditopang oleh tiga hal berikut.

1. Manajemen informasi yang berkualitas
2. Sistem komunikasi yang efektif
3. Teknologi informasi dan komunikasi yang relevan.

Tiga hal diatas yang merupakan pusat kajian utama dari manajemen perkantoran adalah informasi.

* 1. **Asas-asas Manajemen Perkantoran**

Pengertian azas menurut kamus besar bahasa Indonesia merupakan sesuatu yang menjadi tumpuan berfikir dan berpendapat. Asas manajemen berarti dasar yang digunakan dalam manajemen atau pengelolaan suatu usaha atau organisasi. Semakin besar organisasi akan semakin banyak unit-unit kerja dalam organisasi tersebut dalam rangka menjamin pelayanan lebih baik dan optimal. Dalam hubungannya unit-unit kerja tersebut secara menyeluruh, pengorganisasian pekerjaan kantor dapat menggunakan asas-asas sebagai berikut:

* + 1. Asas Sentralisasi.

Dilihat dari sebutannya “Sentral” berarti terpusat, maka kantor/organisasi yang menggunakan asas ini memiliki cirri sebagai berikut:

* + - 1. Semua pekerjaan dipusatkan pada satu bagian tersendiri.
      2. Jenis pekerjaan kantor yang terpusat adalah jenis pekerjaan yang bersifat umum, seperti pekerjaan tata persuratan, pengelolaan dokumen dan informasi serta jenis pekerjaan yang bersifat mendukung operasional organisasi lainnya.
      3. Karena pengelolaan informasi dilakukan secara terpusat, maka kerahasiaan informasi akan lebih terjamin.
      4. Asas ini cocok digunakan untuk jenis organisasi yang masih kecil dan sederhana.
      5. Tempat atau bagian pelayanan dalam asas ini tidak terpisah dari gedung atau kantor utama, sehingga pengawasan mudah dilaksanakan, prosedur kerja mudah diseragamkan.
      6. Oleh karena lingkup pengguna asas ini masig kecil, maka beban kerja dapat dibagi secara merata, dan penggunaan alat dan perabotnya lebih hemat.
    1. Asas Desentralisasi.

Asas desentralisasi merupakan asas yang membagi jenis kegiatan kantor kedalam beberapa bagian/unit kerja. Masing-masin bagian atau unit kerja menangani jenis pekerjaan yang berbeda. Contohnya bagian pemasaran, bagian keuangan, bagian kepewaian, bagian gudang dalinnya. Oleh karena itu asas ini memiliki ciri sebagai berikut:

* + - 1. Cocok digunakan untuk organisasi/kantor yang lebih besar.
      2. Pelayanan lebih focus dan detil karena sudah terbagi sesuai bidang/bagiannya sendiri.
      3. Dapat mengurangi penumpukan pekerjaan karena sifat layanan secara khusus.
      4. Karena tidak terjadi penumpukan, maka akan berdampak pada semakin cepat pelayanan bagi organisasi tersebut.
    1. Asas Dekonsentralisasi.

Asas dekonsentralisasi merupakan gabungan dari asas sentralisasi dan dekonsentralisasi artinya masing-masing asas digunakan untuk memperoleh efektifitas dan optimalitas dalam pelayanan. Dalam praktiknya jarang dijumpai penggunaan asas sentralisasi atau desentralisasi digunakan secara murni. Namun sekalipun kecil organisasi tetap saja masih menggunakan asas gabungan ini. Hali ini terlihat pada urusan kantor dan kuangan tetap saja berbeda petugasnya.



Tugas 1. Observasi kantor dilingkungan belajar.

Tujuan tugas ini adalah untuk memahami tentang manajemen perkantoran .

