

Office Management

Manajemen Perkantoran



**Editor:
Nurrahmi**

**Saifuddin A. Rasyid
Rahmad Syah Putra**

*Untuk Kalangan
Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam*



BANDAR PUBLISHING



**DARWIS CENTER
RESEARCH & LEARNING**

OFFICE MANAGEMENT

(MANAJEMEN PERKANTORAN)

Editor :
Nurrahmi

OFFICE MANAGEMENT

(MANAJEMEN PERKANTORAN)

**Saifuddin A. Rasyid
Rahmad Syah Putra**

**Editor:
Nurrahmi**

**OFFICE MANAGEMENT
(MANAJEMEN PERKENTORAN)**

First Publication, September 2018
Measurement 14 X 20/xxiii +116

@Hak Cipta dilindungi oleh undang-undang

Editor/Penata Isi : Nurrahmi

Desain Sampul : Rahmatal Ambiya

ISBN : 978-602-262-180-5

Diterbitkan pertama sekali oleh Penerbit Bandar Publishing, Anggota IKAPI, Banda Aceh, 2018

Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun (seperti cetakan, fotocopy, microfilm, VCD, CD-ROM, dan rekaman suara) tanpa izin tertulis dari pemegang hak cipta/penerbit.

Sanksi Pelanggaran Pasa I13

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta

1. Setiap orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf l untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 100.000.000,00 (seratus juta rupiah).
2. Setiap orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta/Pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Penciptaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
3. Setiap orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau Pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
4. Setiap Orang yang memenuhi untuk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah)

Dicetak oleh Penerbit Bandar Publishing, Banda Aceh bekerjasama dengan Darwis Center: Research and Learning

Isi di luar tanggung jawab percetakan

PENGANTAR

PENGANTAR

KETUA STAIN TEUNGKU DIRUNDENG MEULABOH
Dr. H. Syamsuar, M.Ag

Segala puji kami panjatkan kepada Allah swt atas karunia-Nya dalam kehidupan ini. Shalawat berserta salam tidak lupa pula kita sanjungkan kepada Nabi Muhammad saw yang telah membawa umat manusia ini dari alam kebodohan ke alam yang berilmu pengetahuan. Mengawali pengantar ini, selaku pimpinan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh tentu sangat mengapresiasi terhadap hadirnya karya ini, semoga kedepan akan lebih banyak karya-karya yang dihasilkan sebagai wujud hasil pemikiran intelektual dari kampus ini untuk menciptakan generasi hebar di masa yang akan

datang. Kehadiran buku ini sangat penting, apalagi membahas tentang manajemen perkantoran. Ilmu manajemen pada dasarnya memang bukan sebuah hal baru dalam dunia pendidikan. Sebagai sebuah disiplin ilmu pengetahuan, manajemen merupakan sebuah ilmu penting terutama menyangkut tata kelola sebuah organisasi.

Dalam organisasi termasuk organisasi pendidikan implementasi manajemen yang baik penting untuk dilakukan. Karena dengan adanya manajemen, sebuah organisasi akan berhasil disebabkan oleh peningkatan kinerja yang baik melalui pembagian kerja, tugas, dan tanggung jawab pelaksanaan.

Dalam sebuah organisasi, untuk menjalankan sebuah manajemen, maka sebuah kantor juga menjadi pendukung untuk terlaksananya kegiatan organisasi. Kantor adalah keseluruhan gedung dengan ruangan kerjanya yang menjadi tempat pelaksanaan tata usaha dan kegiatan manajemen maupun berbagai tugas resmi lainnya dari pimpinan organisasi. Melalui manajemen perkantoran (*office management*) maka proses tata kelola kantor dalam sebuah organisasi akan terlaksana dengan baik dan lebih optimal.

Manajemen perkantoran, dalam sebuah organisasi penting untuk diketahui, karena di dalam manajemen perkantoran akan menguraikan berbagai tugas dan fungsi kantor dalam sebuah organisasi. Buku yang ditulis oleh Saifuddin A. Rasyid dan Rahmad Syah Putra rupanya mencoba untuk menguraikan tentang manajemen perkantoran dengan mengkolaborasikan berbagai teori sehingga menjadi sebuah bahan dasar memahami manajemen perkantoran dalam sebuah organisasi dengan pembahasan konsep dasar manajemen perkantoran hingga kepada pengarsipan.

Sebagai Pimpinan Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri (PTAIN) di Pantai Barat Selatan Aceh, kami menyambut baik dan memberikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada penulis yang telah menulis buku ini hingga ada pada tangan pembaca semua. Semoga kehadiran buku ini memberikan inspirasi bagi para dosen yang lain untuk terus berkarya, mencurahkan pikiran-pikirannya atau gagasan-gagasannya melalui tulisan dalam bentuk buku atau bentuk tulisan lainnya.

Kami memandang bahwa kehadiran buku ini juga secara akademik sangat penting terutama dalam rangka penyediaan ‘Buku Bahan Ajar’ mata kuliah (*buku dasar*) yang dapat dibaca dan dimiliki oleh para mahasiswa, sehingga dapat membantu mereka yang menimba ilmu pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh untuk lebih mengembangkan disiplin keilmuan yang sedang digelutinya.

Terakhir, mudah-mudahan buku ini bisa bermanfaat bagi kita semua, dan menjadi amal shaleh, serta segala yang kita lakukan diridhai Allah swt. Sebagai sebuah karya manusia, tentu buku ini tidak terlepas dari kelebihan dan kekurangan. Oleh karena itu, untuk penyempurnaan buku ini, sangat diperlukan pula berbagai masukan dan pendapat dari para pembaca guna penyempurnaan karya ini pada edisi yang akan datang.

Meulaboh, September 2018

Dr. H. Syamsuar, M.Ag
Ketua

PENGANTAR PENULIS

Puji syukur kehadiran Tuhan Allah swt, Alhamdulillah dengan izin Allah penyusunan Buku Manajemen Perkantoran berhasil diselesaikan. Penyusunan buku ini dilakukan sebagai salah satu bahan ajar dalam perkuliahan ilmu manajemen terutama menyangkut dengan ‘Manajemen Perkantoran’. Dengan adanya bahan ajar ini, maka kedepan diharapkan mahasiswa termotivasi untuk menggali potensi dan kompetensinya, baik dari aspek *Knowledge*, *Attitude*, maupun *Skill*-nya terutama menyangkut dunia perkantoran.

Karena itu, substansi buku ini meliputi: istilah dan pengertian menyangkut teori dan pengenalan konsep terhadap manajemen perkantoran hingga kepada pengarsipan. Kehadiran buku ini diharapkan juga dapat memberikan sumbangan yang signifikan dalam upaya peningkatan kualitas pembelajaran pada Jurusan Tarbiyah dan Keguruan khususnya Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

Apalagi, peningkatan kualitas pembelajaran adalah salah satu bagian komitmen penting bagi Prodi MPI dalam rangka mewujudkan pendidikan tinggi yang berkualitas bagi masyarakat. Serta dengan adanya buku ini, diharapkan mahasiswa juga akan lebih mudah dalam mengikuti perkuliahan Manajemen Perkantoran dengan lebih fokus.

Dalam kesempatan ini, perkenankan kami mengucapkan terima kasih kepada Dr. Syamsuar, M.Ag selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Teungku Dirundeng Meulaboh yang telah mempercayai kami sebagai management project dalam penyusunan buku ini.

Terima kasih pula kepada Zunias Zulfahmi, selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) STAIN Teungku Dirundeng dan seluruh civitas akademika yang telah mendukung program ini.

Akhir kata, kami memohon maaf atas segala kekurangan dan kelemahan baik dalam substansi maupun metode yang terdapat dalam penulisan buku ini. Untuk itu, kami juga memohon masukan dari para pembaca demi penyempurnaannya karya ini dimasa yang akan datang.

Meulaboh, September 2018
Penulis

Saifuddin A. Rasyid
Rahmad Syah Putra

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

PENGANTAR	
Ketua STAIN Teungku Dirundeng	xi
PENGANTAR PENULIS	xv
DAFTAR ISI	xxi
BAGIAN I	
Office Management (Manajemen Perkantoran)	
A. Definisi Manajemen Pekantoran	1
B. Ciri Khas dari Pekerjaan Kantor	10
C. Tujuan Manajemen Perkantoran	14
BAGIAN II	
Office Work (Pekerjaan Perkantoran)	
A. Definisi Singkat Pekerjaan Perkantoran	17
B. Tata Usaha Perkantoran	23
C. Ciri Utama Tata Usaha dalam Pekerjaan Perkantoran	27
D. Lingkup Bidang Tugas Manajer Perkantoran	29
E. Tugas dan Persyarakat Manajer Administratif	31
F. Secretary (Sekretaris)	37
BAGIAN III	
Office Organitation (Organisasi Perkantoran)	
A. Definisi Organisasi Perkantoran	41
B. Bentuk Organisasi	43
C. Prinsip-Prinsip Organisasi Kantor	46

BAGIAN IV

Office Communication (Komunikasi Perkantoran)

A. Pengertian Komunikasi	49
B. Proses Komunikasi Kantor	54
C. Bentuk Komunikasi Kantor	57
D. Ruang Lingkup Media Komunikasi Kantor	69
E. Media Komunikasi Eksternal	74
F. Media Komunikasi Internal	75
G. Efektivitas Komunikasi Kantor	76

BAGIAN V Correspondence (Korespondensi)

A. Pengertian Korespondensi	83
B. Bagian-Bagian Surat	85
C. Tujuan Umum Surat	97

BAGIAN VI Manajemen Kearsipan (Archive Management)

A. Definisi Manajemen Kearsipan	99
B. Tujuan Penyimpanan Arsip	105
C. Pemusnahan Arsip Dokumentasi & Warkat	105
D. Pemusnahan Arsip	107
E. Penyusutan Arsip	108
F. Perlindungan Arsip	109
G. Faktor Penyebab Kerusakan Arsip	111

DAFTAR PUSTAKA	113
-----------------------	------------

BAGIAN I

OFFICE MANAGEMENT (MANAJEMEN PERKANTORAN)

A. DEFINISI MANAJEMEN PERKANTORAN

Ilmu manajemen merupakan sebuah disiplin ilmu untuk mengelola sebuah organisasi agar organisasi tersebut mencapai tujuan. Dalam mewujudkan tujuan organisasi, manajemen menekankan pada penggunaan sumber daya secara efektif dan efisien. Efektif berkaitan dengan melaksanakan sebuah pekerjaan dengan tata cara yang benar untuk mencapai tujuan. (Robbins dan Coulter 1966).

Said (2017) mengatakan dengan mempelajari ilmu mana-jemen, maka pastinya akan dapat memahami tentang cara mengelola sebuah organisasi baik kecil, menengah atau besar. Dalam prinsip pelaksanaannya, ilmu manajemen dapat diterapkan di berbagai bentuk organisasi atau bersifat universal.

Seorang manajer bagi sebuah organisasi, maka manajer adalah pihak utama yang mengkoordinasi dan mensupervisi kegiatan-kegiatan dalam organisasi dengan menjalankan fungsi-fungsi manajerialnya. Serta sekretariat menjadi sebuah tempat untuk melakukan berbagai proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan hingga kepada pengawasan. Di Indonesia, khususnya bagi organisasi resmi, apabila berbicara sekretariat maka erat kaitannya di dalamnya adalah sebuah kantor untuk mendukung berbagai kegiatan dalam sebuah organisasi.

Fisik bangunan kantor adalah setiap tempat yang biasanya digunakan untuk melaksanakan pekerjaan tata usaha atau pekerjaan yang berhubungan dengan tulis menulis, sementara pengertian manajemen perkantoran secara singkat adalah merupakan bagian dari

proses pengarahan secara menyeluruh terhadap aktivitas-aktivitas ketatusahaan dari sebuah kantor untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

George Terry (*Office Management and Control*, 1966) mendefinisikan manajemen perkantoran adalah sebagai suatu perencanaan, pengendalian dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta pergerakan mereka yang melaksanakannya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan lebih dahulu.

“Office Management can be defined as the planning, controlling and organizing of office work and actuating those performance it so as to achieve the predetermined objectives.”

(George R Terry)

Dalam konsepsi modern, kantor merupakan pusat organisasi, pusat manajemen, pusat pemikiran, pusat komunikasi, dan pusat informasi. Kegiatan perkantoran bertitik tolak pada penyajian informasi yang paripurna, yang didukung oleh sistem dan sarana

yang tepat, maksimal serta prosedur yang mantap. Untuk mendapat gambaran yang lebih lengkap, marilah kita cermati beberapa pengertian manajemen perkantoran berikut.

1. George Terry, dalam buku *Office Management and Control*, tahun 1966 mengutarakan: “*Office Management can be defined as the planning, controlling, and organizing of office work, and actuating those performing it so as to achieve the predetermined objectives*”. (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. William Leffingwell dan Edward Robinson, dalam buku *Textbook of Office Management*, yang diterbitkan pada tahun 1950 mengemukakan: “*Office management as a function, is that branch of the art and science of management which is concerned with the efficient performance of office work, whenever and wherever that work is to be done*”. (Manajemen perkantoran sebagai suatu fungsi adalah cabang dari seni dan ilmu manajemen yang berkenaan dengan pelak-

sanaan pekerjaan perkantoran secara efisien, bilamana dan di manapun pekerjaan itu harus dilakukan).

