

**Manajemen
Administrasi
Perkantoran
Modern**

MANAJEMEN ADMINISTRASI PERKANTORAN MODERN

disampaikan oleh:

Andriani Kusumawati, S.Sos., M.Si., DBA

dari buku karangan Badri Munir Sukoco



Penerbit Erlangga

MATERI

1. MANAJEMEN ADMINISTRASI
2. ORGANISASI PERKANTORAN
3. SISTEM PERKANTORAN
4. KOMUNIKASI PERKANTORAN
5. TEKNOLOGI KOMUNIKASI PERKANTORAN
6. MANAJEMEN KEARSIPAN
7. ARSIP MANUAL
8. MANAJEMEN ARSIP ELEKTRONIS
9. PENGAWASAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
10. PENGAWASAN DAN ANGGARAN BIAYA
11. KONTROL PRODUKTIVITAS
12. LAPORAN MANAJERIAL
13. LAYOUT PERKANTORAN
14. LINGKUNGAN PERKANTORAN



BAB 1

MANAJEMEN ADMINISTRASI



Penerbit Erlangga

TUJUAN BAB 1

- Mengetahui sejarah dan perkembangan Ilmu Administrasi
- Memahami definisi serta fungsi Ilmu Administrasi
- Memahami perkembangan teori manajemen yang mempengaruhi pengelolaan administrasi
- Mengetahui prospek karier di bidang administrasi



1.1 PENGERTIAN DAN FUNGSI

- **Definisi ilmu administrasi perkantoran**
rangkaiian aktivitas merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengawasi, dan mengendalikan hingga menyelenggarakan secara tertib pekerjaan administrasi perkantoran (Quible, 2001) untuk menunjang pencapaian tujuan organisasi.



Office Support Functions

-
- **Fungsi rutin**
 - **Fungsi teknis**
 - **Fungsi analisis**
 - **Fungsi interpersonal**
 - **Fungsi managerial**



1.2 EVOLUSI TEORI MANAJEMEN

Menurut Quible (2001), 4 tahapan dalam teori manajemen, yaitu :

- **Manajemen ilmiah (awal tahun 1900-an)**
- **Manajemen administratif (awal tahun 1930-an)**
- **Manajemen hubungan manusia (tahun 1940-1950)**
- **Manajemen modern (sekarang ini)**



Klasifikasi Teori Manajemen Menurut Odgers (2005)

- **Manajemen klasik**
- **Manajemen perilaku**
- **Manajemen ilmiah**
- **Manajemen kualitas**



1.3 MANAJER ADMINISTRASI PERKANTORAN

- Menurut Odgers (2005), manajer administrasi bertanggung jawab mengelola informasi, sistem informasi, teknologi maupun SDM yang ada untuk memaksimalkan produktivitas bagian administrasi yang dipimpinnya.



Tanggung Jawab Manager Administrasi

- **Perencanaan**
- **Pengorganisasian**
- **Pengalokasian staf**
- **Pengarahan**
- **Pengawasan**
- **Tantangan**
- **Kualifikasi**

Kiat Menjadi Pegawai Administrasi

1. **Menjadi orang yang efisien**
2. **Mengetahui penggunaan *software***
3. **Mengetahui prosedur dalam menyiapkan dan memroses komunikasi tertulis**
4. **Memahami konsep dari prosedur *equipment oriented***
5. **Mengetahui prosedur dan langkah kerja untuk bernegosiasi**
6. **Menggunakana otomatisasi kantor**



-
- 7. Menggunakan sumber data yang kredibel**
 - 8. Memahami *filing* dan *records control***
 - 9. Memahami jasa layanan bank yang berhubungan dengan prosedur kantor**
 - 10. Mengetahui pentingnya *job campaign***
 - 11. Menyadari peluang karier dan mobilitas pekerjaan**

1.4 PROSPEK KARIER

- *Virtual Assistant*
- **Karier**



BAB 2

ORGANISASI PERKANTORAN



Penerbit Erlangga

TUJUAN BAB 2

- **Mengetahui apa dan bagaimana prinsip serta mampu merancang dan memodifikasi struktur organisasi administrasi perkantoran.**
- **Memahami posisi sekretaris dan kesekretarian di kantor administrasi modern**



2.1 PRINSIP ORGANISASI

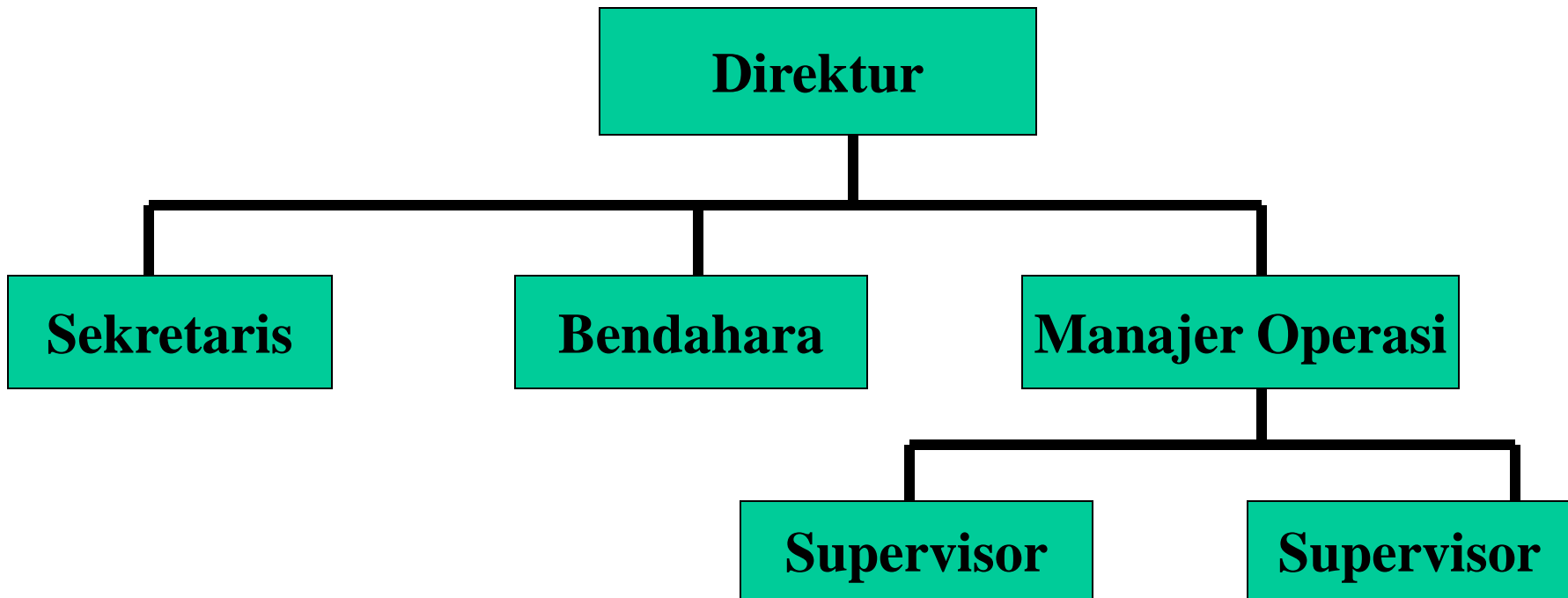
❖ **6 prinsip penting dalam mendesain struktur organisasi**

- **Spesialisasi pekerjaan**
- **Departementalisasi**
- **Rantai komando**
- **Rentang pengawasan**
- **Sentralisasi dan Desentralisasi**
- **Formalisasi**

