

## BAB 2

# KONSEP DASAR MANAJEMEN PERKANTORAN

Era globalisasi dan industrialisasi serta akselerasi perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) pada abad 21 berdampak pada seluruh aspek kehidupan, hal tersebut ditandai dengan adanya penyebaran arus informasi tanpa batas wilayah dan waktu. Selain itu, penyebaran produk dan jasa hasil industrialisasi pun semakin cepat, didorong oleh semakin majunya bidang transportasi yang mampu memperpendek waktu tempuh antarnegara. Hal tersebut ditunjang pula oleh percepatan informasi melalui teknologi informasi dan komunikasi yang semakin canggih (Feisal, 1995: 129).

Perkembangan jaman yang semakin pesat di era globalisasi seperti saat ini, mendorong aktifitas kantor untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi yang up to date. Manajemen kantor dituntut untuk tidak saja memberikan pelayanan yang dibutuhkan tetapi mengambil inisiatif agar pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu, tepat sasaran dan efisien. Staff juga dituntut untuk dapat memiliki pengetahuan yang memadai dan terbaru mengenai administrasi perkantoran. Karyawan yang bekerja di bagian administrasi, baik sebagai office manager, staf administrasi, maupun sekretaris, diharapkan mampu bekerja secara optimal dengan berbagai peran yang semakin berkembang secara profesional sehingga dapat mengantisipasi dan menyesuaikan diri dengan lingkungan bisnis global yang penuh tuntutan.

Kantor merupakan pusat sistem administrasi. Pengelolaan kantor yang baik dan modern (sesuai tuntutan zaman) akan berdampak pada efisiensi dan efektivitas bisnis perusahaan. Oleh karena itu, karyawan yang terlibat dalam kegiatan administrasi harus memiliki pengetahuan yang memadai dan terbaru mengenai administrasi perkantoran. Pengetahuan tersebut meliputi antara lain tentang

pengelolaan informasi (mengumpulkan, mencatat, menggandakan, mendistribusikan, serta menyimpan data dan informasi) dan pelayanan tata usaha kantor (tata ruang kantor, pelayanan telepon, serta pelayanan tamu). Pelatihan ini dirancang bagi karyawan yang bekerja di bagian administrasi, baik sebagai office manager, staf administrasi, maupun sekretaris, agar mereka mampu meningkatkan profesionalitas kerja guna mengantisipasi dan menyesuaikan diri dengan lingkungan bisnis global yang penuh tuntutan.

## **A. Konsep Manajemen Perkantoran**

### **1. Pengertian Kantor (Definition of The Office)**

Sebelum membahas manajemen kantor ada baiknya mengetahui pengertian kantor. J.C. Denyer (1973) mengartikan kantor *"the office"*. *It is any room where clerical work is normally carried on, whatever name it may be given* (Tempat dimana biasanya pekerjaan kantor dilakukan dengan nama apapun juga diberikan kepada tempat itu). Sedangkan Atmosudirdjo menyebutkan Kantor adalah unit organisasi yang terdiri atas tempat, staf personil dan operasi ketatausahaan, guna membantu pimpinan. Dari pendapat tersebut maka Kantor dapat diartikan secara etimologis maupun secara praktis.

Secara etimologis kantor berasal dari Belanda: "kantoor", yang maknanya: ruang tempat bekerja, tempat kedudukan pimpinan, jawatan instansi dan sebagainya. Dalam bahasa Inggris "office" memiliki makna yaitu: tempat memberikan pelayanan (service), posisi, atau ruang tempat kerja. Sedangkan secara praktis kantor merupakan tempat orang-orang melakukan kegiatan/aktivitas yang berhubungan dengan pelayanan berbagai keterangan pada yang membutuhkannya.

Akan tetapi dengan perkembangan yang pesat pada bidang teknologi dewasa ini, kantorpun berkembang, ia bukan sekedar tempat, melainkan sebagai sarana kegiatan penyediaan informasi, guna menunjang kemudahan pelaksanaan tugas disegala bidang. Jadi kantor saat ini merupakan pusat pelayanan dan pusat informasi dari kegiatan perusahaan dan organisasi. Adapun ruang kantor adalah suatu tempat dimana tenaga kependidikan melakukan proses administrasi sekolah tersebut, pada institusi yang lebih besar ruang kantor merupakan sebuah gedung terpisah.