3. Mills Geoffrey (1990) menyatakan. Manajemen kantor adalah seni membimbing personel kantor dalam menggunakan sarana yang sesuai dengan lingkungannya demi mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

Dapat dikatakan bahwa dari beberapa definisi tersebut, manajemen perkantoran adalah suatu kegiatan tertentu yang memuat sekelompok tugas pekerjaan meliputi sejumlah kegiatan yang tergolong pada jenis yang sama berdasarkan sifat, pelaksanaan, atau karena merupakan suatu urutan, sehingga saling berkaitan atau saling bergantung satu sama lain. Manajemen perkantoran juga dikatakan sebagai suatu kegiatan pengelolaan data dan informasi yang dilakukan secara teratur, sistematis dan terus menerus, mengikuti kegiatan organisasi dengan tujuan mencapai keberhasilan dari tugas organisasi yang bersangkutan.

Manajemen perkantoran dapat dikatakan juga sebagai suatu kekuatan yang tidak terlihat (tidak terwujud) yang merencanakan, mengorganisasi dan

mengkoorganisasikan manusia, uang, metode, material, mesin-mesin, dan pasar (GM) dalam pekerjaan kantor yang mengarahkan dan megawasinya sesuai dengan tujuan pembinaan, serta tujuan organisasi tercapai.

Masih banyak pendapat lain dari para ahli yang mendefinisikan manajemen perkantoran, tetapi semua sepakat mengatakan bahwa manajemen perkantoran merupakan rangkaian aktivitas merencanakan, mengorganisasi (menyusun/mengatur), mengarahkan (melakukan kontrol sampai menyelenggarakan secara tertib sesuatu hal), sesuatu hal ini pada umumnya yang berhubungan dengan pekerjaan perkantoran (*office work*).

Namun seiring dengan perkembangan dan kemajuan serta kebutuhan yang muncul maka manajemen perkantoran saat ini tidak hanya mengatur hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan perkantoran semata, melainkan ruang lingkupnya dan fungsinya telah meluas meliputi banyak hal atau faktor lainnya seperti berikut ini :

1. *Office Personnel* (Kepegawaian Perkantoran);
2. *Office Methods* (Metode Perkantoran);
3. *Office Equipment* (Perlengkapan Perkantoran);

4. *Physical Office* (Faktor Fisik dalam Kantor);
5. *Office Cost* (Biaya Perkantoran); dan
6. *Office Policies* (Kebijakan Perkantoran)

Sementara jika rincian secara umum, ruang lingkup bidang kerja manajemen perkantoran meliputi hal berikut ini :

1. *Office Space*, mengatur yang berhubungan dengan ruang perkantoran (jumlah, penjatahan, tata ruang, kenyamanan, keamanan, kebersihan, perubahan, pemindahan, pemeliharaan);
2. *Communications*, mengatur hal-hal yang berhubungan dengan:
 - a. Surat menyurat;
 - b. Pelayanan;
 - c. Media komunikasi (Seperti: Telepon, Telegram, Faximili, Surat Elektronik, dan lain-lain);
 - d. Resepsionis;
 - e. Kehumasan, dan lain-lain.
3. *Office Personnel*, Kepegawaian perkantoran yang berhubungan dengan HRD (*Human Resource & Development*), GA (*General Affair*), Pelatihan, Pengujian, dan lain-lain;

4. *Furniture & Equipment*, mengatur dan berhubungan dengan pengadaan, pemeliharaan perabot-an *furniture* perlengkapan kantor (Meja, Kursi, Lemari, dan lain-lain);
5. *Appliances and Machines*, mengatur dan berhubungan dengan pengadaan pemeliharaan peralatan dan mesin seperti; Mesin Ketik, Komputer, Laptop, Printer, Mesin Hitung, Perlengkapan kebersihan, dan lain-lain;
6. *Supplies and Stationery*, yang mengatur dan berhubungan dengan pengadaan perbekalan dan keperluan alat tulis kantor dan cetak;
7. *Methods*, yang berhubungan dengan proses dan pengolahan data, pengukuran hasil kerja, “sisdur” (sistem dan prosedur) kerja, analisis statistik, dan lain-lain;
8. *Records* (Warkat) yang berhubungan dengan pengorganisasian formulir, perancangan formulir, pelayanan surat-menyurat, pelaporan kearsipan dan lain-lain;

9. *Executive Controls*, Kontrol Pejabat Pimpinan meliputi perencanaan organisasi, setarlisasi dan desentralisasi pelayanan, perencanaan anggaran, *forecasting*, *job analysis* dan lain-lain.

Mengingat demikian luasnya ruang lingkup tugas manajemen perkantoran dan tidak hanya menyangkut rangkaian aktivitas memperoleh, mencatat dan menganalisis informasi saja. Manajemen perkantoran juga menjangkau aktivitas menyusun rencana serta memastikan realisasi rencana program dengan baik. Oleh sebab itu, maka persyaratan pokok untuk seorang dalam jabatan sebagai manajer perkantoran disamping memiliki pengalaman, tentunya masih dibutuhkan aneka persyaratan lainnya seperti pendidikan dan pelatihan, kemampuan dan keperibadian tertentu, ada tidak kurang dua belas *basic qualification* yang harus dimiliki oleh seorang *office manager* antara lain:

1. *Executive ability*, kemampuan pejabat pemimpin;
2. *A practical Background*, latar belakang praktek;
3. *Managerial Training*, latihan manajerial;
4. *Ability to Express Oneself*, kemampuan mengungkapkan diri;

5. *An Open Attitude*, sikap terbuka;
6. *Curiosity*, keingintahuan;
7. *Creativeness*, kreativitas;
8. *Sound Judgment*, pertimbangan sehat;
9. *Sales Ability*, kemampuan menjual gagasan;
10. *Patience*, kesabaran;
11. *Emotional Control*, pengendalian emosi; dan
12. *Co-Operativeness*, kemampuan kerja sama.

B. CIRI KHAS DARI PEKERJAAN KANTOR

Adapun ciri khas dari pekerjaan kantor, yaitu :

1. Bersifat Pelayanan, yang berfungsi membantu pekerjaan lain (pekerjaan utama/pokok) agar pekerjaan tersebut dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Pekerjaan kantor tidak langsung mendatangkan keuntungan atau laba bagi perusahaan, tetapi sangat membantu menunjang keberhasilan perusahaan dalam mencapai keuntungan terbaik. Contoh: Tugas utama sekolah adalah memberikan pendidikan dan pengajaran kepada siswa sesuai dengan tingkatan siswa.

Tugas utama guru adalah mengajar dan mendidik siswa. Tetapi dalam menjalankan tugasnya guru memerlukan bantuan dari pekerjaan ketatausahaan, seperti mencatat kemajuan belajar siswa, menyiapkan rapot, dll.

2. Bersifat terbuka dan luas, artinya pekerjaan kantor dapat dilakukan di mana saja dalam suatu organisasi, tidak terbatas di kantor saja tetapi dapat pula dilakukan di luar kantor sekalipun.
3. Dilaksanakan oleh semua pihak dalam organisasi, artinya pekerjaan kantor dapat dilakukan oleh siapa saja, mulai dari pimpinan yang paling tinggi sampai karyawan yang paling bawah sekalipun. Contoh, Seorang manajer, tugasnya adalah menggerakkan karyawan untuk bekerja sebaik mungkin, namun manajer juga melakukan pekerjaan kantor untuk membantu tugasnya dalam me-manage bawahannya, seperti menyimpan dokumen sendiri, melakukan panggilan telepon sendiri kepada relasi, dll.



Apabila kita mendengar istilah “kantor” yang ada dalam pikiran kita adalah tempat atau ruangan, bangunan dan gedung yang digunakan untuk kegiatan usaha. Dalam kenyataan sehari-hari “kantor” digunakan dengan arti kata yang berbeda, perbedaan itu karena pemahaman terhadap istilah “kantor” yang tidak sama, sehingga dalam pemakaiannya menimbulkan istilah yang berbeda-beda.

Sedikitnya ada lima kata searti untuk istilah kantor yang ditemukan dalam percakapan sehari-hari, menurut Komaruddin (1993: 9) yaitu: Jasa, Jabatan, Gedung kantor, Ruang kerja, dan Biro. Banyaknya kata yang searti dalam istilah kantor tentu saja membuat kita semakin sulit untuk dapat memahaminya dengan benar. Untuk itu, kita harus mengkajinya dari definisi kantor agar pemahaman terhadap istilah kantor tidak salah.

The Liang Gie (1996: 151) mengemukakan bahwa “kantor adalah keseluruhan gedung dengan ruangan-ruangan kerjanya yang menjadi tempat pelaksanaan tata usaha dan kegiatan-kegiatan manajemen maupun berbagai tugas resmi lainnya dari pimpinan organisasi”.

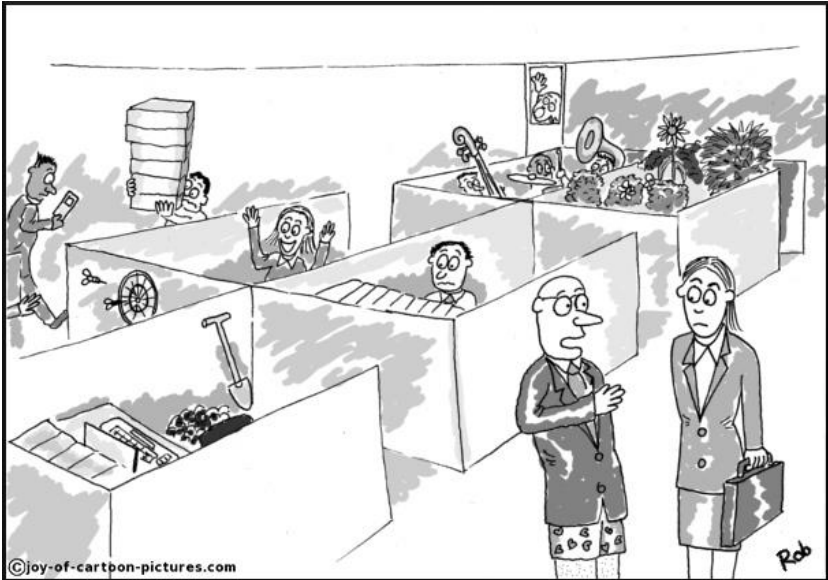
Komaruddin (1993: 9) mengemukakan “kantor dalam ilmu manajemen berarti keseluruhan ruang yang menjadi tempat melaksanakan kegiatan tata usaha dan kegiatan manajemen atau tugas pimpinan lainnya dalam sebuah organisasi”. Dari pengertian tersebut, jelaslah kiranya apa yang dimaksud dengan kantor yaitu ruangan sebagai tempat menyelenggarakan kegiatan tata usaha atau tugas pimpinan lainnya dalam sebuah organisasi.

C. TUJUAN MANAJEMEN PERKANTORAN

Adapun tujuan manajemen perkantoran antara lain adalah:

1. Untuk memberi keterangan yang lengkap bagi yang memerlukan guna pelaksanaan tugas organisasi secara efisien;
2. Untuk memberi catatan dan laporan yang bermanfaat dengan biaya yang terjangkau;
3. Untuk membantu perusahaan memelihara dan memenuhi kebutuhannya.
4. Untuk memberikan pekerjaan tata usaha yang cermat dan membantu memberi pelayanan

- kepada para pelanggan atau mitra kerja;
5. Untuk membuat catatan yang lebih baik dengan biaya yang terjangkau.





BAGIAN II

OFFICE WORK

(PEKERJAAN PERKANTORAN)

A. DEFINISI SINGKAT PEKERJAAN PERKANTORAN

Pekerjaan kantor, sering disebut dengan istilah *office work* atau *clerical work*, adalah sebuah pekerjaan penataan agar pekerjaan tersebut berjalan dengan baik. Penataan atau pengelolaan terhadap pekerjaan kantor itu disebut manajemen perkantoran (*Office Management*). Setiap organisasi dibentuk tentunya mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai, tujuan ini menentukan macam-macam dan luasnya pekerjaan yang akan dilaksanakan, segenap pekerjaan yang dilaksanakan dengan tertib akan menjadi fungsi.

Fungsi akan mendorong adanya tugas yang harus diselesaikan, penyandang tugas tentunya membutuhkan yang namanya wewenang, pelimpahan wewenang kepada petugas untuk melakukan tindakan-tindakan dalam rangka menunaikan tugasnya secara serentak mengakibatkan adanya tuntutan tanggung jawab dari pihak yang memberikan tugas kepada penerima tugas.

Di dalam sebuah organisasi seperti perkantoran, tentunya juga mempunyai berbagai pekerjaan yang setiap hari dilakukan. Pekerjaan kantor sering juga disebut **paper work** (pekerjaan kertas) atau *clerical work* (pekerjaan tulis menulis) karena sebagian besar pekerjaannya berupa tulis menulis atau berkaitan dengan kertas. Dalam arti luas, pekerjaan kantor adalah rangkaian kegiatan menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam organisasi. Contoh keterangan itu adalah surat menyurat atau dokumen.