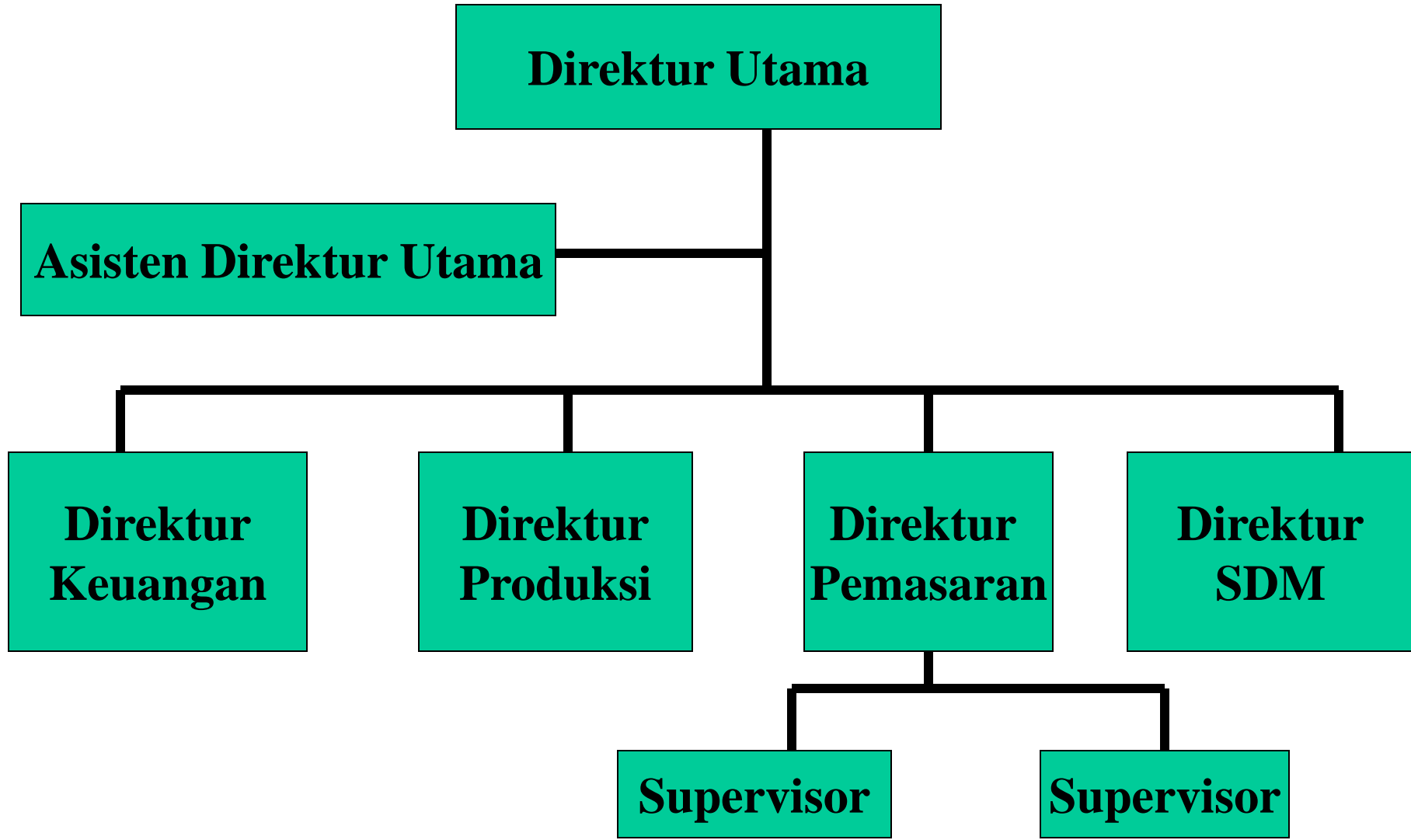


2.2 STRUKTUR ORGANISASI

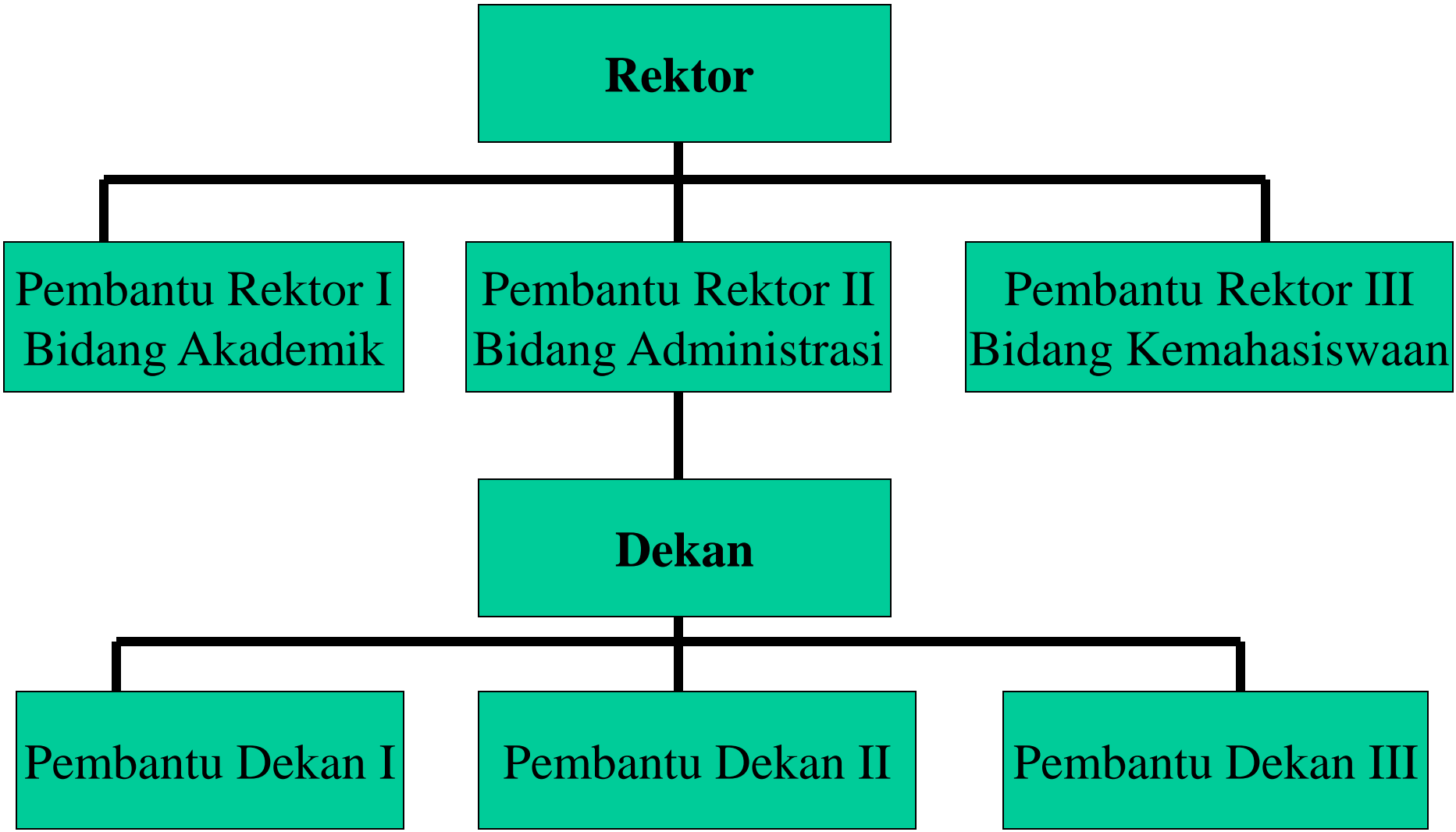
- Struktur Garis



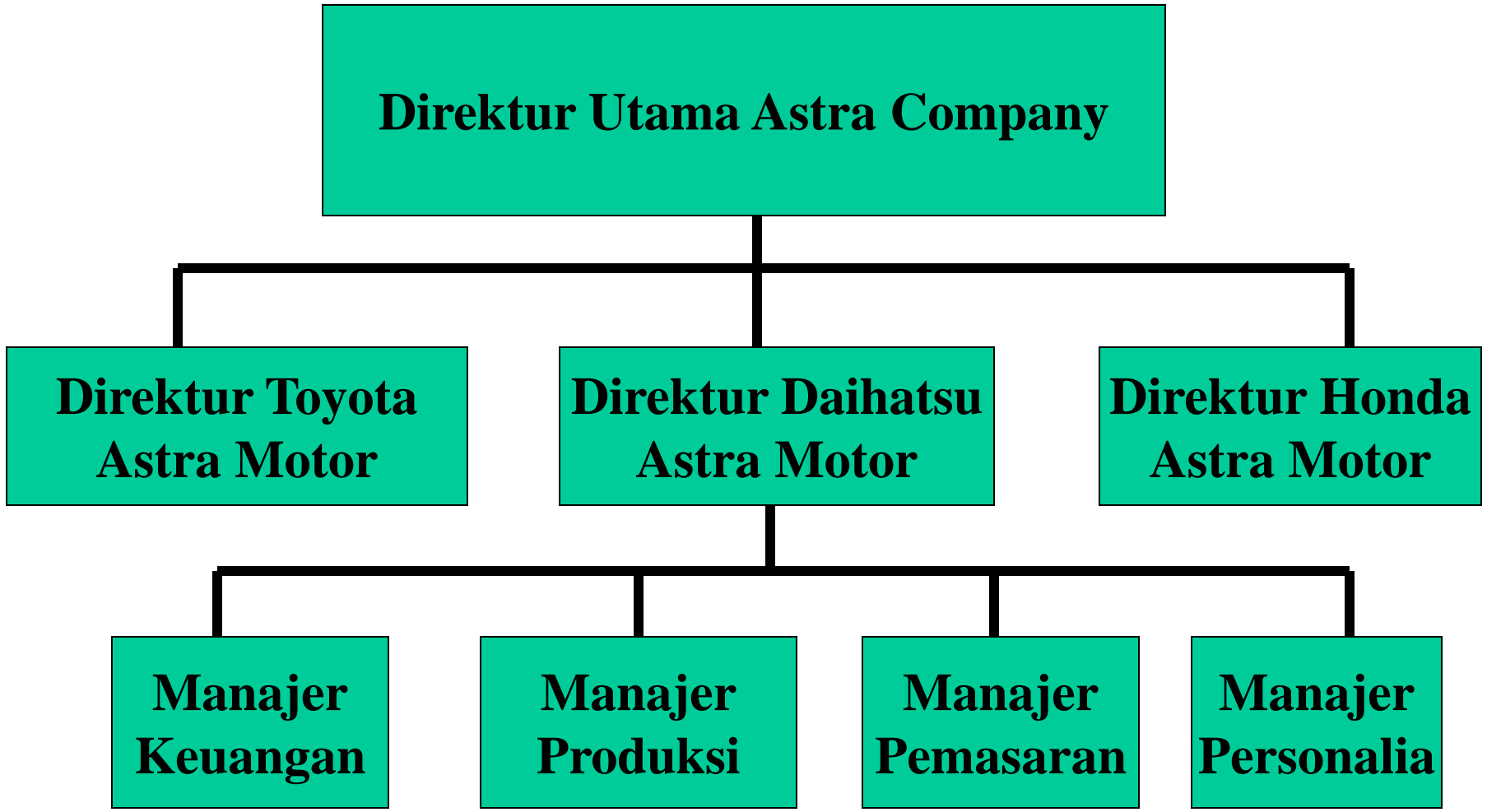
• Struktur Garis dan Staf



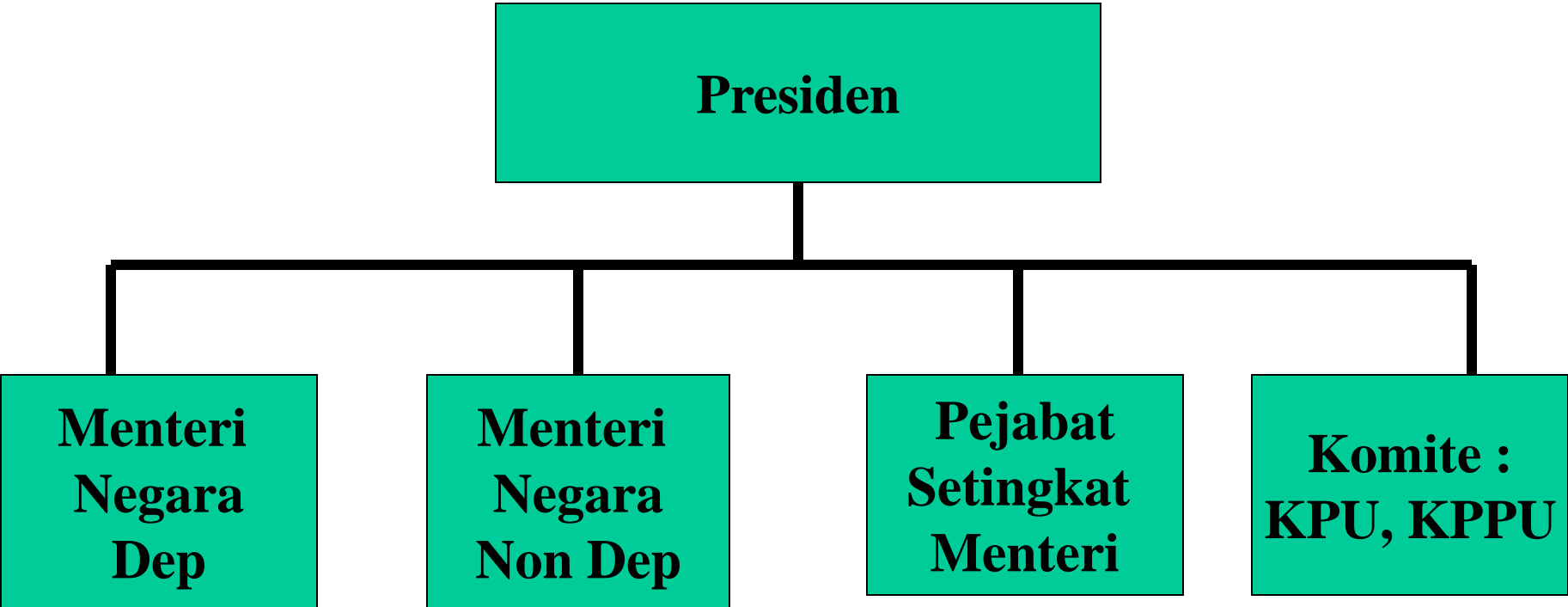
• **Struktur Fungsional**



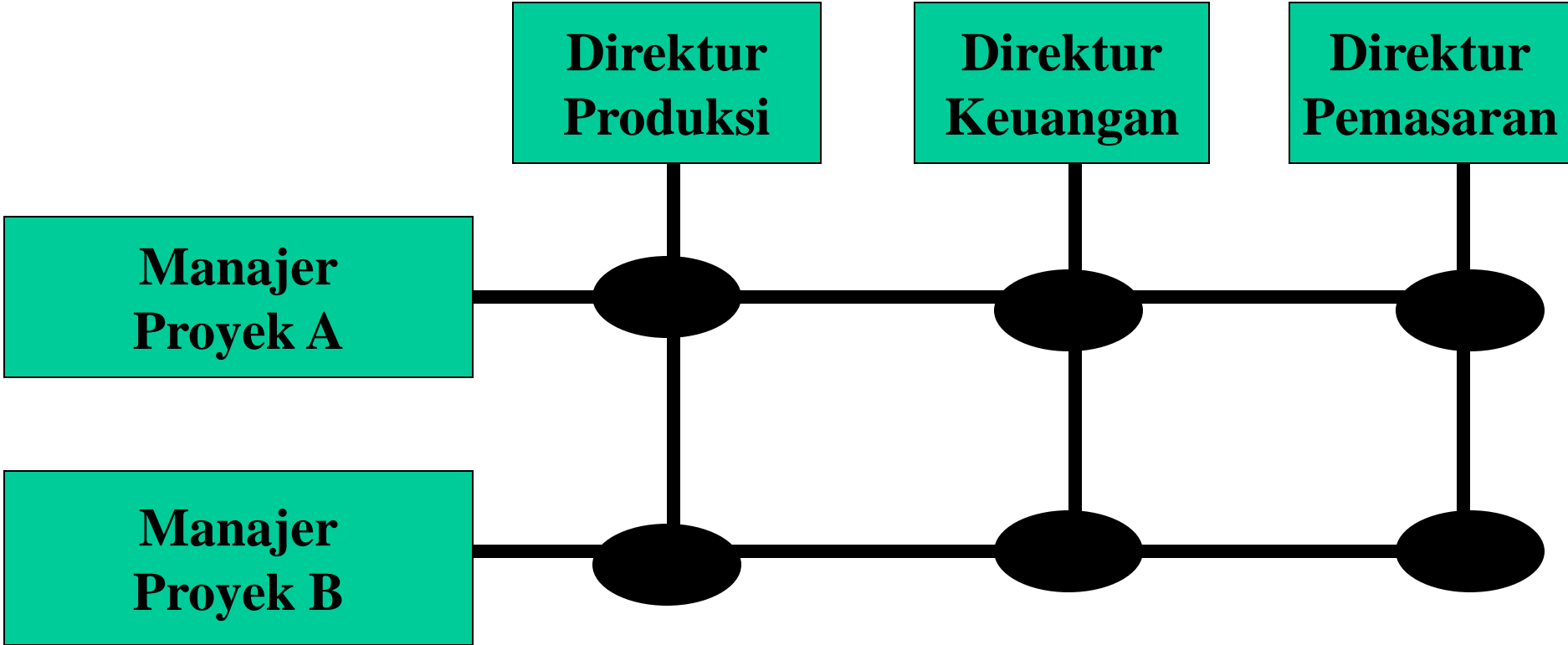
• Struktur Produk



- Struktur Komite



• Struktur Matriks



2.3 MERANCANG, MENGANALISIS, DAN MENDESKRIPSIKAN PEKERJAAN

- **Rancangan pekerjaan didefinisikan sebagai proses pengorganisasian pekerjaan ke dalam tugas-tugas yang diperlukan untuk melakukan sebuah pekerjaan (Gomez-Mejia, dkk, 2004)**