Tugas utama kantor adalah menyelenggarakan kegiatan pelayanan dan member dukungan (fasilitatif) kepada kegiatan operasi organisasi.

Fungsi utama suatu kantor adalah :

- a. Pelayanan kepada rekan sekerja, pelanggan, klien dan tamu organisasi.
- b. Pemberian dukungan (fasulitatif) terhadap satuan kerja operasional (subtantif).
- c. Pengelolaan sumber daya organisasi.
- d. Pengelolaan data dan informasi organisasi.

Secara umum, sasaran utama suatu kantor adalah pelayanan dan dukungan terhadap pihak berkepentingan terlaksana sedemikian rupa sehingga menyenangkan pihak yang berkepentingan itu serta meningkatkan citra organisasi.

Terdapat sedikitnya lima kata sepadan untuk istilah kantor, yakni:

- a. Jasa, adalah aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang.
- b. Jabatan, adalah sekumpulan pekerjaan yang berisi tugas-tugas yang sama atau berhubungan satu dengan yang lain, dan yang pelaksanaannya meminta kecakapan, pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang juga sama meskipun tersebar di berbagai tempat.
- c. Gedung Kantor, adalah barang atau benda tidak bergerak yang dapat menunjang atau mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja.
- d. Ruang Kerja, adalah sebuah ruangan yang dijadikan sebagai tempat untuk bekerja.
- e. Biro, adalah usaha yang mengkhususkan diri pada penyediaan jasa bidang tertentu.

## 2. Pengertian Manajemen (Definition of Management)

Istilah manajemen, berasal dari bahasa Prancis kuno *ménagement*, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Manajemen belum memiliki definisi yang mapan dan diterima secara universal. Dan terjemahannya dalam bahasa Indonesia hingga saat ini belum ada keseragaman. Selanjutnya, bila kita mempelajari literatur manajemen, maka akan ditemukan bahwa istilah manajemen mengandung tiga pengertian yaitu:

- a. Manajemen sebagai suatu proses.
- b. Manajemen sebagai kolektivitas orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen.
- c. Manajemen sebagai suatu seni (Art) dan sebagai suatu ilmu pengetahuan (Science).

Menurut pengertian yang pertama, yakni manajemen sebagai suatu proses, berbeda-beda definisi yang diberikan oleh para ahli. Untuk memperlihatkan tata warna definisi manajemen menurut pengertian yang pertama itu, dikemukakan tiga buah definisi.

Dalam *Encyclopedia of the Social Science* (1967), dikatakan bahwa manajemen adalah suatu proses dengan mana pelaksanaan suatu tujuan tertentu diselenggarakan dan diawasi.

Selanjutnya, Hilman mengatakan bahwa manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan yang sama.

Menurut pengertian yang kedua, manajemen adalah kolektivitas orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen. Jadi dengan kata lain, segenap orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen dalam suatu badan tertentu disebut manajemen.

Menurut pengertian yang ketiga, manajemen adalah seni (Art) atau suatu ilmu pengetahuan. Mengenai inipun sesungguhnya belum ada keseragaman pendapat, segolongan mengatakan bahwa manajemen adalah seni dan segolongan yang lain mengatakan bahwa manajemen adalah ilmu. Sesungguhnya kedua pendapat itu sama mengandung kebenarannya.

Menurut G.R. Terry (1974). manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.

Manajemen juga adalah suatu ilmu pengetahuan maupun seni. Seni adalah suatu pengetahuan bagaimana mencapai hasil yang diinginkan atau dalm kata lain seni adalah kecakapan yang diperoleh dari pengalaman, pengamatan dan pelajaran serta kemampuan untuk menggunakan pengetahuan manajemen.

Menurut Mary Parker Follet manajemen adalah suatu seni untuk melaksanakan suatu pekerjaan melalui orang lain. Definisi dari mary ini mengandung perhatian pada kenyataan bahwa para manajer mencapai

suatu tujuan organisasi dengan cara mengatur orang-orang lain untuk melaksanakan apa saja yang perlu dalam pekerjaan itu, bukan dengan cara melaksanakan pekerjaan itu oleh dirinya sendiri.

Ricky W. Griffin (1967), mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran (*goals*) secara efektif dan efisien. Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan, sementara efisien berarti bahwa tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisir, dan sesuai dengan jadwal.