Pekerjaan kantor mempunyai peranan penting antara lain menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi agar dapat membuat keputusan yang tepat serta melancarkan kehidupan dan perkembangan organisasi dalam keseluruhan. Salah satu ciri pekerjaan kantor adalah bersifat pelayanan, yang artinya dilakukan demi terselenggaranya suatu kegiatan pokok yang lain, serta berkaitan dengan seluruh unsure organisasi dan bahkan dilakukan oleh semua pihak di dalam organisasi.

Jenis-jenis pekerjaan yang dicakup dalam pekerjaan kantor, meliputi pengolahan arsip dan inventarisasi, komunikasi internal dan eksternal, tata usaha perlengkapan, tata usaha keuangan, tata usaha kepegawaian dan penataan ruang kantor. Menurut sebuah penelitian yang dilakukan oleh George Terry (1996), pada umumnya waktu kerja di dalam sebuah kantor dipergunakan untuk 7 (tujuh) macam kegiatan dengan perbandingan sebagai berikut:

1. Mengetik 24,60%
2. Menghitung 19,50%

3. Memeriksa 12,30%
4. Menyimpan arsip 10,30%
5. Menelpon 8,80%
6. Menggandakan 6,40%
7. Mengirim surat 5,50%
8. Lain-lain 12,70



Setiap tugas pekerjaan pokok untuk mencapai tujuan tertentu pada suatu instansi/organisasi/perusahaan harus didukung oleh pelayanan perkantoran. Pelayanan perkantoran terdiri dari segenap pekerjaan perkantoran yang dilaksanakan untuk mendukung tercapainya suatu tujuan pokok apapun. Menurut Leffingwell dan Robison (1950), pekerjaan perkantoran dapat diperinci dalam kegiatan-kegiatan :

1. *Receiving, dispatching and shipping orders.* Menerima pesanan, mengantarkan dan mengirimkan.
2. *Billing.* Membuat rekening
3. *Correspondence, dictation, typing.* Surat menyurat, mendikte, mengetik
4. *Filing.* Menyimpan arsip (mengumpulkan perhitungan-perhitungan yang belum diselesaikan)
5. *Handling, distributing and dispatching mail.* Mengurus, membagi dan mengirimkan surat pos.
6. *Duplicating and adresing work.* Pekerjaan memperbanyak warkat dan membubuhkan alamat.

7. *Miscellaneous, such as telephone, recieveing visitors, messenger service.* Macam-macam pekerjaan lainnya telepon, menerima tamu, pekerjaan pesuruh.
8. *Special task Objective, simplication of system, elimination of unneccary work.* Tugas khusus dengan maksud menyederhanakan sistem, menghapus pekerjaan yang tidak perlu.
9. *Making record (noting down esired data).* Membuat warkat, mencatat data yang diinginkan.

Sementara Geoffrey Mills dan Oliver Standingford (1991) melihat pekerjaan perkantoran dari fungsinya dapat dibagi menjadi sebagai berikut :

- a. *Receiving Information,* Menerima informasi
- b. *Recoring Information.* Mencatat keterangan
- c. *Arranging Information.* Mengolah keterangan
- d. *Giving Information.* Memberikan keterangan
- e. *Safeguarding Assets.* Melindungi harta kekayaan

B. TATA USAHA PERKANTORAN

Tata Usaha dalam manajemen perkantoran juga disebut sebagai ‘Administrasi.’ Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. Data dan informasi yang dimaksud berhubungan dengan aktivitas organisasi, baik untuk kepentingan intern maupun ekstern.



Tata usaha pada hakikatnya merupakan pekerjaan pengendalian (*the handling*) informasi (Prajudi Atmosudirjo, 1980). Kegiatan administrasi meliputi pekerjaan tata usaha yang bersifat mencatat segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi untuk menjadi bahan keterangan bagi pimpinan (J. Wajong, 1962 dalam Aqwam (2013: 9-10) mengatakan adapun rangkaian dari “tata usaha” yang lengkapnya rumusan tersebut disebutkan aktivitas: 1) menghimpun; 2) mencari; 3) mengolah; 4) mengganda; 5) mengirim dan 6) menyimpan keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi.

Sementara menurut Munawardi Reksohadiprawiro, (1984). Oleh karena kegiatan tata usaha merupakan pengelolaan data dan informasi yang keluar dari dan masuk ke organisasi maka keseluruhan rangkaian kegiatan-kegiatan tersebut terdiri atas penerimaan, pencacatan, pengklasifikasian, pengolahan, penyimpanan, pengetikan, penggandaan, pengiriman informasi dan data secara tertulis yang diperlukan oleh organisasi.

Adapun tempat penyelenggaraan kegiatan-kegiatan ketatausahaan berlangsung disebut kantor, yaitu suatu unit kerja yang terdiri atas ruangan, personil, peralatan dan operasi pengelolaan informasi. Kegiatan ketatausahaan dapat dirangkum dalam tiga kelompok, yaitu:

- a. Korespondensi (*correspondence*) atau surat-menyurat yaitu rangkaian aktivitas yang berkenaan dengan pengiriman informasi secara tertulis mulai dari penyusunan, penulisan sampai dengan pengiriman informasi hingga sampai kepada pihak yang dituju. Korespondensi akan lebih berarti apabila informasi yang dikirim memperoleh jawaban dari pihak yang dituju. Salah satu alat atau sarana untuk mengirim atau memberi informasi tertulis kepada atasan atau pihak lain, baik sebagai laporan, pemberitahuan, permintaan, pertanyaan adalah surat;
- b. Ekspedisi (*expedition*), yaitu aktivitas mencatat setiap informasi yang dikirim atau diterima, baik untuk kepentingan intern maupun ekstern. Ini dimaksudkan untuk memudahkan mengetahui atau pembuktian bahwa suatu informasi yang dibutuhkan sudah dikirim atau diterima;

- c. Pengarsipan (*filing*), yaitu proses pengaturan dan penyimpanan informasi secara sistematis sehingga dapat dengan mudah dan cepat ditemukan setiap diperlukan. Informasi yang dimaksud dapat berupa warkat (*records*) yaitu catatan-catatan tertulis atau bergambar yang memuat keterangan tentang sesuatu hal atau peristiwa yang dibuat untuk membantu ingatan. *People forget, records remember* (orang bisa lupa, tetapi warkat selalu ingat).

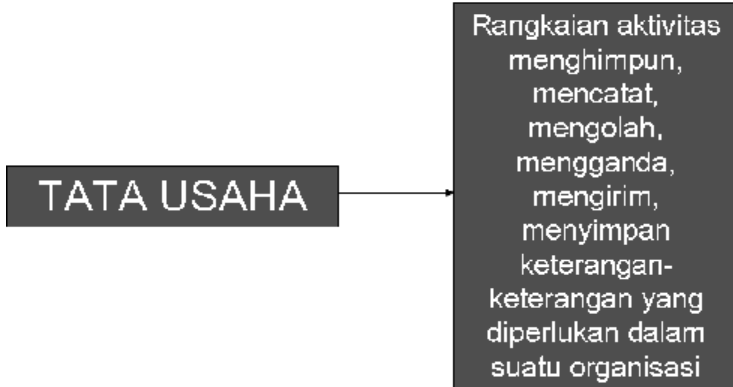
Adapun arsip dapat diartikan sebagai kumpulan warkat yang disimpan secara sistematis sehingga jika diperlukan dapat secara cepat ditemukan. Seluruh kegiatan di atas merupakan kegiatan tata usaha (administrasi dalam arti sempit) dan dipandang sebagai pekerjaan intern yang melibatkan manusia (personil) serta sarana dan prasarana ketatausahaan dalam kerangka kerja sama yang dimaksudkan untuk tercapainya tertib administratif dalam hal informasi sehingga akan memperlancar arus informasi (*information flow*) khususnya,

baik dalam proses komunikasi (*communication process*) maupun dalam proses pengambilan keputusan (*decision making process*).

C. CIRI UTAMA TATA USAHA DALAM PEKERJAAN PERKANTORAN

1. Bersifat Pelayanan. Mempunyai fungsi memudahkan atau meringankan agar pekerjaan lain dapat berjalan lebih efektif (*facilitating function – service work*);
2. Bersifat merembes ke segenap bagian dalam organisasi. Tata usaha diperlukan di mana-mana dan dilaksanakan dalam seluruh organisasi;
3. Dilaksanakan oleh semua pihak dalam organisasi. Tata usaha dilakukan oleh pejabat tertinggi sampai pegawai ditingkat bawah lainnya, bukan hanya menjadi tugas pokok dari sekelompok pegawai saja.

KONSEPSI TATA USAHA
SEBAGAI PEKERJAAN
PERKANTORAN



Tata Usaha tidak dapat berjalan sendiri atau terlaksana dengan sendirinya. Semua pekerjaan perkantoran harus direncanakan, diatur, disusun, diarahkan, dikendalikan dan disempurnakan oleh seorang pejabat pimpinan yang memikul tugas manajemen. Berhubungan dengan kegiatan tata usaha disini juga sangat dibutuhkan kerja sama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan.

Sudah menjadi kodrati bagi kehidupan manusia untuk saling membutuhkan antara satu dengan yang lainnya dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, baik bersifat materiil (kebutuhan fisiologis) maupun non-material (kebutuhan biologis dan psikologis). Akan tetapi, di samping kebutuhan-kebutuhan tersebut terbatas dan sulit diperoleh, serta tiap individu tidak berdaya untuk memperoleh atau mewujudkannya secara sendiri-sendiri oleh keterbatasan waktu dan kemampuan yang dimiliki, maka pada akhirnya manusia individu melakukan kerja sama dengan individu lainnya yang memiliki kebutuhan dan tujuan yang sama.

D. LINGKUP BIDANG TUGAS MANAJER PERKANTORAN

Manajer kantor bertanggung jawab terhadap Direktur Administrasi. Manajer kantor bertanggung jawab atas pelaksanaan fungsi yang efektif dan ekonomis dari pelayanan administrasi perusahaan. Berikut ini adalah uraian pekerjaan manajer kantor :

1. untuk menjamin bahwa sumber daya kantor digunakan secara efisien dan ekonomis;
2. untuk menjamin sumber daya yang memadai tersedia untuk memenuhi kebutuhan kantor perusahaan;
3. untuk menyiapkan anggaran dan estimasi serta memastikan bahwa prosedur ditetapkan untuk mengendalikan keluaran (*output*) dan pengeluaran berdasarkan anggaran;
4. untuk menegakkan sistem dan prosedur kantor guna menjamin penyediaan informasi secara efisien untuk pengambilan keputusan manajemen;
5. untuk mengatur perekrutan, seleksi dan prosedur pelatihan bagi personel untuk memenuhi kebutuhan sekarang dan masa datang;
6. untuk menjamin suatu sistem komunikasi yang efektif guna memenuhi kebutuhan pribadi dan operasional;

7. untuk menegakkan dan mempertahankan sistem yang formal dan informal untuk konsultasi staf yang efektif dan untuk menjamin keselamatan, kesehatan, kesehatan, dan kesejahteraan personel kantor.
8. untuk mempertahankan jalannya kantor secara efisien dengan definisi yang jelas dari tanggung jawab dan tugas bawahan serta memper-tahankan koordinasi dan kerjasama antar staf.

E. TUGAS DAN PERSYARATAN MANAJER ADMINISTRATIF

Manajemen Administratif adalah cabang manajemen yang menyangkut fungsi pelayanan :

1. Memperoleh keterangan;
2. Mencatat keterangan;
3. Menganalisa keterangan;
4. Menyusun rencana;
5. Melakukan komunikasi

Tugas manajer administratif juga berkaitan erat bagi keperluan pimpinan perusahaan (atau sesuatu organisasi pada umumnya) dalam menjaga kekayaan, melancarkan urusan, dan mencapai tujuan perusahaan itu. *The Institute of Administrative Management* mencantumkan efisiensi sebagai suatu tujuan yang perlu dilakukan oleh setiap anggotanya (yakni para *manajer administrative*) yakni dengan jalan :

- a. Memberikan pelayanan yang ia bertanggung jawab sesuai dengan jadwal yang di haruskan;
- b. Memberikan pelayanan-pelayanannya sesuai dengan sesuatu haluan control, keamanan atau lainnya yang di tetapkan oleh pucuk pimpinan;
- c. Memberikan pelayanan-pelayanannya dengan efisiensi teknis dan penghematan yang seharusnya, memperoleh bantuan yang efektif dari pegawai-pegawai bawahan dan rekan-rekan serta mempergunakan secara efektif sarana yang tersedia baginya.