Tiga Hal Penting dalam Merancang Sebuah Pekerjaan

- Analisis alur kerja (*work flow analysis*)
- Strategi bisnis yang diambil
- Bagaimana struktur organisasi yang paling tepat dengan strategi tersebut

Lima Pendekatan dalam Merancang Pekerjaan

- **Penyederhanaan Pekerjaan**
- **Pemekaran Pekerjaan**
- **Perotasian Pekerjaan**
- **Pemer kaya Pekerjaan**
- **Desain Pekerjaan**



Analisis Pekerjaan

- **Menganalisis pekerjaan merupakan proses pengumpulan informasi yang akan digunakan dalam membuat keputusan tentang pekerjaan. Hal ini dilakukan dengan mengidentifikasi tugas, kewajiban, dan tanggung jawab dari pekerjaan tersebut**



Mendesripsikan Pekerjaan

- ❖ **Menuangkan hal yang telah diidentifikasi, dijelaskan, dan didefinisikan oleh analisis pekerjaan ke dalam sebuah dokumen tertulis disebut dengan deskripsi pekerjaan.**



Dua Jenis Deskripsi Pekerjaan

- **Deskripsi pekerjaan secara khusus**
- **Deskripsi pekerjaan secara umum**

Empat Elemen Penting Deskripsi Pekerjaan

- **Identifikasi informasi**
- **Ringkasan pekerjaan**
- **Kewajiban dan tanggung jawab pekerjaan**
- **Spesifikasi pekerjaan dan kualifikasi minimum**



2.4 SEKRETARIS DAN KESEKRETARIATAN

Menurut Susanto (2001), tiga peran sekretaris, yaitu:

- 1. Sebagai pusat informasi**
- 2. Sebagai penunjang kinerja pimpinan**
- 3. Memberikan pengaruh positif bagi anggota organisasi lain, dengan mendistribusikan informasi secara cepat dan tepat sasaran**



Tiga Aspek Jenis Jabatan Sekretaris

- **Berdasarkan luas lingkup tanggung jawab**
- **Berdasarkan kemampuan dan pengalaman kerja**
- **Berdasarkan spesialisasi**

Lima Bagian Tugas Sekretaris

- **Tugas perkantoran**
- **Tugas resepsionis**
- **Tugas keuangan**
- **Tugas sosial**
- **Tugas insidentil**



Tiga Tahapan yang Dilalui Sekretaris

1. Dependance

pada tahap awal sekretaris memiliki ketergantungan yang tinggi pada atasan dan rekan kerja.

2. Independence

seiring dengan adaptabilitas dan fleksibilitas terhadap pekerjaan, sekretaris semakin mampu memahami dan menjalankan pekerjaan. memiliki perasaan bahwa ia dibutuhkan organisasi.

3. Interdependence

sudah memiliki konsep berpikir dan konsep kerja yang konstruktif.



BAB 3

SISTEM PERKANTORAN



Penerbit Erlangga

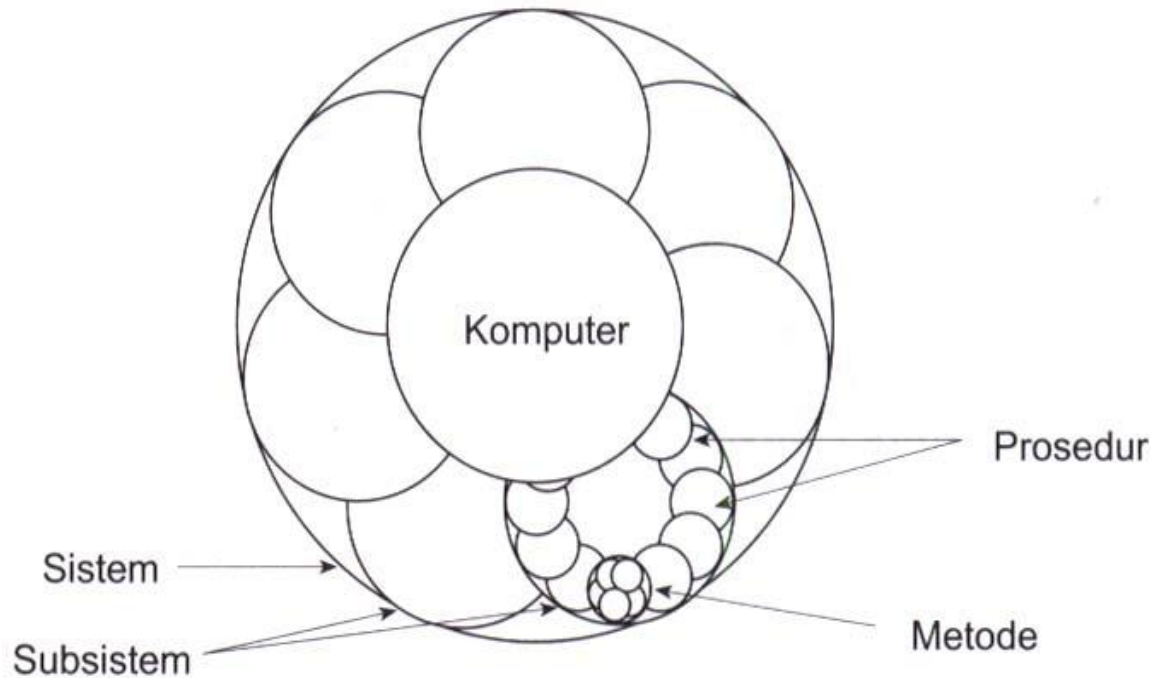
TUJUAN BAB 3

- **Mengetahui konsep sistem administrasi di kantor modern.**
- **Memahami otomatisasi sistem**
- **Dapat merancang dan memodifikasi sistem administrasi di kantor dengan menggunakan sistem yang ada**



3.1 KONSEP SISTEM

- **Desain Sebuah Sistem**



Sumber: McLeod dan Schell (2001)



Penerbit Erlangga

Sistem

- **Sistem terdiri dari sub sistem yang berhubungan dengan prosedur yang membantu pencapaian tujuan**
- **Dapat disimpulkan bahwa organisasi sebagai sebuah sistem merupakan suatu kesatuan, di mana bagian terkecil dari sistem (metode atau prosedur maupun subsistem) merupakan penjabaran dari sistem organisasi yang digunakan**



Manfaat Penggunaan Pendekatan Sistem (Quible, 2000) adalah:



- **Mengoptimalkan hasil penggunaan sumber daya yang efisien**
- **Salah satu alat pengendali biaya**
- **Mengefisienkan aktivitas dalam kantor**
- **Alat bantu pencapaian tujuan organisasi**
- **Alat bantu organisasi dalam menerapkan fungsi-fungsinya**



Kerugian Penggunaan Pendekatan Sistem:

- **Pengoperasian kurang fleksibel**
- **Perubahan pada sistem atau subsistem, akan mengubah metode dan prosedur suatu organisasi**
- **Memerlukan waktu sosialisasi**
- **Kemungkinan terdapat resistensi dari anggota organisasi**