Itulah manajemen, tetapi menurut Stoner (1981), bukan hanya itu saja. Masih banyak lagi sehingga tak ada satu definisi saja yang dapat diterima secara universal. Menurut James A.F. Stoner, manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dari gambar di atas menunjukkan bahwa manajemen adalah Suatu keadaan terdiri dari proses yang ditunjukkan oleh garis (*line*) mengarah kepada proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian, yang mana keempat proses tersebut saling mempunyai fungsi masing-masing untuk mencapai suatu tujuan organisasi.

### 3. Pengertian Manajemen Perkantoran (Definition of Office Management)

Sedangkan manajemen kantor didefinisikan dari penggabungan manajemen dan kantor.

Ada berbagai definisi atau batasan yang diberikan oleh para ahli tentang manajemen kantor, beberapa diantaranya :

- a. *Office management is the directing and controlling of an office in order to achieve its specified purpose in the most economical way* "Manajemen perkantoran adalah pengarahan dan pengawasan sebuah kantor untuk mencapai tujuannya yang khusus dengan cara yang sehemat-hematnya" (J.C. Denyer, 1973).
- b. *Office management can thus be defined as the organization of an office to achieve a specified purpose and to make the best use of the personal by using the most appropriate machines and*

*equipment, the best possible methods, and by providing the most suitable environment* "Manajemen kantor dapat dirumuskan sebagai pengorganisasian suatu kantor untuk mencapai suatu tujuan tertentu dan untuk memanfaatkan pegawai dengan sebaik-baiknya dengan menggunakan mesin-mesin dan perlengkapan yang paling cocok, metode-metode yang paling baik dan dengan memberikan lingkungan yang sesuai (J.C. Denyer, 1973).

- c. *Office management can be defined as the planning, controlling, organizing of office work and actuating those performing it so as to achieve the determined objectives* "Manajemen kantor dapat dirumuskan sebagai perencanaan pengawasan, pengorganisasian pekerjaan kantor serta menggerakkan mereka yang melaksanakan pekerjaan kantor tersebut untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu" (GR Terry, 1974).
- d. *The term office management will be used in such a broad sense in this book; it will be considered to encompass the management of office work wherever and by whom ever performed.* "Istilah manajemen perkantoran akan dipergunakan dalam arti luas demikian dalam buku ini; manajemen perkantoran akan dianggap meliputi manajemen daripada pekerjaan kantor dimanapun dan oleh siapapun dilakukan." (Littlefield dan Peterson).
- e. Manajemen Perkantoran berkenaan dengan pengarahan dan pengawasan pekerjaan perkantoran (Edwin Robinson. 1953).
- f. Manajemen kantor adalah seni membimbing personel kantor dalam menggunakan sarana yang sesuai dengan lingkungan demi mencapai tujuannya yang sudah ditentukan (Mills, 1990).

Inti yang dapat diperoleh adalah bahwa manajemen perkantoran merupakan penerapan fungsi-fungsi manajemen pada kantor, yakni perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan kantor agar tujuan kantor tersebut dapat tercapai, dimana tujuan kantor adalah pemberian pelayanan informasi pada pihak-pihak yang memerlukan, yaitu : pimpinan, para karyawan, konsumen dan masyarakat. Oleh karena itu akan sangat aneh bila kita mendatangi sebuah kantor,



ketika ditanya dimana kami bisa memperoleh informasi ini? Dengan santai sang petugas menjawab “tidak tahu ya”. Petugas yang demikian tentunya dapat kita kategorikan pada orang yang tidak memahami fungsi dari kantor.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Manajemen Kantor adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengelola, merencanakan, dan mengontrol setiap aktivitas kantor, dimana hasil akhir kegiatan kantor ini berujud pelayanan informasi pada berbagai pihak. Sedangkan beberapa bentuk kegiatan/pekerjaan kantor antara lain: kegiatan catat mencatat, komunikasi, pengumpulan dan penyimpanan informasi(arsip), pelayanan tamu, pelayanan rapat dan lain sebagainya.