Secara garis besar lingkupan tugas manajer perkantoran dapat digolongkan dalam bidang-bidang di bawah ini yang merupakan pula garis besar tugas seorang manajer administrative :

1. Pekerjaan perkantoran pada umumnya;
2. Sistem perkantoran;
3. Organisasi perkantoran;
4. Komunikasi perkantoran;
5. Pelapor manajerial;
6. Manajemen kearsipan;
7. Kontrol perkantoran;
8. Penyederhanaan pekerjaan perkantoran;
9. Tata ruang perkantoran;
10. Perlengkapan perkantoran; dan
11. Studi perkantoran

Menurut Prof. George Terry (1966) seorang pakar manajemen dari Amerika Serikat menguraikan bahwa setidaknya ada 12 *basic qualifications* (kecakapan dasar) bagi seorang *office manager* seperti di bawah ini :

1. *Executive ability* (kemampuan pejabat pimpinan)
2. *A practical background* (latihan manajerial)
3. *Ability to express oneself* (kemampuan mengungkapkan diri)
4. *Managerial training* (latihan manajerial)
5. *An open attitude* (suatu sikap terbuka)
6. *Curiosity* (keingintahuan)
7. *Creativeness* (kreativitas)
8. *Sound judgment* (pertimbangan sehat)
9. *Sales ability* (kemampuan menjual gagasan)
10. *Patience* (kesabaran)
11. *Emotional control* (pengendalian emosi)
12. *Co-operativeness* (kemampuan kerjasama)

J.C Denyer (1974) sebagaimana Terry juga menegaskan *executive ability* sebagai persyaratan utama bagi setiap *office manager* di masa mendatang. Hal ini dinyatakan-nya sebagai berikut : “*Men of greater executive ability will be required to take charge of office management, and they will need to have wider education, particularrly, in the techniques of office management.*”(Orang-orang dengan kemampuan pejabat pimpinan yang lebih besar akan diperlukan untuk memikul tanggung jawab manajemen perkan-toran, dan mereka akan perlu pendidikan yang lebih luas, khususnya dalam tehnik-tehnik manajemen perkantoran.

Jadi, dewasa ini maupun di masa mendatang setiap manajer perkantoran bukanlah sekedar seorang kepala kantor, melainkan adalah suatu manajer administrative dengan kemampuan pejabat pimpinan yang besar.

F. SECRETARY (SEKRETARIS)

Sekretaris adalah orang yang bertugas membantu pimpinan. Dalam perkantoran, sekretaris pribadi harus memiliki semacam pengertian tentang pentingnya korespondensi, laporan, dan instruksi yang melewati tangan mereka. Mereka berkewajiban melaksanakan tugas sebagai berikut :

1. menerima tamu dan bila perlu, menolak mereka dengan sopan;
2. menerima dan memberi pesan secara lisan atau via telepon, dengan pengertian akan makna pesan tersebut;
3. menyusun jawaban rutin untuk surat dan memorandum;
4. memberi tanda baca dan memperbaiki gramatika sewaktu menyalin dikte;
5. mengurus system arsip;
6. membuat buku harian perjanjian, dan memastikan bahwa perjanjian tersebut dipe-nuhi dan terpenuhi atau ada tindakan lain yang sesuai;

7. mengoperasikan system peringatan untuk memastikan bahwa pekerjaan yang penting dilaksanakan pada waktu yang semestinya;
8. mengatur perjalanan bisnis, membuat reservasi, mendapatkan tiket, dan menyiapkan rencana perjalanan;
9. mengatur rapat dengan menghubungi sejumlah eksekutif atau sekretaris mereka untuk menentukan tanggal yang cocok untuk mereka semua.

Di beberapa perusahaan, sekretaris pribadi senior dilatih untuk bertindak sebagai asisten pribadi agar membebaskan eksekutif dari pekerjaan yang harus ia lakukan secara pribadi. Dalam konteks tersebut, asisten pribadi harus dapat mengerjakan hal-hal berikut :

1. mengumpulkan dan menyusun informasi dari dalam dan dari luar perusahaan;
2. membuat draft laporan, memorandum, dan sebagainya untuk eksekutif;

3. membuat draft proposal untuk dirubah atau disetujui oleh eksekutif;
4. bertindak sebagai sekretaris dalam rapat manajemen, membuat draft agenda, risalah, dan sebagainya;

BAGIAN III

OFFICE ORGANITATION (ORGANISASI PERKANTORAN)

A.DEFINISI ORGANISASI PERKANTORAN

Wildan dan Raden (2015: 24) mengemukakan bahwa organisasi perkantoran (*office work*) adalah pengelompokan dan pengaturan berbagai macam kegiatan operasional perkantoran, guna membantu pemimpin dalam proses pengambilan keputusan dan pencapaian tujuan organisasi disesuaikan dengan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Berdasarkan konsep tersebut maka organisasi perkantoran memiliki 3 (tiga) unsur pokok yaitu:

1. Sebagai suatu proses yang menjadi tempat orang-orang berinteraksi untuk mencapai tujuan kantor;
2. Suatu kerangka dasar yang menjadi tempat orang-orang melangsungkan kegiatannya untuk menerima, menyimpan, mengolah, dan menyajikan informasi;
3. Suatu bagan yang mencakup susunan staf dan alokasi tugas dan tanggung jawab berdasarkan pembagian kerja.

Dapat disimpulkan bahwa, organisasi perkantoran, yaitu suatu tempat dimana diadakannya suatu kegiatan yang teratur. (Adanya penempatan wewenang dan tanggung jawab) dari sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama dengan prinsip adanya tujuan yang jelas, yaitu adanya arah sehingga yang akan dicapai organisasi sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Organisasi perkantoran merupakan suatu kolektivitas orang yang ada dilingkungan kantor, dimana aktivitas yang dilakukannya didesain secara sadar, terkoordinasi, serta diatur oleh para anggotanya dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

B. BENTUK ORGANISASI

Menurut Wildan dan Raden (2015: 26): hakikat organisasi adalah pembagian tugas (*division of labour*) sehingga perhatian utama desain organisasi adalah struktur organisasi yang memperlihatkan satuan-satuan organisasi, hubungan-hubungan dan saluran-saluran wewenang serta tanggung jawab yang ada dalam organisasi. Agar struktur organisasi itu tampak jelas, mudah dilihat, dan cepat dibaca oleh siapapun, maka struktur organisasi perlu digambarkan dalam sebuah gambaran grafis bernama “Bagan Organisasi”.

Pengertian bentuk organisasi sering disamakan dengan macam organisasi, padahal keduanya berbeda. Bentuk organisasi memandang dari segi tata hubungan, wewenang, dan tanggung jawab yang ada dalam suatu organisasi. Dengan demikian, Wursanto (2003: 81) menyatakan bahwa terdapat berbagai macam bentuk organisasi antara lain:

1) Bentuk organisasi staf (*staff organization*)

Dalam organisasi staf hanya terdapat pucuk pimpinan dan staf yang memberikan bantuan pemikiran berupa saran atau nasihat kepada pucuk pimpinan. Oleh karena itu, dalam organisasi staf tidak ada garis komando ke bawah karena tidak ada pejabat pimpinan lini.

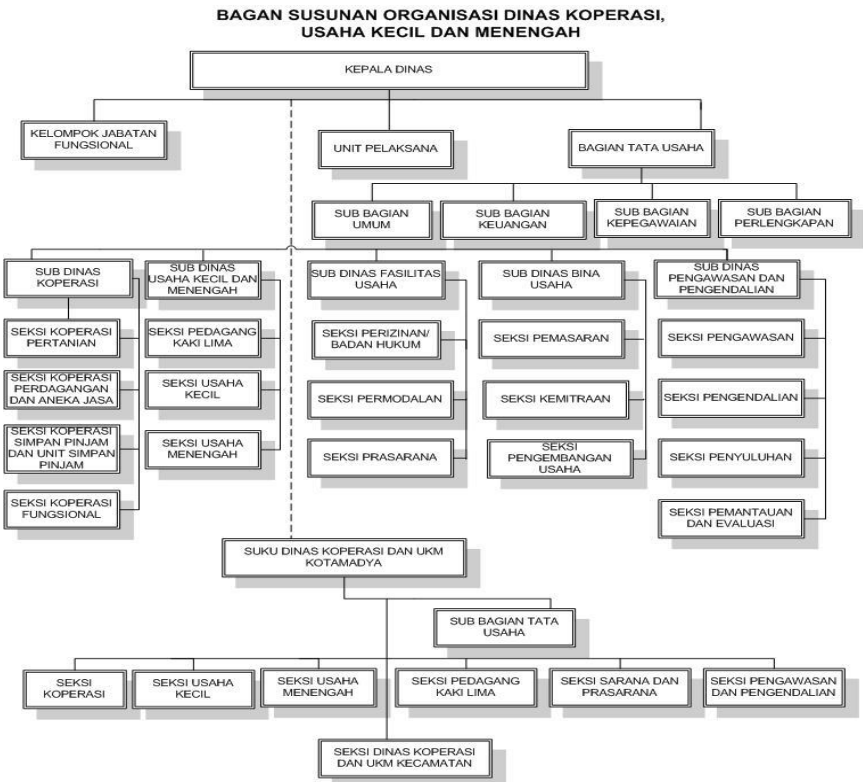
2) Bentuk organisasi lini (*line organization*)

Bentuk organisasi lini adalah suatu bentuk organisasi dimana pucuk pimpinan dipandang sebagai sumber kekuasaan tunggal. Segala ketentuan, keputusan, atau segala kebijaksanaan ada di tangan satu orang, yaitu pucuk pimpinan.

3) Organisasi fungsional

Organisasi Fungsional adalah organisasi yang susunannya berdasarkan atas fungsi-fungsi yang ada dalam organisasi tersebut. Dalam organisasi ini seorang tenaga pengajar tidak hanya bertanggung jawab kepada satu atasan saja. Pada organisasi ini pemimpin berhak memerintahkan semua para tenaga pengajar/para karyawannya, selama masih dalam hubungan pekerjaan.

Sehingga seorang pekerja dapat saja diperintah oleh lebih dari satu pimpinan sesuai dengan keahliannya. Contoh Bagan Organisasi.



Robbins (2003:176) Struktur organisasi menetapkan cara tugas pekerjaan dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan secara formal. Gibson et al. (2006: 7). Struktur organisasi adalah cetak biru yang mengindikasikan bagaimana orang dan pekerjaan dikelompokkan bersama dalam suatu organisasi. Struktur digambarkan oleh suatu bagan organisasi.

C. PRINSIP-PRINSIP ORGANISASI KANTOR

Prinsip Organisasi Kantor menurut Neuner dan Keeling (1970:45-49). Ada delapan, yaitu:

1. Prinsip Tujuan

Tujuan organisasi perkantoran atau kelompok dalam organisasi perkantoran mesti dirumuskan dan dimengerti oleh setiap personil. Tujuan yang dimengerti akan berubah kesatuan menjadi motivasi untuk mencapainya.

2. Prinsip Kesatuan Fungsi

Setiap organisasi perkantoran terdiri atas sejumlah fungsi yang mesti bekerjasama untuk mencapai tujuan utama organisasi perkantoran itu sendiri.

Organisasi perkantoran merupakan suatu sistem yang terdiri atas sejumlah fungsi yang saling berhubungan yang saling mempengaruhi dalam mencapai tujuan.

3. Prinsip hubungan individual

Organisasi perkantoran yang efektif terbentuk oleh pribadi-pribadi yang mesti melaksanakan pekerjaan. Organisasi perkantoran merupakan suatu sistem yang terdiri atas sejumlah fungsi yang saling berhubungan dengan saling mempengaruhi dalam mencapai tujuan.

4. Prinsip kesederhanaan

Organisasi perkantoran yang efektif bekerja berdasarkan atas kesederhanaan dan interelasi yang jelas. Kesederhanaan memudahkan para pelaksana untuk memahaminya, sedangkan interelasi yang jelas mengurangi keraguan.

5. Prinsip wewenang sepadan dengan tanggung jawab.

Setiap orang dalam organisasi perkantoran mesti diberi wewenang yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya sehingga dia dapat bertanggung jawab atas pelaksanaan tugasnya tersebut.

6. Prinsip laporan pada pemimpin tunggal
Agar seorang personalia mengetahui dengan jelas kepada siapa ia melapor, maka setiap petugas dalam organisasi perkantoran tersebut harus menerima perintah dari dan bertanggung jawab hanya kepada satu orang atasan.
7. Prinsip pengawasan dan kepemimpinan. Kepemimpinan dan pengawasan yang efektif mesti ditegakkan, sehingga tujuan organisasi perkantoran itu dapat tercapai. Pengawasan yang efektif akan mencegah perubahan arah dalam pencapaian tujuan. Sementara itu, pengawasan yang efektif pun merupakan proses belajar bagi organisasi di waktu yang akan datang.
8. Prinsip jangkauan pengawasan. Agar pengawasan dan kepemimpinan dalam organisasi efektif, jangkauan pengawasan di bawah pengawasan langsung dari seorang manajer kantor atau seorang pengawas seyogyanya dibatasi, semakin jauh pengawasan manajer kantor. Maka semakin besar kemungkinan menurunnya penambahan kemampuan pengawasan.

BAGIAN IV

OFFICE COMMUNICATION (KOMUNIKASI PERKANTORAN)

A. PENGERTIAN KOMUNIKASI

S etelah pengertian kantor, untuk memahami komunikasi kantor perlu dipahami juga apa yang dimaksud dengan komunikasi. Menurut Komaruddin (2001: 77) menjelaskan sebagai berikut: “komunikasi adalah proses penyampaian pikiran, informasi, peraturan atau instruksi dengan suatu cara tertentu agar penerimanya memahami pesan yang diterimanya”.

The Liang Gie (1992:59) mengemukakan bahwa komunikasi adalah penyampaian warta yang mengandung macam-macam keterangan dari seorang kepada orang lain. Dalam komunikasi itu sekaligus tercakup penyalinan secara cermat gagasan dari seseorang ke alam pikiran orang lain, sehingga tercapai pengertian yang ditentukan atau menimbulkan tindakan-tindakan yang diharapkan.