Karakteristik Sistem

- **Fleksibel**
- **Mudah diadaptasikan**
- **Sistematis**
- **Fungsional**
- **Sederhana**
- **Pemanfaatan sumber daya yang optimal.**

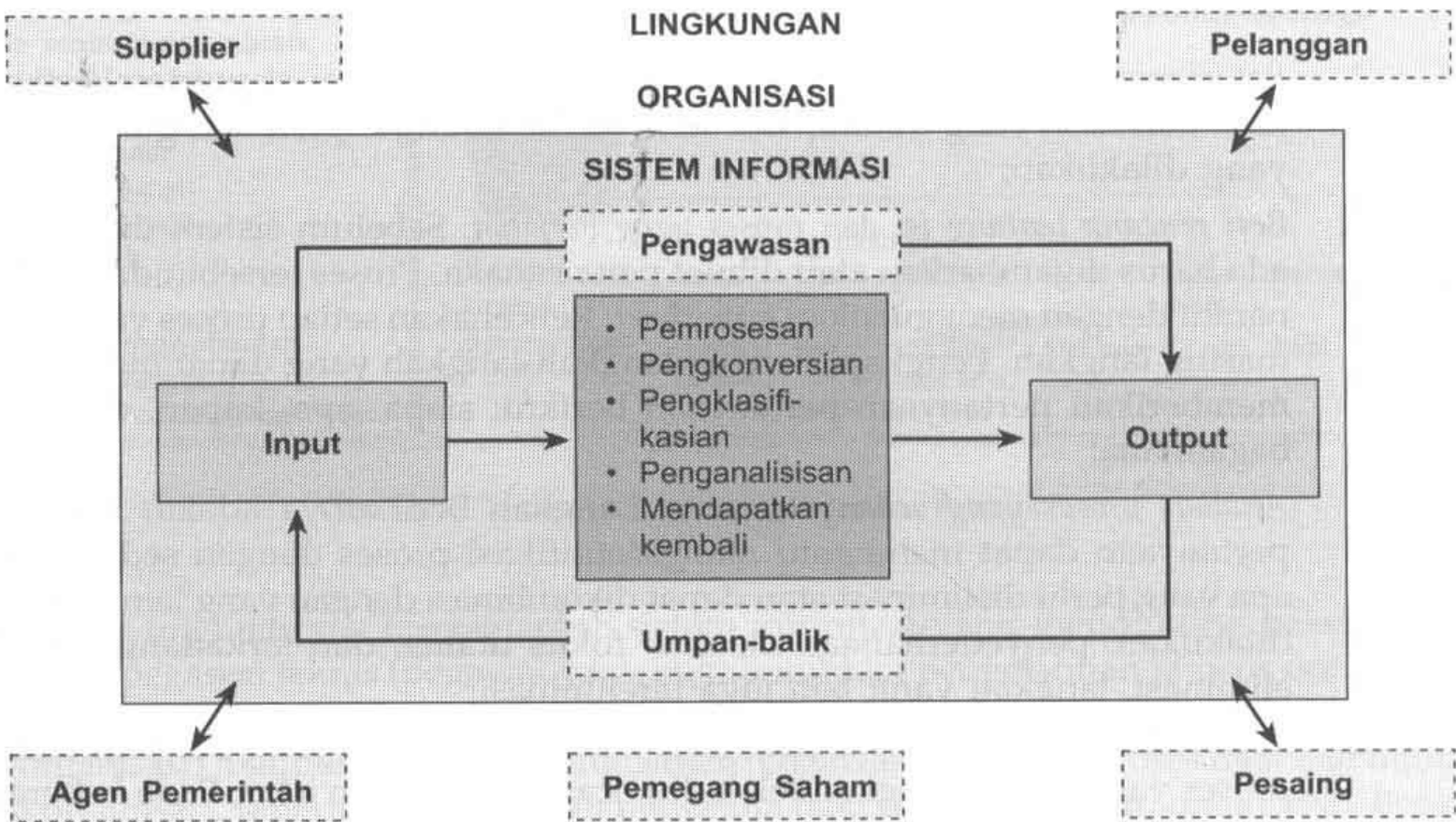


Unsur Sistem

- *Input*
- *Processing*
- *Output*
- *Feedback*
- **Pengawasan**



• Fungsi Sistem dalam Organisasi



Tahapan dalam Pengembangan Sistem

- **Batasi secara jelas proses yang perlu dipelajari.**
- **Beri rencana tentang isi dan proses yang berjalan**
- **Analisis proses yang sedang berjalan**
- **Rencanakan proses yang dikembangkan**
- **Buat proses baru**



Jenis Sistem

- **Sistem pada tingkatan operasional**
- **Sistem pada tingkatan staf (perkantoran)**
- **Sistem pada tingkatan manajemen**
- **Sistem pada tingkatan strategis**



3.2 ALAT-ALAT SISTEM

1. Bagan beban kerja (*workload chart*)

Tujuan penggunaan alat ini adalah untuk menyederhanakan proses kerja

2. Bagan aliran kerja (*work-flow chart*)

Sering digunakan untuk menganalisis dan menyederhanakan pekerjaan, yaitu alat yang membantu mengidentifikasi tiap langkah dalam proses kerja spesifik



3. Bagan layout kerja (*work-layout chart*)

- **Digunakan untuk menggambarkan aliran kerja yang dilakukan pada kantor**
- **Dapat mengidentifikasi dengan jelas pekerjaan yang cenderung berulang**

4. Bagan proses kerja (*work-process chart*)

Menggambarkan sebuah proses kerja yang harus dilakukan berkaitan dengan penyelesaian sebuah pekerjaan



5. **Diagram balok EDP (*electronic data processing*)**

Umumnya digunakan untuk penggambaran sistem yang akan diintergrasikan dengan komputer