## **B. Perbedaan Administrasi dengan Manajemen**

### **1. Administrasi**

Administrasi adalah proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, pemerintah atau swasta, sipil atau militer, besar atau kecil (White, 1958). Administrasi didefinisikan sebagai bimbingan, kepemimpinan dan pengawasan usaha kelompok individu guna mencapai tujuan bersama (Newman, 1963). Menurut Liang Gie dan kawan-kawan dalam buku “Ensiklopedi Administrasi” memberikan batasan administrasi sebagai segenap rangkaian perbuatan penyelenggaraan setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu. Definisi tersebut menekankan pada usaha kerja sama kelompok orang untuk mencapai tujuan, dan kerja sama dilakukan bagi pencapaian suatu tujuan yang tidak dapat dicapai dengan bekerja sendiri. Jadi, konsep administrasi menuntut adanya 3 hal, yakni adanya perbuatan/penataan, adanya dua orang manusia atau lebih yang bekerjasama, dan adanya tujuan yang ingin dicapai.

### **2. Manajemen**

Manajemen berasal dari bahasa Prancis kuno “*ménagement*” yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Karenanya, manajemen dapat diartikan sebagai ilmu dan seni tentang upaya untuk memanfaatkan semua sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Efektif artinya tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan dan efisien artinya cara pelaksanaan tugas benar, terorganisir, dan waktu yang dihabiskan optimal, dengan

kata lain efektif menyangkut tujuan dan efisien menyangkut cara dan lamanya suatu proses mencapai tujuan tersebut. Manajemen juga merupakan kegiatan menggerakkan sekelompok orang dan mengerahkan segenap fasilitas untuk mencapai tujuan tertentu. Dapat disimpulkan bahwa manajemen juga memiliki konsep serupa dengan administrasi, yakni keduanya membutuhkan adanya perbuatan atau penataan, keduanya membutuhkan dua orang manusia atau lebih yang bekerjasama untuk mencapai tujuan yang sudah direncanakan.

Secara teoritis istilah administrasi dan manajemen mempunyai konsep definitif yang berbeda. Kedua istilah tersebut nampak sama arti, tetapi sebenarnya berbeda. Dalam arti sempit, istilah administrasi sering disamakan orang dengan sebutan "tata usaha", yang telah lazim dipakai sejak zaman Belanda. Menurut beberapa ahli, dalam arti luas administrasi tidak hanya diartikan sekedar kegiatan ketatausahaan, melainkan meliputi kegiatan-kegiatan pengorganisasian dan pengarahan sumber tenaga manusia dan material dalam rangka mencapai tujuan. Dari batasan tersebut dapat ditarik suatu konsep bahwa dalam rangka usaha mencapai tujuan yang diinginkan itu dilakukan kegiatan-kegiatan 'substansial' sesuai dengan sifat tujuan itu sendiri. Kegiatan-kegiatan tersebut dijalankan atas dukungan segenap sumber yang tersedia agar benar-benar memperoleh tingkat efisiensi dan efektivitas tertentu. Penataan merupakan istilah lain yang dapat dipakai untuk penyelenggaraan kegiatan-kegiatan tersebut. Agar kegiatan penataan itu berlangsung sesuai dengan tujuan yang dicita-citakan, maka perlu adanya kegiatan lain yang dapat mengarahkan, mengatur, menggerakkan, dan mengendalikan setiap tindakan penataan ke arah yang diinginkan. Jalan yang ditempuh untuk mewujudkan itu semua adalah melalui kegiatan manajemen. Jadi, secara tegas dapat dinyatakan pengertian secara luas dari administrasi mencakup kegiatan manajemen dan ketatausahaan.

Dalam buku "Principles of Management an Analysis of Managerial Functions" mendefinisikan manajemen sebagai usaha pencapaian tujuan yang diinginkan dengan membangun suatu lingkungan atau suasana yang cocok terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh orang-orang dalam kelompok yang sudah terorganisir. Tindakan manajemen nampak dalam berbagai usaha administrator untuk mengatur individu-individu yang terlibat dalam suatu organisasi, sehingga para pekerja



dapat memberikan tenaga dan pikiran seoptimal mungkin demi tercapainya tujuan bersama.