Definisi komunikasi tersebut menekankan bahwa; komunikasi merupakan proses penyampaian pikiran, informasi, peraturan atau instruksi agar terjadi suatu pemahaman sehingga memberikan hal tindakan atau umpan balik yang efektif. Untuk kantor, informasi, peraturan atau instruksi dalam bekerja, biasanya dilakukan oleh atasan kepada bawahan mengenai pekerjaan yang harus dilakukan oleh bawahan agar terbina kerja sama yang baik dalam pencapaian tujuan kantor.

Komunikasi yang baik harus menimbulkan efek atau memberi hasil sesuai tujuan yaitu perubahan perilaku kepada komunikan atau setidaknya orang dapat mengerti, memahami informasi yang disampaikan baik secara langsung tanpa menggunakan media maupun secara tidak langsung dengan menggunakan media.

Setelah mengetahui apa yang dimaksud dengan kantor dan komunikasi, selanjutnya akan dibahas mengenai pengertian “komunikasi kantor”. I.G. Wursanto (1987:25) mengemukakan pengertian komunikasi kantor sebagai berikut: Komunikasi kantor yakni komunikasi yang terjadi dan berlangsung dalam kantor atau ada yang menyebut dengan istilah hubungan kantor (*office communication*) adalah suatu proses penyampaian berita dari suatu pihak kepada pihak yang lain (dari seseorang kepada orang lain, dari suatu unit kepada unit lain) yang berlangsung atau yang terjadi dalam suatu kantor.

Berkaitan dengan pengertian komunikasi kantor, The Liang Gie mengemukakan bahwa pada dasarnya komunikasi kantor mengandung arti yang sama dengan komunikasi administrasi. Charles E. Redfield (dalam The Liang Gie, 1992: 60) mengemukakan pengertian komunikasi kantor sebagai berikut: *Administrative communication can best be regarded as a form of social or human communication informasi which there are these five elements: A communicator (a speaker, sender, issuer) who transmits (says, sends, issues) messages (orders, reports, suggestions) to communicate (addressee, respondent, audience) to influence the behavior of the communicate, as seen in his response (reply, reaction).*

Berdasarkan pendapat di atas, pengertian komunikasi kantor adalah sebagai berikut: Komunikasi administrasi dapat dipandang sebaik-baiknya sebagai suatu bentuk komunikasi sosial atau komunikasi antar manusia yang di dalamnya ada lima elemen: seorang komunikator (seorang pembicara, pengirim, penyiar) yang menyampaikan (berkata, mengirim, menyiarkan) warta (perintah, laporan, saran) kepada seorang komunikan (pihak yang dikirim, penjawab,

hadirin) untuk mempengaruhi perilaku dari si penerima atau sebagaimana tampak dalam tanggapannya (jawaban, reaksi). Definisi lain menyebut bahwa *“Administrative communication is a process which involves the transmission and accurate replication of ideas for the purposes of eliciting actions which will accomplish company goals effectively”* (William G. Scott, dalam *The Liang Gie*, (1962:173). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, komunikasi kantor adalah proses penyampaian informasi, instruksi atau perintah mengenai pekerjaan atau tugas.

Penyampaian itu bisa dari seorang pimpinan atau karyawan kepada pimpinan atau karyawan lain dari satu unit kepada unit lain dalam sebuah kantor baik secara langsung tanpa menggunakan media atau secara tidak langsung dengan menggunakan media untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif.

B. PROSES KOMUNIKASI KANTOR

Proses komunikasi, menurut Onong Uchjana Effendy (2001:11-16) terbagi menjadi dua tahap, yakni secara primer dan secara sekunder.

a. Proses komunikasi secara primer

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, kial, isyarat, gambar, warna dan lain sebagainya yang secara langsung mampu “menerjemahkan” pikiran dan atau perasaan komunikator kepada komunikan.

b. Proses komunikasi secara sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua dalam melancarkan komunikasinya karena komunikan sebagai sasarannya berada di tempat relatif jauh atau jumlahnya banyak. Surat, telepon, teleks, surat kabar, majalah, radio, televisi, film dan

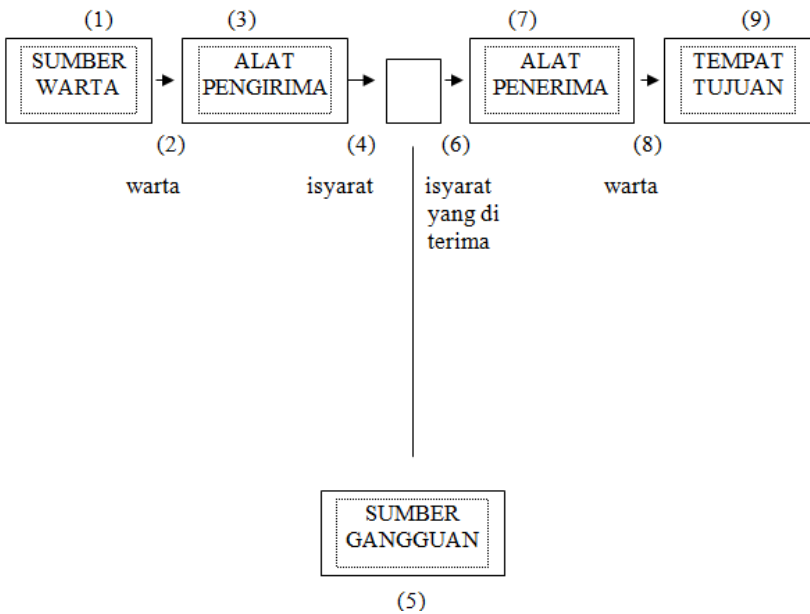
banyak lagi adalah media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi.

Proses komunikasi sering juga dipandang sebagai kerangka model yang menunjukkan suatu rangkaian tahap demi tahap. Sebagaimana yang dikemukakan Arni Muhammad (1995: 5) yang dimaksudkan dengan model komunikasi adalah gambaran yang sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen dengan komponen lainnya. Penyajian model komunikasi dimaksudkan untuk mempermudah memahami proses komunikasi dan melihat komponen dasar yang perlu ada dalam suatu komunikasi. Sedangkan oleh The Liang Gie (1992:66), komunikasi di dalam kantor itu prosesnya dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

1. Hubungan tegak (vertikal) ialah proses penyampaian suatu warta dari pihak pimpinan kepada para karyawan (vertikal ke bawah) maupun dari pihak bawahan kepada pimpinan (vertikal ke atas).
2. Hubungan datar (horizontal) adalah hubungan diantara para pejabat atau satuan pada tingkat jenjang organisasi yang kurang lebih sederajat.

Claude E. Shanon dan Warren Weaver dalam bukunya *The Mathematical theory of communication*, memberikan model proses komunikasi kantor yang dapat dilihat seperti di bawah ini:

Gambar 1



Sumber: The Liang Gie, Administrasi Perkantoran Modern, Liberty, 1992:61

Dari gambar di atas ternyata bahwa tata hubungan itu meliputi (1) sumber warta, (2) wartanya itu sendiri, (3) alat pengirim warta, (4) isyarat yang dikeluarkan oleh alat pengirim itu, (5) sumber gangguan, (6) isyarat yang diterima, (7) alat penerima yang menyajikan, (8) wartanya, (9) pihak yang dituju. Ini masih ditambah reaksi dari si penerima warta itu dan struktur organisasi sebagai lingkungan suasananya maupun sesuatu maksud khusus dari penyampaian warta itu.

C. BENTUK KOMUNIKASI KANTOR

Komunikasi yang berlangsung dalam kantor berupa komunikasi intern dan komunikasi ekstern. Komunikasi intern adalah semua pesan yang dikirim dan diterima di dalam suatu organisasi baik yang formal maupun informal (Slamet Soesanto, 2001:84). Sedangkan menurut L.G. Wursanto (1987:41) komunikasi intern yaitu “komunikasi yang berlangsung di dalam organisasi. Komunikasi ini hanya berlangsung di dalam lingkungan itu sendiri”. Pada komunikasi intern kita dapat menemukan tiga dimensi yaitu:

a. *Komunikasi vertikal*

Komunikasi vertikal yakni komunikasi dari atas ke bawah (*down ward communication*) dan dari bawah ke atas (*upward communication*), adalah komunikasi dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan secara timbal balik (*two way traffic communication*). (Onong Uchjana Effendy, 2001: 123).

Komunikasi ke atas maksudnya komunikasi bawahan ke atasan, komunikasi ini terjadi dari hierarki wewenang rendah ke hierarki wewenang lebih tinggi. Sebaliknya komunikasi ke bawahan adalah dari wewenang tinggi ke hierarki wewenang lebih rendah. Sehubungan dengan hal tersebut, Arni Muhammad (1995:108) berpendapat bahwa: Komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari atasan atau para pimpinan kepada bawahannya. Kebanyakan komunikasi ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenaan dengan tugas-tugas dan pemeliharaan pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan dan kebijaksanaan umum.

Selanjutnya Arni Muhammad (1995:116) juga mengatakan bahwa: yang dimaksud dengan komunikasi ke atas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. Tujuan dari komunikasi ini adalah pemberian balikan, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan. Komunikasi ke atas mempunyai beberapa fungsi menurut Pace (dalam Arni Muhammad, 1995: 117) adalah sebagai berikut:

1. Dengan adanya komunikasi ke atas supervisor dapat mengetahui kapan bawahannya siap untuk diberi informasi dari mereka dan bagaimana baiknya mereka menerima apa yang disampaikan karyawan.
2. Arus komunikasi ke atas memberikan informasi yang berharga bagi pembuatan keputusan.
3. Komunikasi ke atas memperkuat operasi dan loyalitas karyawan terhadap organisasi dengan jalan memberikan kesempatan untuk menanyakan pertanyaan, mengajukan ide-ide, saran-saran tentang jalannya organisasi.

4. Komunikasi ke atas memperbolehkan, bahkan mendorong dasar desus muncul dan membiarkan supervisor mengetahuinya.
5. Komunikasi ke atas menjadikan supervisor dapat menentukan apakah bawahan menangkap arti seperti yang dia maksudkan dari arus informasi yang ke bawah.
6. Komunikasi ke atas membantu karyawan mengatasi masalah-masalah pekerjaan mereka dan memperkuat keterlibatan mereka dalam tugas-tugas organisasi.

Dari pernyataan di atas dapat disimak bahwa dalam komunikasi vertikal yang menjadi komunikator bisa pimpinan atau bawahan, juga yang menjadi komunikan bisa pimpinan atau bawahan tergantung dari kepentingannya masing-masing. Komunikasi dari atas ke bawah yaitu pimpinan sebagai komunikator dan bawahan sebagai komunikan dengan maksud untuk memberikan pengertian atau wewenang kepada bawahan untuk melakukan suatu pekerjaan yang harus dilaksanakan dalam kedudukannya sebagai anggota organisasi. Komunikasi tersebut biasanya dilakukan dalam bentuk:

1. Pemberian perintah, instruksi dan petunjuk
2. Informasi atau pengarahan
3. Ceramah
4. Teguran
5. Penjelasan

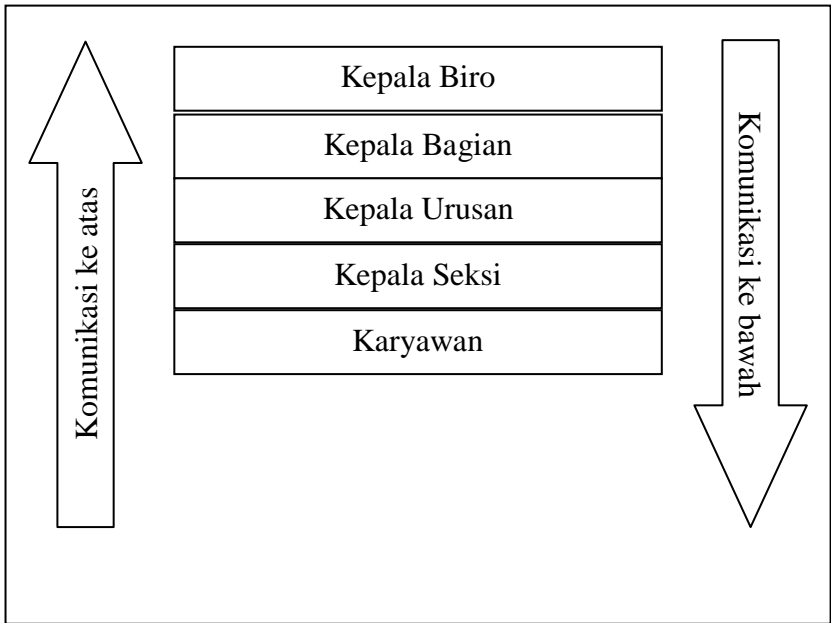
Sebaliknya komunikasi vertikal dari bawahan ke atasan, bawahan bertindak sebagai komunikator sedangkan pimpinan bertindak sebagai komunikan, dengan maksud untuk memberikan bahan-bahan atau keterangan yang diperlukan oleh pimpinan, juga sebagai saluran bagi penyampaian pikiran-pikiran atau perasaan-perasaan para karyawan, maka realisasi dari bentuk komunikasi ini antara lain:

1. Laporan
2. Usulan-usulan
3. Saran-saran
4. Keluhan-keluhan
5. Gagasan dan pendapat

Dari uraian-uraian di atas, jelaslah bahwa dalam suatu organisasi komunikasi dua arah secara timbal balik sangat penting sekali demi terciptanya kerjasama dan kesatuan langkah dalam mencapai tujuan. Untuk lebih jelasnya mengenai komunikasi vertikal ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2
Komunikasi Vertikal
Melalui Rantai Komando dalam Struktur Organisasi



Komunikasi horizontal adalah komunikasi secara mendatar, biasanya komunikasi ini dilakukan oleh antar anggota staf, sesama karyawan dan sebagainya. Komunikasi horizontal pada umumnya bersifat pemberian informasi antara pimpinan satuan unit yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijaksanaan pimpinan sehingga tidak mengandung unsur perintah. Dengan demikian komunikasi

horizontal perlu bagi pelaksanaan koordinasi.