1. Bagan beban kerja (*workload chart*)

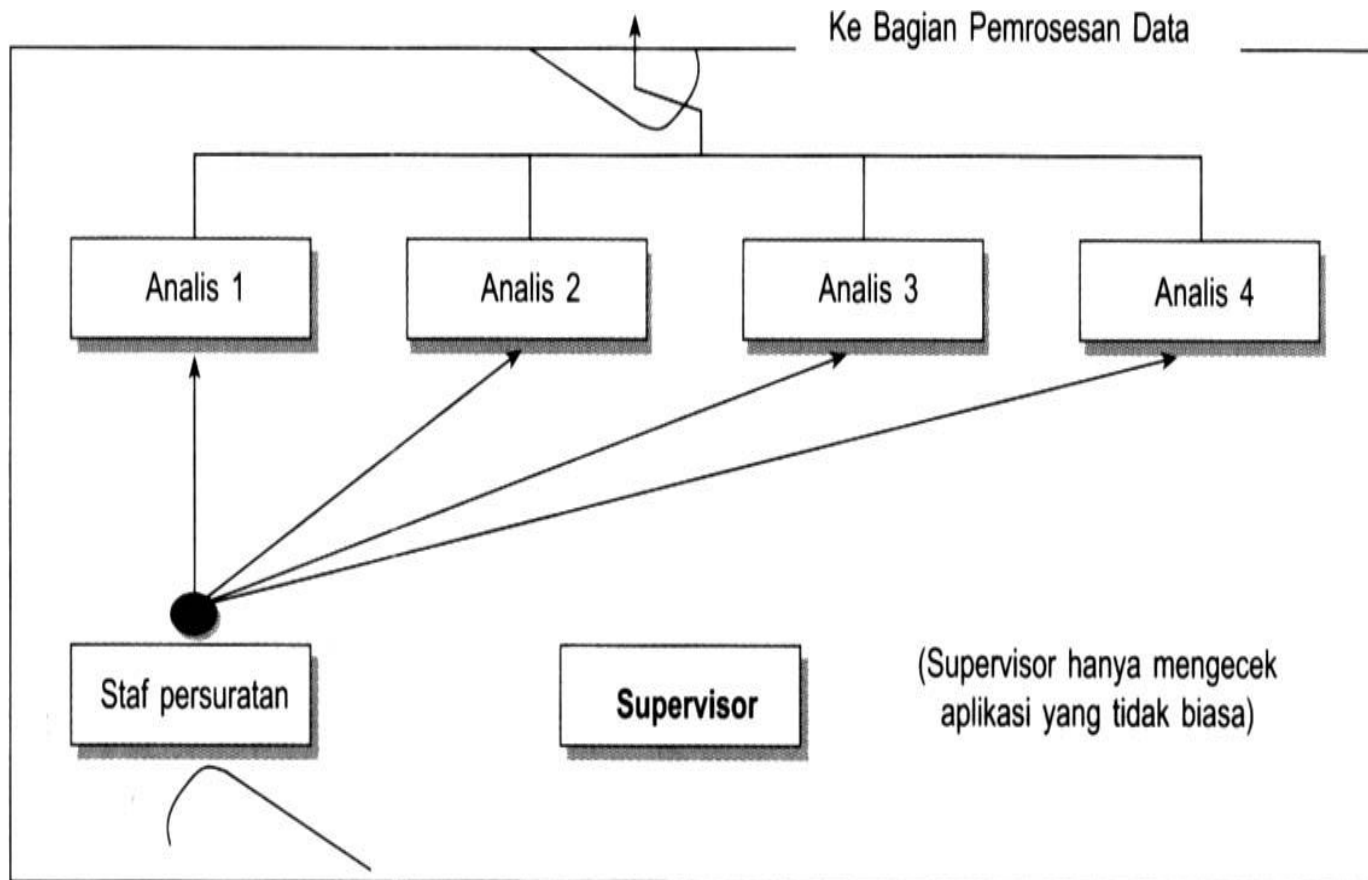
Daftar Aktivitas Kerja

Departemen : <i>Pembelian</i>	Kode Aktivitas	Periode : <i>27 Maret 2004</i>
Jumlah pegawai : <i>5 orang</i>		Waktu yang dibutuhkan (dalam seminggu)
Aktivitas yang Dilakukan		
Mem- <i>file</i>	A	25 jam
Mengetik surat tindak lanjut	D	15 jam
Me- <i>review</i> order yang diterima	C	16 jam
Menjawab telepon	F	12 jam
Mengumpulkan data	F	10 jam
Menyiapkan tagihan	E	15 jam
Mengetik laporan	B	22 jam
Mengetik order pembelian	E	16 jam
Mengetik penetapan harga	E	17 jam
Men-duplikasi dokumen	B	23 jam
Me- <i>review</i> permintaan pembelian barang	C	18 jam
Meng- <i>approve</i> permintaan pembelian barang	F	15 jam

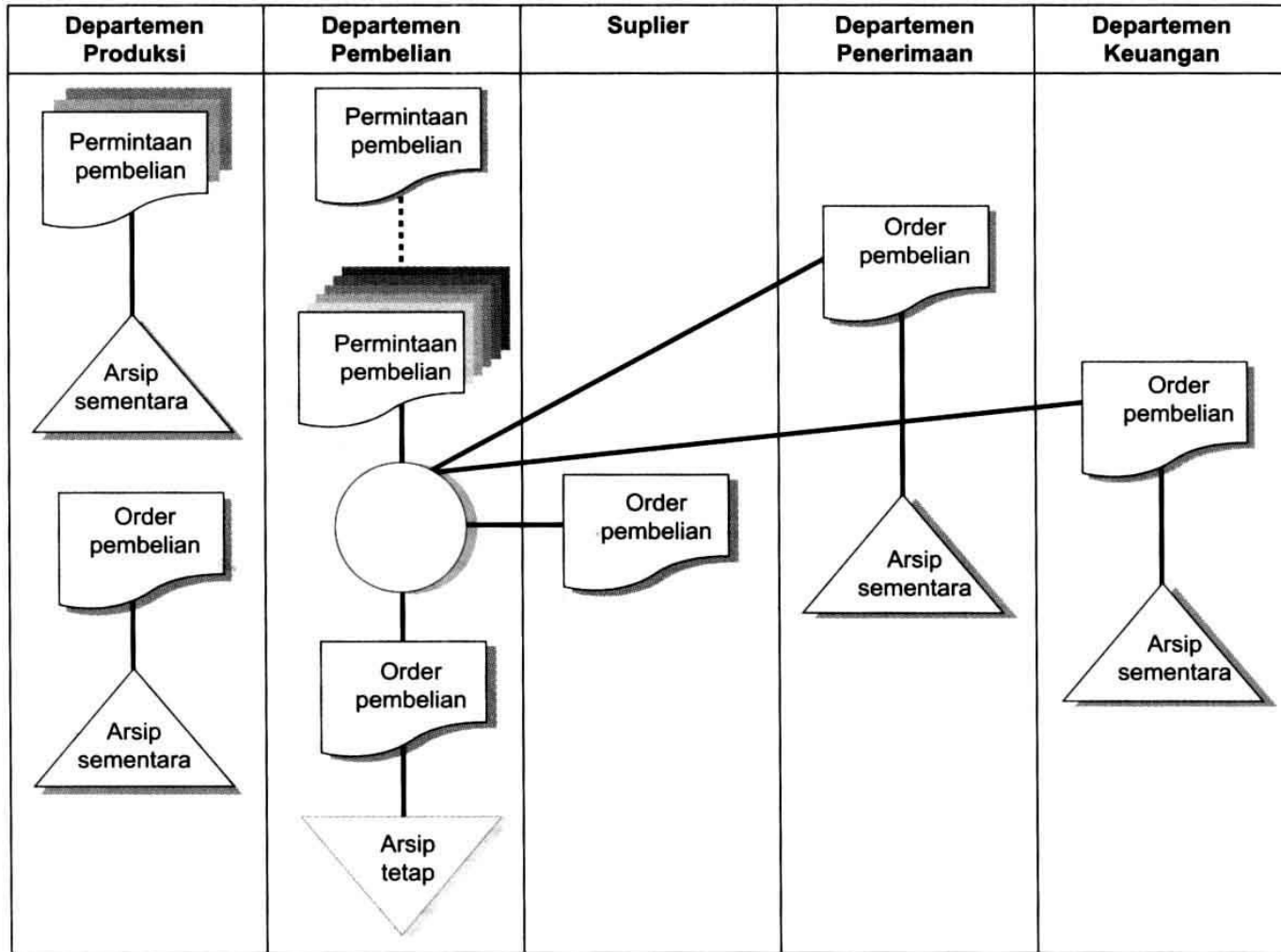
2. Bagan aliran kerja (*work-flow chart*)

<p align="center">Bagan Aliran Kerja Tugas: Permintaan Kas Kecil</p>	<p align="center">Analisis yang Mungkin</p>	<p align="center">Operasi</p>	<p align="center">Pergerakan</p>	<p align="center">Inspeksi</p>	<p align="center">Penundaan</p>	<p align="center">Penyimpanan</p>
Permintaan dibuat oleh Kepala Departemen						
Diletakkan pada kotak "pengambilan"						
Menuju ke Departemen Keuangan						
Verifikasi tanda tangan						
Jumlah uang disetujui oleh <i>treasurer</i>						
Jumlah uang dihitung oleh kasir						
Jumlah uang dicatat oleh staf						
Kas kecil dimasukkan ke amplop						
Kas kecil dibawa ke departemen						
Kas kecil dicek kesesuaiannya dengan permintaan						
Kuitansi ditandatangani						
Kas kecil disimpan pada "kotak penyimpanan"						