Pada hakikatnya manajemen bertujuan untuk melaksanakan berbagai kegiatan administrasi agar berjalan sesuai dengan pola dan rencana yang dibuat bersama. Tanpa manajemen yang baik, sulit untuk memperoleh suatu koordinasi usaha dan kerjasama individu. Apabila kegiatan administrasi tersebut berlangsung dalam organisasi yang lebih besar, maka manajemen yang dibutuhkan juga harus lebih matang. Dapat diambil kesimpulan bahwa selama kegiatan administrasi tidak dilaksanakan sendirian, maka tindakan manajemen memiliki kedudukan yang penting dalam pengaturan kegiatan administrasi yang harus dilakukan melalui proses kerja sama.

Administrasi mengandung pengertian yang lebih luas daripada manajemen. Manajemen termasuk ke dalam salah satu kegiatan administrasi, dan merupakan alat pelaksana dari administrasi. Fungsi dari manajemen adalah mengatur, mengelola, dan mengarahkan semua kegiatan administratif dalam mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Administrasi tidak mungkin dapat dikoordinasikan tanpa manajemen.

Perbedaan lain antara administrasi dan manajemen adalah dari segi fungsi masing-masing. Administrasi memiliki tugas utama menentukan tujuan menyeluruh yang hendak dicapai organisasi, serta menentukan kebijakan umum yang mengikat seluruh organisasi. Sedangkan, manajemen berfungsi untuk melakukan semua kegiatan yang perlu dilaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan dalam batas-batas kebijaksanaan yang telah ditentukan pada tingkat administrasi.

### **3. Mengapa harus dibedakan antara administrasi dan manajemen?**

Tentu saja, karena pada hakikatnya keduanya adalah bidang yang terpisah dan memiliki fokus penerapan yang berbeda pula pada level praktek. Kedua hal ini diperlukan dalam mengelola organisasi, termasuk di bidang bisnis, karena masing-masing menyumbangkan peran tersendiri. Namun, sekali lagi, administrasi dan manajemen adalah dua hal yang berbeda. Untuk organisasi-organisasi bisnis kita dapat menerapkan pembedaan berikut ini :

- a. *Administration is the function of industry concerned with the determination of corporate policy, co-ordination of production, finance and distribution, the settlement of the compass of the organization and the ultimate control of the executive...*
- b. *Management is the function of industry concerned with the carrying out of policy within the limits set up by administration and the employment of the organization for particular objects set before it (Sheldon, 1924; Urwick, 1929, 115-116; Dunsire, 1973, 43).*

Jadi, dalam organisasi bisnis, administrasi adalah fungsi industri yang berkaitan dengan penetapan kebijakan perusahaan, koordinasi produksi, keuangan dan distribusi, penentuan arah organisasi dan kontrol tertinggi eksekutif. Singkatnya, administrasi bertugas menentukan setting bagi perusahaan untuk bergerak maju. Sementara, manajemen adalah fungsi dari organisasi yang bertugas melaksanakan kebijakan dalam batas-batas yang ditetapkan administrasi dan menggerakkan sumberdaya organisasi ke arah tujuan-tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pemahaman terhadap perbedaan yang mendasar antara administrasi dan manajemen ini, bukan sekedar upaya untuk membedakan satu bidang ilmu dengan bidang ilmu lain yang secara kebetulan memiliki kemiripan. Di dalam perbedaan tersebut terdapat konsekuensi praktis maupun teoritis, sehingga perlu dicermati untuk menghindari kerancuan antara satu bidang ilmu dengan bidang ilmu lainnya.

Salah satu contoh lain, kita dapat melihat perbedaan berikut ini :

- a. *In business, administration consists of the performance of business operations and thus the making or implementing of major decisions. Administration can be defined as the universal process of organizing people and resources efficiently so as to direct activities toward common goals and objectives.*
- b. *In some organisational analyses, management is viewed as a subset of administration, specifically associated with the technical and mundane elements within an organization's operation. It stands distinct from executive or strategic work. (Wikipedia Dictionary, 1982)*

Di sini dapat dicermati adanya pemisahan yang jelas antara fungsi administrasi dan fungsi manajemen dalam bisnis. Bahwa dalam bidang bisnis, administrasi adalah mencakup penyelenggaraan operasi-operasi bisnis, yakni membuat dan mengimplementasikan keputusan-keputusan besar (major decision) bagi organisasi. Sebaliknya, manajemen dapat dipandang adalah bagian (subset) atau perpanjangan tangan administrasi, khususnya berkaitan dengan unsur-unsur teknis dan keseharian di dalam operasi organisasi.