Onong Uchjana Effendy mengemukakan bahwa: Komunikasi horizontal ialah komunikasi secara mendatar, antara anggota staf, karyawan sesama karyawan dan sebagainya. Berbeda dengan komunikasi vertikal yang sifatnya lebih formal, komunikasi horizontal seringkali berlangsung tidak formal. Mereka berkomunikasi satu sama lain bukan pada waktu mereka sedang bekerja, melainkan pada saat istirahat, sedang rekreasi, atau pada waktu pulang kerja (2001:124).

Jika tadi kita ketahui komunikasi vertikal lebih bersifat formal maka komunikasi ini sifatnya lebih cenderung nonformal. Komunikasi ini sering terjadi di luar waktu kerja, disela-sela waktu istirahat, rekreasi, dan setelah tugas pekerjaan. Komunikasi horizontal atau ke samping mempunyai peranan penting untuk mengkoordinasikan kegiatan, dapat membantu interaksi dalam pelaksanaan tugas pekerjaan, sehingga suasana menjadi lebih akrab dan tidak formal. Komunikasi horizontal dapat dilakukan dengan berbagai cara: Secara langsung, dilakukan dengan cara:

1. Rapat pimpinan, rapat dinas
2. Rapat kerja, musyawarah kerja

Secara tidak langsung, dengan cara:

1. Lisan, misalnya melalui telepon
2. Tertulis, misalnya menggunakan memo, nota dan surat kabar. (I.G. Wursanto, 1987:53). Bentuk realisasi dari komunikasi ini berupa antara lain:
 1. Penyampaian informasi
 2. Surat tembusan
 3. Rapat koordinasi

Komunikasi ini menimbulkan rasa kebersamaan dan mengurangi konflik-konflik yang mungkin timbul, dan menunjang terciptanya koordinasi yang baik antar karyawan.

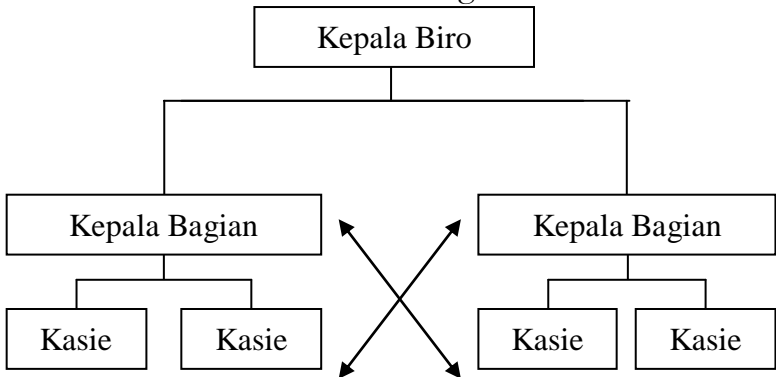
c. Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal menurut Onong Uchjana Effendy (2001:125) disebut juga komunikasi silang (*cross communication*) adalah komunikasi antara pimpinan seksi dengan karyawan seksi lain.

Kemudian I.G. Wursanto menyatakan bahwa: Komunikasi diagonal adalah komunikasi yang berlangsung antara karyawan pada tingkat kedudukan yang berbeda pada tugas atau fungsi yang berbeda dan tidak mempunyai wewenang langsung terhadap pihak lain (1987:53).

Komunikasi diagonal sama pentingnya dengan pelaksanaan arah komunikasi lainnya meskipun berbeda tingkatan dan kewenangannya namun melalui komunikasi ini masing-masing pihak akan memperoleh informasi yang bermanfaat bagi pelaksanaan kerja. Secara jelas komunikasi diagonal dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

Gambar 3
Komunikasi Diagonal



Sedangkan komunikasi eksternal yaitu: “komunikasi antara pimpinan organisasi dengan khalayak di luar organisasi” (Onong Uchjana Effendy, 2001:128). Lain halnya dengan pendapat Komaruddin Sastradipoera (2001:84) bahwa “komunikasi ektern merupakan komunikasi akibat langsung dari konsep bahwa entitas manajemen adalah suatu sistem terbuka. Sistem manajemen semakin terbuka dengan semakin besarnya peranan fungsi marketing”.

Pada instansi-instansi pemerintah seperti departemen, perusahaan-perusahaan besar yang disebabkan luasnya ruang lingkup komunikasi, maka komunikasi eksternal ini sering digunakan. Komunikasi eksternal terdiri dari dua jalur secara timbal balik, yakni komunikasi dari organisasi kepada khalayak, dan dari khalayak kepada organisasi:

- a. Komunikasi dari organisasi kepada khalayak
Komunikasi dari organisasi kepada khalayak pada umumnya bersifat informatif, yang dilakukan sedemikian rupa sehingga khalayak merasa ada keterlibatan setidak-tidaknya ada hubungan batin. Komunikasi dari organisasi kepada khalayak dapat melalui seperti:

- Majalah organisasi
- Press release
- Artikel surat kabar dan majalah
- Pidato radio
- Film dokumenter
- Brosur
- Leaflet
- Poster
- Konpresi pers (Onong Uchjana Effendy, 2001:129)

Dengan demikian, jelaslah bahwa media massa memiliki peranan penting dalam menyebarkan informasi, karena melalui media massa, informasi dapat diterima secara serempak.

b. Komunikasi dari khalayak kepada organisasi

Komunikasi dari khalayak kepada organisasi merupakan umpan balik sebagai efek dari kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi. Jika informasi yang disebarkan kepada khalayak menimbulkan efek yang sifatnya kontroversial (menyebabkan adanya pro dan kontra di kalangan khalayak), maka ini disebut opini publik (*public opinion*).

Opini publik ini sering sekali merugikan organisasi. Karenanya harus diusahakan agar segera dapat diatasi dalam arti kata tidak menimbulkan permasalahan-permasalahan negatif, baik bagi organisasi maupun khalayak.

D. RUANG LINGKUP MEDIA KOMUNIKASI KANTOR

Komunikasi merupakan salah satu kegiatan rutin dari suatu kantor. Berdasarkan hasil dari suatu penelitian, diketahui bahwa antara 75% sampai 90% dari waktu kerja kita, kita pergunakan untuk komunikasi.

1. 5% dipergunakan untuk menulis
2. 10% dipergunakan untuk membaca
3. 35% dipergunakan untuk berbicara dan
4. 50% dipergunakan untuk mendengarkan.

(Jiwanto dalam I.G. Wursanto, 1987:29)

Oleh karena itu, komunikasi kantor harus efektif, yaitu pesan yang disampaikan harus diterima dengan baik oleh komunikan. Agar komunikasi efektif, komunikator harus merencanakan komunikasi dengan baik, yaitu merumuskan pesan dengan jelas, menggunakan cara yang dapat dimengerti oleh penerima pesan, menyampaikan pesan secara lengkap, dilakukan dalam waktu yang tepat serta menggunakan media yang benar.

Salah satu penentu efektivitas komunikasi adalah media yang digunakan, kualitas media yang baik sangat berpengaruh dalam proses komunikasi, untuk itu pemilihan media komunikasi itu sangat penting. Menurut Komaruddin (1993:84) dalam memilih media komunikasi perlu mempertimbangkan seperti berikut:

1. Kecepatan. Sampai sejauhmana pentingnya komunikasi.
2. Kecermatan. Apakah informasi yang akan disampaikan membutuhkan kecermatan? Apabila data dalam bentuk angka disampaikan melalui telepon, kesalahan dengar hampir tak dapat dihindarkan.

3. Keamanan. Apakah resiko hilangnya informasi selama informasi itu disampaikan?
4. Kerahasiaan. Apakah akan muncul masalah apabila informasi tersebut jatuh ke tangan orang yang tidak berhak?
5. Catatan. Apakah komunikasi itu harus dilakukan dengan komunikasi tertulis, sehingga catatan harus disiapkan?
6. Kesan. Apakah komunikasi dalam bentuk sedemikian rupa sehingga ia dapat menghasilkan reaksi yang diinginkan dari orang yang menerimanya? Apakah panggilan telepon tidak menyinggung penerimanya? Apakah surat justru memperlambat penerimaan informasi, karena surat tersebut mungkin tidak diperhatikan?
7. Biaya. Berapakah biaya persiapan dan pelaksanaan untuk mengadakan komunikasi? Berapakah perbandingan antara biaya dan manfaat (*cost-benefit*) dari media komunikasi yang di pergunakan?

Media komunikasi yang tepat akan menunjang keberhasilan kerja dalam komunikasi. Komunikator harus mampu memutuskan media komunikasi mana yang akan dipakai dari media komunikasi yang ada di kantor. Macam-macam media komunikasi yang dipergunakan oleh kantor telah dirancang sebagai suatu sistem komunikasi kantor, menurut J.C. Denyer (dalam The Liang Gie, 1992:63), mengklasifikasikan media komunikasi kantor menjadi:

1. Sistem komunikasi tulisan (*written communication*). Ini meliputi surat yang dikirim melalui pos atau petugas pengantar sendiri, telegram dan warkat tertulis lainnya.
2. Sistem komunikasi lisan (*oral communication*). Ini meliputi telepon untuk hubungan ke luar maupun ke dalam kantor sendiri, radio atau hanya corong udara.
3. Sistem mekanis (*mechanical system*). Ini meliputi pipa udara, ban berjalan, teleks sampai televisi

4. Sistem panggilan tugas (*staff location system*). Sistem komunikasi ini dipakai untuk mencari, menemukan dan memanggil seseorang petugas dalam lingkungan pembangunan atau badan usaha yang luas seperti, misalnya: manajer produksi di beberapa pabrik atau dokter di hospital, caranya meliputi sistem radio, pengeras suara, bunyi, bel atau tanda lampu.

Karena komunikasi yang berlangsung di dalam kantor dan di luar kantor, maka media komunikasi pun dapat dikelompokkan menjadi media komunikasi intern dan media komunikasi ekstern, pembagian media ini dikemukakan oleh I.G. Wursanto (1087:83) dengan mengklasifikasikan berdasarkan sifat media komunikasi.

E. MEDIA KOMUNIKASI EKSTERNAL

Media komunikasi eksternal menurut sifatnya:

1. Media cetak, ialah segala barang cetak seperti surat kabar, majalah, brosur, pamflet, buletin dan sebagainya.
2. Media visual, ialah media yang dapat dilihat seperti film, televisi, foto, lukisan, pameran.
3. Media auditif, ialah media yang dapat di dengar. Termasuk media ini, misalnya radio, telepon, tape, recorder, gramafon.
4. Media audio-visual, ialah media yang dapat dilihat maupun media yang dapat didengar. Termasuk media ini, misalnya televisi, film, video.

Berikut ini dikemukakan beberapa jenis media komunikasi eksternal yang sering atau umum digunakan.

1. Pers
2. Radio
3. Film dan televisi
4. Pameran.

F. MEDIA KOMUNIKASI INTERNAL

Media komunikasi internal ialah media yang dipergunakan dalam komunikasi internal. Komunikasi internal kami namakan komunikasi kantor, yaitu komunikasi yang berlangsung dalam suatu kantor.

1. Saluran media komunikasi internal tertulis:
 - 1.1. Saluran media komunikasi ke bawah tertulis
 1. Uraian tugas
 2. Buku pedoman (*manual handbook*)
 3. Majalah atau buletin
 4. Memo atau nota dalam
 5. Papan pengumuman
 6. Laporan tahunan
 7. Penyusunan anggaran
 - 1.2. Saluran media komunikasi ke atas tertulis
 - Menyediakan kotak saran
 - Mengadakan suggesion plan
 - *Grievance procedure*, bertujuan untuk mengetahui keluhan, keinginan, tuntutan para karyawan, serta masalah lain yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas pekerjaan, dengan cara menyediakan

formulir yang harus diisi oleh para karyawan, baik dengan menyebutkan identitas para karyawan maupun tidak menyebutkan identitas para pegawai yang bersangkutan.

- 1.3. Saluran media komunikasi horizontal tertulis
 - Memo atau nota dalam antar unit/bagian
 - Mekanisme penyusunan anggaran.

2. Saluran media komunikasi internal lisan

Saluran media komunikasi internal lisan, antara lain dapat meliputi: rapat kerja laporan, telepon, pertemuan, wawancara, kunjungan dan konferensi.