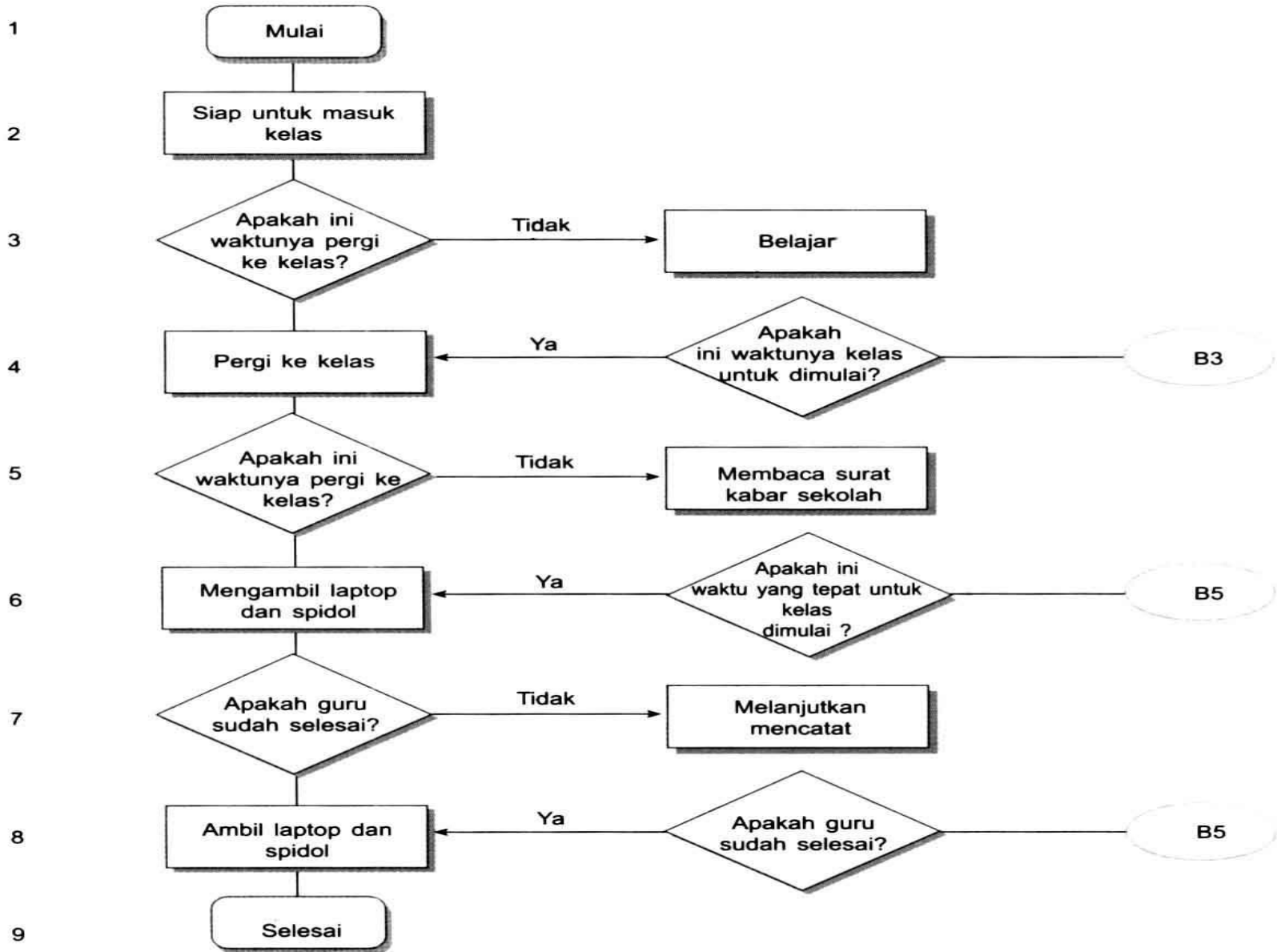
3. Bagan layout kerja (*work-layout chart*)



4. Bagan proses kerja (*work-process chart*)



5. Diagram balok EDP (electronic data processing)



BAB 4

KOMUNIKASI PERKANTORAN



Penerbit Erlangga

TUJUAN BAB 4

- **Menjelaskan pentingnya mempunyai ketrampilan komunikasi yang baik di tempat kerja**
- **Menunjukkan perbedaan pokok antara saluran komunikasi formal dan informal**
- **Mendiskusikan proses komunikasi**
- **Mengidentifikasi delapan hambatan komunikasi utama antarmanusia dan dalam organisasi-organisasi**

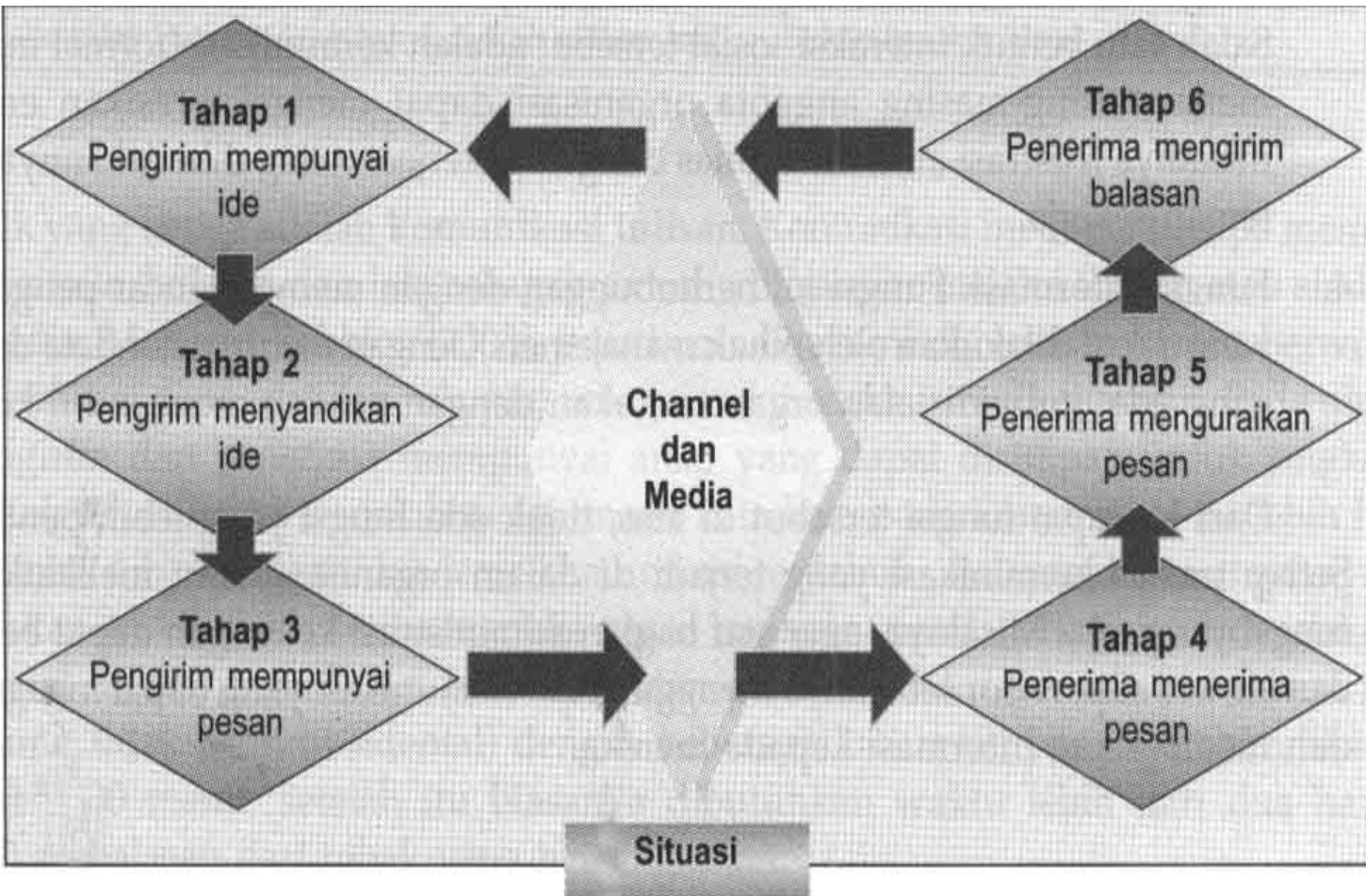


4.1 KOMUNIKASI

- **Komunikasi merupakan proses mengirim dan menerima pesan, dan dikatakan efektif apabila pesan tersebut dapat dimengerti dan menstimulasi tindakan atau mendorong orang lain untuk bertindak sesuai dengan pesan tersebut (Bovee, 2003)**



• **Bagan Proses Komunikasi**



Bovee, 2003, *Business Communications Today*

Empat Fungsi Komunikasi

- **Fungsi kontrol**
- **Fungsi motivasi**
- **Fungsi emosi**
- **Fungsi informasi**