Manajemen berdiri terpisah dari tugas eksekutif dan strategik yang merupakan tugas pokok administrasi. Oleh karena itu, administrasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses universal yang mengorganisasikan manusia dan sumberdaya secara efisien, sedemikian rupa sehingga mengarahkan kegiatan-kegiatan organisasi kepada sasaran-sasaran dan tujuan bersama.

Kita dapat memahami bahwa di tingkat praktek barangkali akan sulit menarik garis pemisah yang tegas antara administrasi dan manajemen. Kedua-duanya difungsikan untuk menggerakkan organisasi mencapai tujuan-tujuannya, dan kedua-duanya dimaksudkan untuk mengelola sumberdaya organisasi (baik faktor manusia maupun material) sebaik-baiknya.

Seolah-olah keduanya berbaur menjadi satu pada level praktek. Namun, setidaknya perbedaannya ini harus diperlihatkan dengan jelas pada level teoritik atau kajian keilmuan. Ini dimaksudkan agar tidak terjadi kerancuan atau salah menempatkan posisi bidang ilmu.

Hodgkinson (1978: 5), sangat perhatian terhadap persilangan posisi ini. Ia mendefinisikan administrasi sebagai:

*"...those aspects dealing more with the formulation of purpose, the value-laden issues, and the human component of organizations". Sementara manajemen diartikan, "those aspects with more routine, definitive, programmatic, and susceptible to quantitative methods."*

Jadi, administrasi adalah aspek-aspek yang lebih berurusan dengan penetapan arah organisasi, sementara manajemen mengurus bagaimana mencapai arah yang telah ditetapkan tersebut. Oleh karena itu Hodgkinson meletakkan administrasi pada level atas (para pengambil keputusan tertinggi dalam organisasi), sementara manajemen ada pada level menengah-bawah.



Administrasi berorientasi pada tujuan (end-oriented) sementara manajemen berorientasi pada sarana atau cara (means-oriented). Dia mengutip pula Herbert A. Simon (1957), yang dalam bukunya *Administrative Behavior* mendefinisikan administrasi secara amat simpel sebagai "*the art of getting things done*". Kendati ringkas, namun pengertian ini memadai karena menekankan administrasi sebagai seni (art), sementara manajemen lebih dekat kepada teknis (science).

### C. Tujuan, Fungsi, Sumberdaya Manajemen Perkantoran

#### 1. Tujuan Kantor

Tujuan Kantor adalah memberikan sebuah sistem pelayanan berupa komunikasi dan perekaman/pemyimpanan. Tujuan manajemen perkantoran menurut GR Terry (1974), dalam bukunya yang berjudul *Office Management and Control*, yaitu: (a) Memberikan semua keterangan yang lengkap dan diperlukan siapa saja, kapan dan di mana hal itu diperlukan untuk pelaksanaan perusahaan secara efisien, (b) Memberikan catatan dan laporan yang cukup dengan biaya serendah-rendahnya. Membantu perusahaan memelihara persaingan. (c) Memberikan pekerjaan ketatausahaan yang cermat; dan (d) Membuat catatan dengan biaya minimal

Menurut Mills (1984: 9). tujuan kantor didefinisikan sebagai pemberian pelayanan komunikasi dan perekaman. Dari definisi tersebut, Mills memperluas menjadi fungsi kantor (pekerjaan yang dilakukan) yakni sebagai berikut.

- a. Menerima informasi (to receive information). Menerima informasi dalam bentuk surat, panggilan telepon, pesanan, faktur, dan laporan mengenai berbagai kegiatan bisnis.
- b. Merekam dan menyimpan data-data serta informasi (to record information). Tujuan pembuatan rekaman adalah menyiapkan informasi sesegera mungkin apabila manajemen meminta informasi tersebut. Beberapa rekaman (record) diminta untuk disimpan menurut hukum (seperti anggaran dasar dan anggaran rumah tangga suatu perseroan terbatas), atau disimpan untuk memenuhi kebutuhan manajemen dalam perencanaan dan pengendalian perusahaan seperti rincian negosiasi, transaksi, operasi, korespondensi, pesanan,