G. EFEKTIVITAS KOMUNIKASI KANTOR

Keberhasilan komunikasi yang dilaksanakan dalam kantor tidak akan tercapai dengan baik jika tidak ada usaha-usaha untuk mencapai komunikasi yang efektif. Dalam usaha mencapai komunikasi yang efektif ini terdapat faktor-faktor yang dapat memengaruhinya. Scot M. Cultip dan Allen H. Center (dalam I.G. Wursanto, 1987:68-70), mengemukakan faktor-faktor yang menyebabkan komunikasi efektif.

Faktor-faktor tersebut terdiri atas tujuh faktor sehingga disebut dengan *the seven c's communication*, yaitu sebagai berikut:

a. *Credibility* (kepercayaan)

Dalam komunikasi antara komunikator dengan komunikan harus saling mempercayai. Kalau tidak ada unsur saling mempercayai, komunikasi tidak akan berhasil atau menghambat komunikasi.

b. *Context* (perhubungan pertalian)

Keberhasilan komunikasi berhubungan erat dengan situasi atau kondisi lingkungan pada waktu komunikasi berlangsung. Misalnya situasi atau keadaan yang sedang kacau komunikasi akan terhambat sehingga komunikasi tidak berhasil.

c. *Content* (kepuasan)

Komunikasi harus dapat menimbulkan rasa kepuasan, antara kedua belah pihak. Kepuasan ini akan tercapai apabila si berita dapat dimengerti oleh pihak komunikan dan sebaliknya pihak komunikan mau memberikan reaksi atau respons kepada pihak komunikator.

d. *Clarity* (kejelasan)

Kejelasan yang dimaksud adalah kejelasan yang meliputi akan kejelasan isi berita, kejelasan akan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan istilah-istilah yang dipergunakan dalam pengoperan lambang-lambang.

e. *Capability and Consistency* (kesinambungan dan konsistensi)

Komunikasi harus dilakukan terus menerus dan informasi yang disampaikan jangan bertentangan dengan informasi yang terdahulu.

f. *Capability of Audience* (kemampuan pihak penerima berita)

Pengirim berita harus disesuaikan dengan kemampuan dan pengetahuan pihak penerima berita.

Janganlah mempergunakan istilah-istilah yang kemungkinan tidak dimengerti oleh pihak penerima berita.

- g. *Channels of distribution* (saluran pengiriman berita)
Agar komunikasi berhasil, hendaknya dipakai saluran-saluran komunikasi yang sudah biasa dipergunakan dan sudah dikenal oleh umum. Saluran komunikasi yang sering dipergunakan, bisa melalui radio, televisi dan telepon.

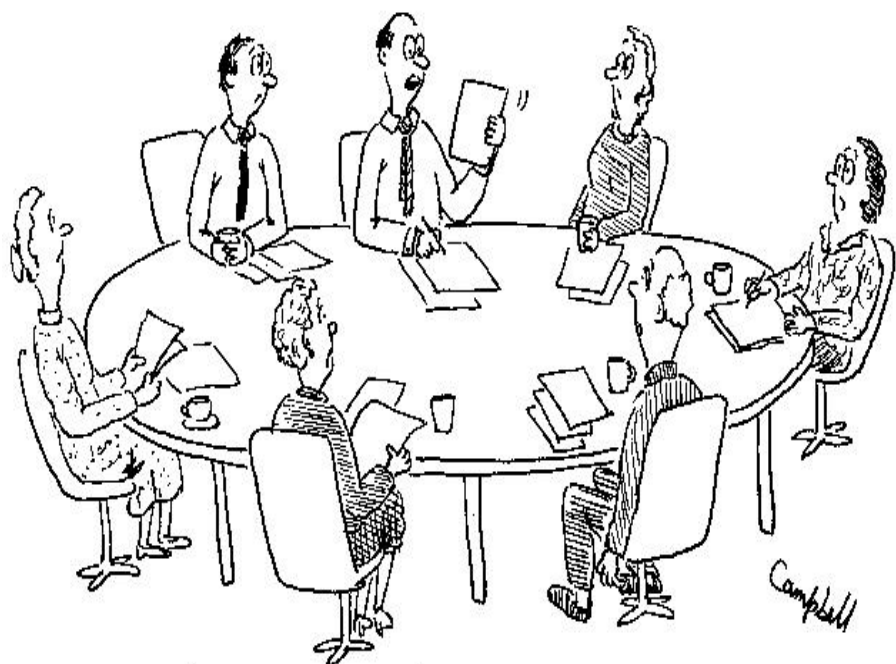
Dengan memenuhi ke tujuh faktor tersebut, komunikasi diharapkan dapat berjalan dengan baik sehingga tercapai tujuan yang efektif. Selain pendapat di atas, ada beberapa hal pokok yang harus dipertimbangkan dengan cermat dalam komunikasi yaitu:

- (a) *Kejelasan* . Bahasa yang digunakan harus jelas dan ringkas, pemakaiannya harus jelas selalu mengingat sasaran komunikasi.
- (b) *Perhatian*. Harus diberikan oleh penerima komunikasi, kurangnya perhatian yang cermat adalah kelemahan yang lazim

- (c) *Integrasi dan ketulusan.* Semakin banyak pekerja diberitahu mengenai perusahaan dan masa depannya, semakin mereka akan menghargai integritas manajemen. Semangat kerja akan terangkat dan keselarasan kerja didorong. Setiap perubahan harus dijelaskan secara hati-hati pada tahap awal. Komunikasi sedapat mungkin harus pula dikirim sepanjang garis wewenang yang diterima, karena bila orang dilewatkan begitu saja, mereka merasa kehilangan status dan dengan sendirinya merasa marah.
- (d) *Pemilihan media.* Adalah penting untuk memilih media yang tepat:
- (i) Bersemuka-untuk wawancara, rapat dan konferensi,
 - (ii) Lisan-telepon, radio, sistem komunikasi timbal balik,
 - (iii) Tertulis-surat, buku majalah, surat edaran, buku pedoman, surat kabar, iklan, skema, saran. Geoffrey Mills dan Oliver Standingford, 1991:43).

Kesimpulan

1. Komunikasi merupakan faktor yang strategis dalam menunjang pencapaian tujuan organisasi.
2. Komunikasi kantor adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan melalui media tertentu dengan menggunakan bahasa tertentu, yang terjadi pada suatu kantor.
3. Komunikasi kantor terdiri atas komunikasi vertikal, komunikasi horizontal dan komunikasi diagonal.
4. Pembagian macam-macam media komunikasi merupakan suatu cara untuk mempelajari media komunikasi kantor dalam perencanaan penggunaan media komunikasi sehingga komunikasi dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien.
5. Tidak setiap komunikasi berlangsung efektif. Oleh karena itu dalam komunikasi harus memperhatikan faktor-faktor determinan efektivitas komunikasi.



BAGIAN V

CORRESPONDENCE

KORESPONDENSI

A. PENGERTIAN KORESPONDENSI

Korespondensi dalam kegiatan perkantoran diartikan sebagai teknik membuat surat dan berkomunikasi dengan surat. Sebagaimana diketahui komunikasi yang diartikan sebagai proses penyampaian warta atau transfer informasi dari satu pihak kepada pihak lain yang dapat dilakukan dengan lisan, tulisan, gambar, lambang, isyarat atau tanda-tanda lain. Cara- cara tersebut bisa digunakan secara gabungan dua atau lebih dari cara yang ada.

Dan uraian singkat di atas mudah dimengerti dan dirumuskan apa yang disebut dengan surat. E. Zaenal Arifin (1996: 2) memberi batasan: surat adalah salah satu sarana komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan dari satu pihak, (orang, instansi, atau organisasi) kepada pihak lain (orang, instansi, atau organisasi).

Apabila surat dari satu pihak kepada pihak lain itu berisi informasi yang menyangkut kepentingan tugas dan kegiatan instansi yang bersangkutan, surat semacam itu disebut surat dinas atau surat resmi. Rumusan lain mengenai pengertian surat bisa saja kita jumpai, misalnya surat diartikan sebagai sehelai kertas yang memuat bahan komunikasi tertulis dari seseorang ditujukan kepada orang lain atau pihak lain.

Rumusan lain misalnya, surat adalah kertas tertulis dalam bentuk tertentu yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari satu pihak kepada pihak lain. Rumusan-rumusan lain mengenai pengertian surat tentu saja masih banyak, dan dalam hal ini tentu saja menguntungkan bagi siapapun yang mendalami korespondensi, karena masing masing pengertian itu akan saling melengkapi.

Namun demikian kiranya perlu dicermati bahwa masa sekarang dan mungkin juga di masa-masa yang akan datang, surat tidak selalu tertulis di kertas. Kecenderungannya bahkan kegiatan perkantoran mengarah ke proses "paperless". Istilah "paperless" di sini tentu saja bukan berarti tidak menggunakan kertas sama sekali.

B. BAGIAN-BAGIAN SURAT

Salah satu hal yang ikut menentukan baik atau kurang baiknya suatu surat adalah formatnya, yang dimaksud dengan format surat dinas adalah tata letak atau posisi bagian-bagian surat dinas. Anda tentu telah memahami bahwa surat terdiri atas bagian-bagian surat. Berbagai cara pembagian untuk menyebutkan bagian-bagian surat ini. Salah satu pembagian misalnya dengan menyebutkan: bagian kepala, bagian tubuh dan kaki surat. Masing-masing bagian itu terdiri atas subbagian-subbagian. Untuk memudahkan, dalam modul ini disebutkan secara langsung bagian-bagian surat ini dengan rinci sebagai berikut:

1. Kepala surat;
2. Tanggal surat;
3. Nomor surat;
4. Sifat surat;
5. Lampiran;
6. Hal atau perihal;
7. Alamat dalam;
8. Kalimat pembuka;
9. Isi surat;
10. Kalimat penutup;
11. Nama jabatan;
12. Nama dan NIP penanda tangan;
13. Tembusan;
14. Initial.

Bagian-bagian surat tersebut di atas mempunyai fungsi masing-masing. Penggunaan dan teknik pengetikannya diatur dan ditentukan oleh masing-masing organisasi. Pengaturan dan penentuan tentang penggunaan bagian-bagian surat serta teknik pengetikannya biasanya dituangkan dalam surat keputusan pimpinan organisasi yang bersangkutan, dan digunakan sebagai pedoman.

Pedoman tersebut harus diikuti dan dilaksanakan oleh seluruh penyelenggara kegiatan organisasi yang bersangkutan. Untuk instansi-instansi pemerintah, pedoman umum tentang penggunaan dan teknik pengetikan bagian-bagian surat ini dimuat dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 71 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Persuratan Dinas. Di atas telah disebutkan bahwa penggunaan dan teknik pengetikan bagian-bagian surat ditentukan oleh masing-masing organisasi. Penempatan bagian-bagian surat itu termuat dalam format tertentu membuat perbedaan-perbedaan bentuk surat yang biasa disebut juga dengan istilah "style".

Bentuk atau "style" surat dalam suatu organisasi ditentukan oleh organisasi yang bersangkutan. Untuk instansi pemerintah, bentuk surat sudah ditentukan sebagaimana dimaksudkan Dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 71 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Persuratan Dinas.

Di samping bentuk surat untuk instansi-instansi pemerintah sebagaimana dicantumkan dalam Keputusan MENPAN Nomor 71 Tahun 1993, di lingkungan organisasi atau perusahaan niaga dikenal bentuk-bentuk surat:

1. Format Balok/Lurus Penuh (*Full Block Style*);
2. Format Balok yang diubah (*Modified Block Style*);
3. Format setengah Balok (*Semi Block Style*);
4. Format Sederhana (*Simplified*);
5. Format Inden atau Bentuk Lekuk (*Indented Style*);
6. Format Paragraf Menggantung (*Hanging Paragraf*).

Beberapa pola bentuk tersebut di atas dapat disimak di bawah ini:

KEPALA SURAT

The diagram illustrates a letterhead template with the following structure:

- KEPALA SURAT** (Letterhead)
- Two lines of text on the left side.
- Two lines of text on the right side.
- A horizontal line separating the header from the body.
- Three paragraphs of text, each consisting of a top line followed by three indented lines.
- Two lines of text on the left side.
- Two lines of text on the left side.
- One line of text on the left side.

Format Paragraf Menggantung (*Hanging Paragraf*).

C. TUJUAN UMUM SURAT

Adapun tujuan umum surat yang ditulis oleh pengirimnya adalah mengharap reaksi yang timbul dari pembacanya tepat seperti yang diharapkan. Jadi surat sebagai alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan atau informasi. Oleh karena itu, penulis surat harus memenuhi syarat, baik dalam teknik penulisan, maupun dalam langkah-langkah dalam menulis surat. Dalam menulis surat terdapat berbagai macam pilihan format, style, dan gaya.

BAGIAN VI

ARCHIEVE MANAGEMENT MANAJEMEN KEARSIPAN

A. DEFINISI MANAJEMEN KEARSIPAN

Menurut kamus administrasi perkantoran “Arsip adalah kumpulan warkat yang disimpan secara teratur berencana karena mempunyai suatu kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat cepat ditemukan kembali”. Dalam penatalaksanaan tata usaha pada semua kantor akan banyak sekali digunakan kertas dan peralatan tulis lainnya, dan dokumen lainnya berupa arsip untuk itu diperlukan sarana penyimpanan dan tempat yang memadai.