Langkah kerja:

1. Bentuk kelompok kerja terdiri dari 4 orang.
2. Lakukan koordinasi untuk menentukan rencana dan pembagian tugas pelaksanaan project. Hal yang dikoordinasikan meliputi:
   1. Pembagian tugas kelompok terdiri dari ketua, sekretaris, dan 2 anggota.
   2. Diskusikan rencana observasi dengan memilih tempat /kantor

/ unit kerja sebagai object observasi .

* 1. Membuat daftar pertanyaan atau caklis yang akan digunakan untuk observasi untuk mengetahui
     + Identitas keberadaan kantor/ unit kerja
     + Kerangka kepengurusan kantor (struktur Organisasi)
     + Fungsi-fungsi bagian dalam pelayanan kantor

1. Lakukan observasi sesuai rencana kerja kelompok
2. Diskusikan hasil observasi.

Dari hasil diskusi akan dapat menyimpulkan bagian apa saja yang melaksanakan fungsi-fungsi kantor dan jenis asas manajemen perkantoran apa yang diterapkan pada kantor tersebut

1. Presentasikan hasil observasi di depan kelas/secara online

##### Pengertian layanan Bisnis

Pelanggan merupakan factor utama dalam layanan bisnis, sehingga dalam bentuk apapun layanan pelanggan merupakan hal yang sangat penting baik untuk skala kecil maupun besar. Pengertian Layanan menurut Suparlan (200:35) adalah pemberian pertolongan atau bantuan pada orang lain, baik berupa materi maupun non materi supaya orang tersebut dapat mengatasi masalahnya sendiri.

Menurut Barata (2003:9) menyebutkan bahwa pelayanan akan terbentuk karena ada suatu proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.

Pengertian Pelayanan menurut Moenir (1992:16) merupakan suratu proses penenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan seseorang dalam rangka untuk mencapai tujuan guna memperoleh kepuasan didalam hal pemenuhan kebutuhan.

Dari ketiga pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa Layanan bisnis merupakan proses pemberian layanan kepada pelanggan/konsumen baik yang bersifat materi maupun non materi untuk pemenuhan kepuasan pelanggan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pengertian manajemen perkantoran dan layanan bisnis adalah penerapan fungsi manajemen dalam proses pemberian layanan kepada pelanggan /kolega untuk mencapai kepuasan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya.

SOAL :

1. Apa saja fungsi manajemen perkantoran?

2. Apa arti asas sentralisasi pada manajemen perkantoran?

3. Apa yang di maksud dengan bisnis? Jelaskan dan berikan contohnya!

4. Jelaskan fungsi layanan bisnis!

5. Jelaskan hal apa saja yang termasuk dalam manajemen perkantoran!

JAWABAN :

1. Fungsi manajemen perkantoran sangat erat kaitannya dengan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Ruang lingkup manajamen perkantoran mencakup seluruh aktivitas kantor dan sarana serta prasarana kantor.

2. Sentralisasi adalah penyerahan kekuasaan serta wewenang pemerintahan sepenuhnya kepada pemerintah pusat. Pemerintah pusat dimaksud adalah Presiden dan Dewan Kabinet. Kewenangan yang dimaksud adalah kewenangan politik dan kewenangan administrasi.

3. Secara sederhana, bisnis adalah kegiatan menjual barang atau jasa kepada konsumen dengan tujuan untuk mendapatkan laba atau keuntungan. Bisnis umumnya dijalankan sebuah perusahaan dalam bentuk badan usaha tertentu, seperti misalnya perusahaan perseorangan, persekutuan ataupun perseroan.

4. Untuk pengadaan barang ataupun jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Untuk mencapai kesejahteraan pemilik faktor produksi dan masyarakat. Menciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat. Untuk menunjukkan eksistensi suatu perusahaan dalam jangka panjang.

5. Manajemen perkantoran melingkupi aktivitas kantor dan sarana atau fasilitas perkantoran. Aktivitas kantor terdiri atas berbagai aktivitas yang berhubungan dengan seluruh pekerjaan kantor mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan perkantoran.