- faktur, atau ringkasan rincian seperti laporan keuangan, laporan persediaan, dan analisis penjualan.
- c. Mengatur informasi (to arrange information). Informasi yang diakumulasi oleh kantor jarang dalam bentuk yang sama layaknya ketika diberikan, seperti mengumpulkan informasi dari sumber-sumber yang berbeda dan membuat perhitungan/pembukuan. Kantor bertanggung jawab memberikan informasi dalam bentuk terbaik dalam melayani manajemen seperti, penyiapan faktur/kuitansi, penetapan harga, akuntansi, laporan statistik, laporan keuangan, dan laporan pada umumnya.
  - d. Memberi informasi (to give information). Bila manajemen meminta sejumlah informasi yang diperlukan, kantor memberikan informasi tersebut dari rekaman yang tersedia. Sebagian informasi yang diberikan bersifat rutin, sebagian bersifat khusus. Informasi-formasi tersebut diberikan baik secara lisan maupun tulisan. Contoh informasi tersebut adalah pesanan, anggaran, faktur, kuitansi, laporan perkembangan, laporan keuangan, dan instruksi yang dikeluarkan atas perintah manajemen.
  - e. Melindungi aset (to safeguard assets). Di samping empat tugas di atas, masih terdapat fungsi kantor yang lain, yaitu mengamati secara cermat berbagai kegiatan dalam perusahaan seperti diperlihatkan didalam rekaman dan mengantisipasi segala hal yang tidak menguntungkan yang mungkin terjadi. Misalnya, Melaporkan adanya kekurangan persediaan, melaporkan adanya sejumlah utang yang mungkin tidak terbayar saat akan jatuh tempo, rekaman vital seperti kontrak besar harus dilindungi secara tepat. uang tunai harus disimpan dalam lemari besi maupun di dalam bank. Kantor harus berhati-hati terhadap makna rekaman dan memperhatikan dengan secara hal-hal yang memerlukan tindakan manajemen.

Kelima fungsi di atas harus dilaksanakan dalam setiap organisasi. Di dalam perusahaan kecil yang hanya dikendalikan oleh satu orang, pelayanan kantor secara terpisah (desentralisasi) mungkin tidak diperlukan. Pemilik perusahaan menerima dan memberikan informasi

secara pribadi, di mana sebagian besar rekaman tersimpan dalam ingatan. Akan tetapi, di dalam perusahaan yang lebih besar dan kompleks, direktur pengelola tidak dapat menangani secara pribadi semua fakta yang berhubungan dengan perusahaan. Dengan demikian, pengawasan secara rinci atas penanganan uang tunai dan aset lain tidak dapat dilaksanakan. Jadi, dalam hal ini kantor harus memenuhi fungsi tersebut. Kantor adalah pelayan dari manajemen.

Selain lima fungsi di atas, kantor masih memiliki empat fungsi lain, yaitu:

- a. Pusat syaraf administrasi dan perencanaan kebijaksanaan  
Sebagai badan eksekutif, kantor harus bertindak sebagai pusat administrasi. Administrasi dalam hal ini adalah segenap proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Unsur-unsur dari administrasi: pengorganisasian, personalia, keuangan, komunikasi, tata usaha, dan humas.
- b. Perantara; Kantor bertindak sebagai pusat pelayanan yang menghubungkan antar bagian dalam organisasi.
- c. Koordinator; Mengawasi dan mengkoordinir seluruh kegiatan organisasi.
- d. Penghubung dengan public; Mengadakan hubungan dengan pihak luar organisasi dan memberikan dukungan terhadap organisasi.

## 2. Fungsi Kantor

Kantor mempunyai beberapa fungsi di antaranya, yaitu menerima informasi, merekam informasi, mengatur informasi, memberi informasi dan melindungi aset/harta. Menurut JC. Denyer (1947), fungsi kantor adalah untuk memberikan pelayanan komunikasi dan warkat (surat menyurat) yang secara terinci adalah sebagai berikut: (a) Untuk menerima informasi misalkan surat-surat, harga, kutipan, dan sebagainya. (b) Untuk mencatat keterangan misalkan persediaan, harga, dan data-data kepegawaian. (c) Untuk menyusun keterangan misalkan pembiayaan, pembukuan, dan sebagainya. (d) Untuk memberikan keterangan misalkan faktor-faktor penjualan, estimasi harga, dan sebagainya. (e) Untuk menjamin asset misalkan uang tunai, persediaan, dan sebagainya.