Penyimpanan harus dilakukan dan diselenggarakan sebaik mungkin mengingat dokumen berupa arsip mempunyai nilai dan kegunaan dan disimpan secara sistematis agar jika diperlukan dapat dengan mudah dicari dan ditemukan. Menurut Zulkifli Amsyah (2005) mengatakan “Pekerjaan pengurusan arsip yang meliputi pencatatan, pengendalian dan pendistribusian, penyimpanan, pemeliharaan, pengawasan, pemindahan dan pemusnahan. Jadi pekerjaan tersebut meliputi suatu siklus “kehidupan” warkat sejak lahir sampai mati.

Menurut IG Wursanto (2008) ‘kearsipan merupakan salah satu macam pekerjaan kantor atau pekerjaan tata usaha, baik badan usaha pemerintah maupun badan usaha swasta, kearsipan menyangkut pekerjaan yang berhubungan dengan penyimpanan warkat atau surat-surat dan dokumen-dokumen kantor lainnya.’ Kegiatan yang berhubungan dengan penyimpanan warkat, surat-surat dan dokumen-dokumen inilah yang selanjutnya disebut kearsipan.

Kemudian, menurut KEPMENPAN Nomor 09/Kep/M. Pan. 2003 ‘Manajemen kearsipan adalah bagaimana mengelola arsip sejak diciptakan, dipergunakan, dirawat sampai disusutkan secara efektif dan efisien’. Aktivitas pokok dalam bidang kearsipan berupa penyimpanan warkat/dokumen pada pokoknya dapat dilakukan dengan 5 (lima) macam sistem penyimpanan yaitu:

1. Penyimpanan menurut abjad (*Alphabetic Filing*);
2. Penyimpanan menurut pokok soal (*Subject Filing*);
3. Penyimpanan menurut wialayah (*Geographic Filing*);
4. Penyimpanan menurut nomor (*Numeric Filing*);
5. Penimpanan menurut tanggal (*Chronological Filing*);

Tata kerja dan tolok ukur kearsipan di Indone-sia pada umumnya korespondensi (surat menyurat) dicatat dalam semacam buku yang dinamakan buku agenda, didalam buku ini dicatat segala sesuatu yang berkenaan dengan pengiriman atau penerimaan surat.

Penyimpanan biasanya dilakukan dalam berkas jepitan atau *briefordner* atau sarana penyimpanan lainnya berupa lemari arsip *filig cabinet* dengan segala bentuknya yang baku. Untuk mengukur kinerja kearsipan ada semacam angka kecermatan yang harus dipenuhi oleh para petugas kearsipan, yang dimaksud dengan angka kecermatan ini adalah seberapa besar angka presentase yang dihasilkan dengan membandingkan antara dokumen yang dicari tidak diketemukan dengan dokumen yang diketemukan kembali, dengan rumus :

Jumlah dokumen yang tidak diketemukan

Angka Kecermatan = ----- x 100 % Jumlah
dokumen yang diketemukan

Sebagai contoh bagian kearsipan diminta kembali untuk mencari 100 (seratus) lembar dokumen/surat dari seratus hanya dapat diketemukan 80 (delapan puluh) surat, 20 (dua puluh) surat tidak diketemukan, maka angka kecermatan kearsipannya adalah

20

$$\frac{\quad}{80} \times 100 \% = 25 \%$$

80

Semakin besar angka prosentase yang dihasilkan menunjukkan kinerja kearsipan tidak baik. Sebagai tolok ukur kinerja angka kecermatan yang dipersyaratkan adalah tidak lebih besar dari 0,5 %, lebih dari itu kearsipan harus melakukan perbaikan dan perlu evaluasi dibagian mana yang harus diperbaiki, demikian pula mengenai jumlah waktu pencarian harus menjadi dasar pula dalam mengukur kinerja kearsipan yang baik, angka yang dapat dijadikan standar untuk waktu pencarian dan menemukan dokumen/surat yang dicari adalah tidak lebih dari satu menit.



Ruang Penyimpanan Arsip In Aktif



Gambar Tempat Penyimpanan Arsip yang baik

B. TUJUAN PENYIMPANAN ARSIP

Adapun tujuan penyimpanan arsip adalah:

1. Sebagai referensi, bila diperlukan suatu keterangan tertentu;
2. Memberikan data/informasi kepada pimpinan atau yang mempunyai kewenangan mengambil keputusan mengenai hasil-hasil/kinerja dimasa lalu, selanjutnya dijadikan dasar mengambil keputusan untuk yang akan datang.
3. Memberikan keterangan–keterangan vital, misalnya sebagai bukti sesuai dengan ketentuan hukum.

D. PEMUSNAHAN ARSIP DOKUMEN & WARKAT

Arsip warkat/dokumen/surat yang sudah tidak terpakai/berguna sebaiknya harus dimusnahkan, mengingat semakin banyak dokumen yang tidak terpakai menumpuk akan mengakibatkan pemborosan.

Untuk mengetahui bernilai atau tidaknya sesuatu arsip dapat diukur dengan tingkat angka pemakaiannya ini adalah angka presentase sebagai perbandingan antara jumlah permintaan dokumen untuk dipakai/dicari kembali dengan jumlah dokumen dalam arsip, semakin besar angka prosentase yang dihasilkan berarti jumlah dokumen tersebut masih menunjukkan kegunaan yang tinggi masih mempunyai faedah/manfaat dan dinyatakan masih aktif.

Sebagai acuan sampai tingkat berapa proses sejumlah arsip layak dimusnahkan adalah bila angka pemakaiannya hanya 1 % saja dan angka acuan untuk dapat dikatakan bahwa dokumen/warkat itu masih aktif jika angka pemakaian menunjukkan antara 5 hingga 20 % (kecuali ada beberapa arsip dokumen yang karena sesuatu hal dan diatur oleh negara arsip itu baru dapat dimusnahkan setelah melewati jangka waktu tertentu baru dapat dimusnahkan).

E. PEMUSNAHAN ARSIP

Arsip-arsip yang telah dipindahkan tidak semua akan disimpan selamanya. Ada beberapa jenis arsip dapat dimusnahkan setelah jangka waktu tertentu. Dalam proses pemusnahannya harus diperhatikan sifat/karakteristik dari masing-masing arsip:

- a) Arsip-arsip yang tidak penting.
Arsip yang tidak mempunyai nilai kegunaan bagi pimpinan, organisasi dimasa mendatang (surat-surat yang berisi pengumuman, pemberitahuan, undangan dsb) arsip tersebut dapat langsung dimusnahkan
- b) Arsip-arsip yang membantu.
Arsip yang berguna untuk melancarkan kegiatan organisasi untuk sementara waktu (surat-surat pemberitahuan dari Bank, korespondensi rutin dengan relasi dsb)
- c) Arsip penting.
Arsip yang berguna untuk kelangsungan usaha atau menggambarkan prestasi pada masa lampau (data laporan keuangan dsb)

d) Arsip Vital.

Arsip yang menentukan eksistensi organisasi, perusahaan dan tidak dapat dimusnahkan atau diganti (surat keputusan dsb).

F. PENYUSUTAN ARSIP

Arsip-arsip yang tersimpan dalam jumlah yang banyak dan menumpuk tentunya akan memakan tempat dan menyulitkan dalam usaha mencari arsip tertentu. Untuk itu, arsip-arsip perlu dilakukan pemindahan.

Arsip-arsip yang dinyatakan sudah tidak aktif lagi atau jarang digunakan dimasukkan ke dalam kategori arsip inaktif dan arsip-arsip yang masih aktif dan digunakan dimasukkan ke dalam kategori arsip aktif. Pengkategorian arsip inaktif atau arsip aktif ini biasanya tergantung pada kebijakan masing-masing instansi, biasanya instansi menyusun Jadwal Retensi Arsip.

G. PERLINDUNGAN ARSIP

Yang dimaksud dengan perlindungan arsip adalah :

- a) Tempat atau alat yang dipergunakan untuk menaruh dan menyimpan arsip sehingga arsip itu aman.
- b) Suatu perbuatan untuk melindungi arsip, menjaga arsip yang dihasilkan dan yang diterima itu aman.
- c) Menjaga arsip supaya selamat, terhindar dari bahaya, kerusakan dan pencurian oleh orang yang tidak bertanggung jawab. Jadi dengan perlindungan arsip diharapkan agar arsip :
 - 1) Tidak hilang;
 - 2) Tidak jatuh ke tangan orang yang tidak bertanggung jawab/orang yang tidak berhak atas arsip tersebut.
 - 3) Tidak disalah gunakan untuk kepentingan atau keuntungan pribadi, dan tidak mudah rusak, terbakar, dan lain-lain.

Usaha untuk melindungi arsip dapat dilakukan dengan jalan: menyimpan, merawat, mengaman-kan dan mengawetkan arsip.



BUKU MATERI POKOK
ASIP4304/39ks/MODUL 1 - 9

Edisi **2**

DESKRIPSI DAN PENATAAN ARSIP STATIS

AZMI

PENERBIT UNIVERSITAS TERBUKA

Salah satu buku rujukan penataan arsip

H. FAKTOR PENYEBAB KERUSAKAN ARSIP

Faktor-faktor yang menyebabkan arsip itu rusak adalah faktor intern dan faktor ekstern. Diantaranya diuraikan sebagai berikut:

1. Faktor Internal

- a) Kertas (agar kertas tahan lama, maka haruslah menggunakan kertas yang cukup bagus kualitasnya, yang kemudian diimbangi dengan cara penyimpanan dan perawatan arsip yang baik);
- b) Tinta. Gunakan tinta yang kualitasnya cukup baik, sehingga tidak akan luntur untuk jangka lama;
- c) Lem. Juga gunakan lem yang berkualitas tinggi, supaya tidak mudah mengelupas.

2. Faktor Eksternal

- a) Kelembaban udara;
- b) Udara yang terlalu kering;
- c) Sinar matahari;
- d) Udara yang kotor;
- e) Debu;

- f) Jamur;
- g) Rayap;
- h) Ngengat.



Salah satu contoh model pengarsipan

DAFTAR PUSTAKA

- Aqwan Roadi Kardian. 2013, *Diktat Manajemen Perkantoran*. Jakarta: STIMIK STI&K.
- Arni Muhammad. 1995, *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Atmosudirdjo, Prayudi. 1987, *Dasar-Dasar Administrasi Manajemen dan Office Management*. Jakarta.
- George Terry. 1966, *Office Management and Control*, Homewood, Illinois: Richard D. Irwin Inc.
- George Terry. 1977, *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- J.C. Denyer. 1974, *Office Management*, Fourt Edition, London: Macdonald & Evanc. Ltd.
- J.J.W. Nauner dan L.B. Keeling. 1970. *Modern Office Management*, D.B. Tarapovelasons & co, private Ltd, Bombay.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 71 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Persuratan Dinas.

Komaruddin, 1993, *Manajemen Kantor Teori dan Praktek*, Bandung: Trigenda Karya.

Komaruddin, 2001, *Asas-asas Manajemen Perkantoran*, Bandung: Kappa Sigma.

Mills Geoffrey, Oliver Standingford, Robert C. Appleby. 1990, *Office Management Modern*. London: Pitman Publishing Limited.

_____. 1991, *Manajemen Perkantoran Modern*, alih bahasa: Budiyanto. Jakarta: Bina Rupa Aksara.

_____.1991, *Manajemen Perkantoran Modern*, Jakarta: Binarupa Aksara

Muhammad Said. 2017, *Manajemen Perkantoran*, Diktat Pembelajaran Pelatihan Manajemen. Jakarta: Universitas Indonesia.

Munawardi Reksohadi Prawirp. 1984, *Materi Pokok Administrasi Perkantoran*. Jawa Tengah: Badan Arsip dan Perpustakaan Jawa Tengah.

- Neneng Lestari Ningsih, *Komunikasi Kantor*, ASM Kencana (asm.ariyanti.ac.id)
- Onong Uchjana Effendy. 2001, *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Prajudi Atmosudirjo. 1980, *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rahmadi Muhammad, *Manajemen Perkantoran*, Makalah, (<https://www.scribd.com/doc/84592335/Apa-Pengertian-Manajemen-Perkantoran>) diakses Pada 27 April 2018.
- Soesanto, Slamet, 2001, *Administrasi Kantor Manajemen dan Aplikasi*, Jakarta: Djambatan.
- Stephen P. Robbins dan Mary Coulter, 1966, *Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. 2007, *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- The Liang Gie, 1992, *Administrasi Perkantoran Modern*, Yogyakarta: Liberty
- The Liang Gie. 1996, *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty dan Yayasan Studi Ilmu dan Teknologi.

- Wildan Zulkarnain dan Raden Bambang Sumarsono. (2015), *Manajemen Perkantoran Profesional*, Malang: Penerbit Gunung Samudera.
- William H. Lefingwell & Edward M. Robinson. 1950, *Textbook of Office Management*. New York: Mc. Graw Hill Book Company, 3 rd.
- Wursanto, (2003), *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*, Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta. Yo
- Wursanto, I.G., 1987, *Etika Komunikasi Kantor*, Yogyakarta; Kanisius
- Zainal Arifin. 1996. *Seribu Satu Kesalahan Bahasa*. Jakarta: Akademi Pressindo.
- Zulkifli Amsyah. 2005, *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: Gramedia.