4.2 KOMUNIKASI YANG EFEKTIF

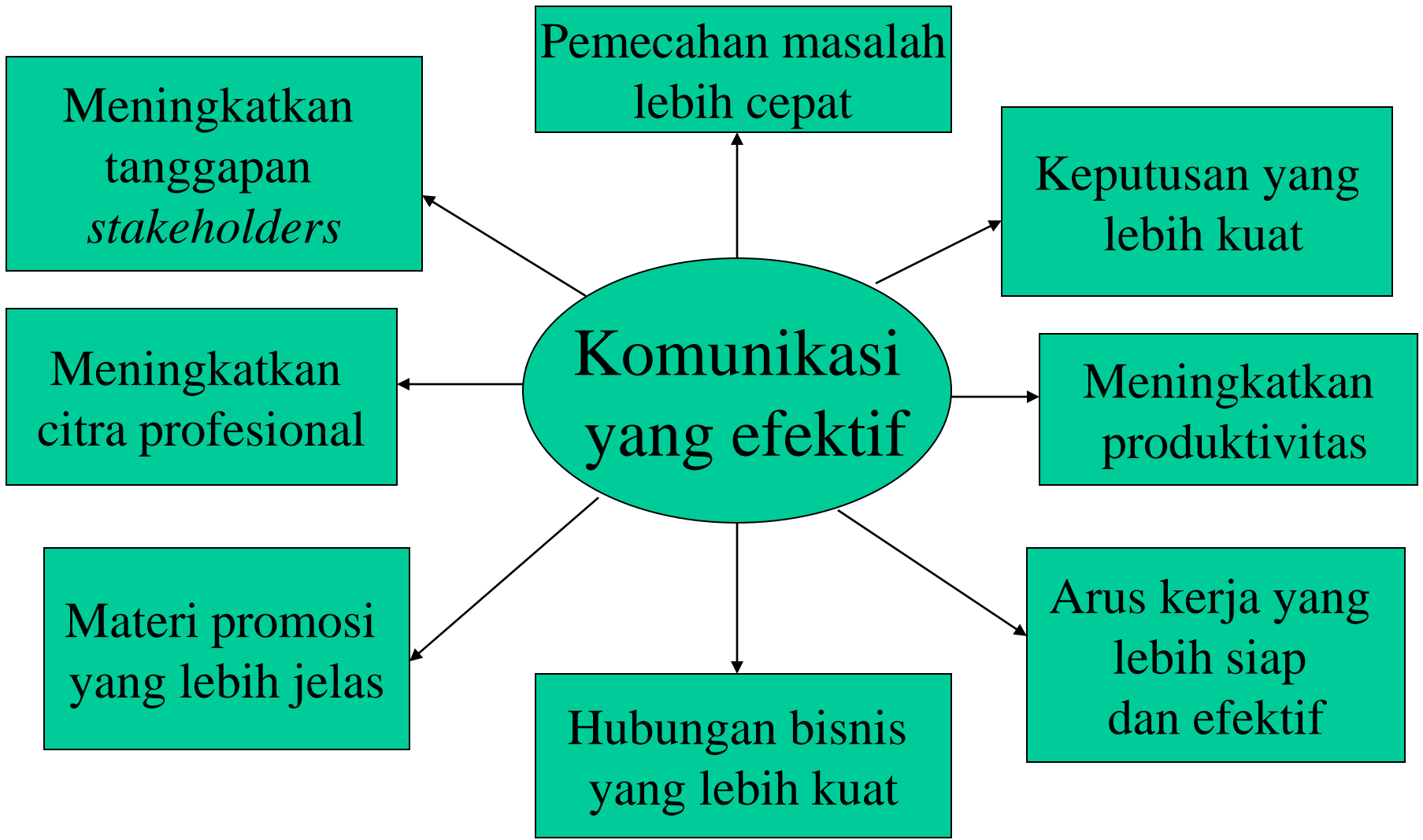
- **Bentuk dasar komunikasi yaitu :**
 - **Komunikasi verbal**
 - **Komunikasi non verbal**
 - **Komunikasi tulisan.**



Empat Asas Komunikasi

- **Komunikasi berlangsung antara pikiran seseorang dengan pikiran orang lain**
- **Orang hanya memahami suatu hal jika menghubungkan dengan hal yang dimengerti**
- **Orang yang melakukan komunikasi memiliki kewajiban untuk membuat dirinya dimengerti**
- **Orang yang tidak paham dalam menerima pesan mempunyai kewajiban untuk meminta penjelasan**

• Manfaat Komunikasi yang Efektif



Ciri Pesan yang Efektif

- **Menyediakan informasi yang praktis**
- **Memberikan fakta dibandingkan kesan**
- **Mengklarifikasi dan menyingkat infomarsi**
- **Menyatakan tanggung jawab secara jelas**
- **Membujuk dan menyediakan rekomendasi**



4.3 MENDENGARKAN

Elemen proses mendengarkan

- Memahami (*sensing*)
- Menyaring (*filtering*)
- Mengingat (*remembering*).



Kiat Meningkatkan Kemampuan Mendengarkan

- **Komitmen untuk memperbaiki**
- **Fokus**
- **Meningkatkan akurasi penyaringan informasi**
- **Konsentrasi untuk mengingat.**



Tantangan Komunikasi Masa Kini

- **Perkembangan teknologi**
- **Globalisasi dan perbedaan budaya antar pegawai**
- **Organisasi yang berbasis tim.**



4.4 KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI

Bentuk komunikasi

	Formal	Informal
Internal	Komunikasi yang sudah direncanakan masing-masing bagian (surat, e-mail, memo) mengikuti prosedur suatu organisasi	Komunikasi yang sudah direncanakan dengan pihak luar (surat, laporan, memo, pidato, website, maupun <i>press release</i>)
Ekster-nal	Komunikasi kasual yang terjadi antaranggota organisasi (e-mail, <i>face to face</i>, telepon) yang tidak mengikuti prosedur suatu organisasi	Komunikasi kasual yang berlangsung dengan pelanggan, penyalur, investor (e-mail, <i>face to face</i>, telepon)

4.5 HAMBATAN KOMUNIKASI DAN KIAT UNTUK MENGATASINYA

- **Empat hambatan komunikasi yaitu:**
 1. **Perbedaan bahasa dan persepsi.**
 2. **Gangguan komunikasi (gangguan fisik dan emosional)**
 3. **Overload informasi**
 4. **Penyaringan yang tidak tepat.**



.....

- **Kiat yang dapat dilakukan untuk meminimalisir dampak hambatan komunikasi (Quible, 2003), yaitu:**

- 1. Melakukan pendekatan yang berpusat pada audiens**
- 2. Mengembangkan iklim komunikasi yang terbuka**
- 3. Komitmen untuk berkomunikasi secara etis.**
- 4. Menggunakan pesan yang singkat dan efektif.**



BAB 5

TEKNOLOGI KOMUNIKASI PERKANTORAN



Penerbit Erlangga

TUJUAN BAB 5

- **Menjelaskan pengertian komunikasi, jaringan dan konfigurasi yang tepat, dan peran pentingnya pada komunikasi perkantoran**
- **Menjelaskan sistem telepon dan bagaimana memilihnya**
- **Mengetahui perkembangan *telecommuting* dewasa ini**



5.1 TELEKOMUNIKASI

- **Telekomunikasi dapat didefinisikan sebagai komunikasi yang menggunakan peralatan elektronik maupun elektromagnetik**
- **Selain itu, Quible (2001) mendefinikan telekomunikasi sebagai transmisi informasi yang menggunakan teknologi telepon**



Manfaat Telekomunikasi Bagi Organisasi

- Mendapatkan informasi pada waktu yang tepat di tempat yang tepat
- Mendapatkan data secara *real-time*
- Memungkinkan operasi perusahaan (baik fasilitas maupun SDM) tersebar di berbagai tempat



Jalur Komunikasi

- Fungsi utama jalur komunikasi adalah untuk memfasilitasi transmisi suara, data, atau gambar ke komputer atau peralatan lain.
- 6 jenis jalur komunikasi, yaitu: *twisted-pair wire*, *coaxial cable*, *microwaves*, *satelit*, *fiber optics*, dan *wireless radio frequencies*



5.2 JARINGAN KOMUNIKASI

- Jaringan komunikasi yang telah tersedia akan semakin mempercepat penyelesaian berbagai tugas kerja
- Kemampuan untuk mengirim dan menerima data serta informasi antara dua tempat memberikan kesempatan kepada pegawai untuk menyelesaikan tugas lebih efisien dan efektif dibandingkan sebelumnya



.....

- **Jaringan komunikasi dapat diklasifikasikan dalam beberapa hal, berdasarkan :**

- 1. Topologi**

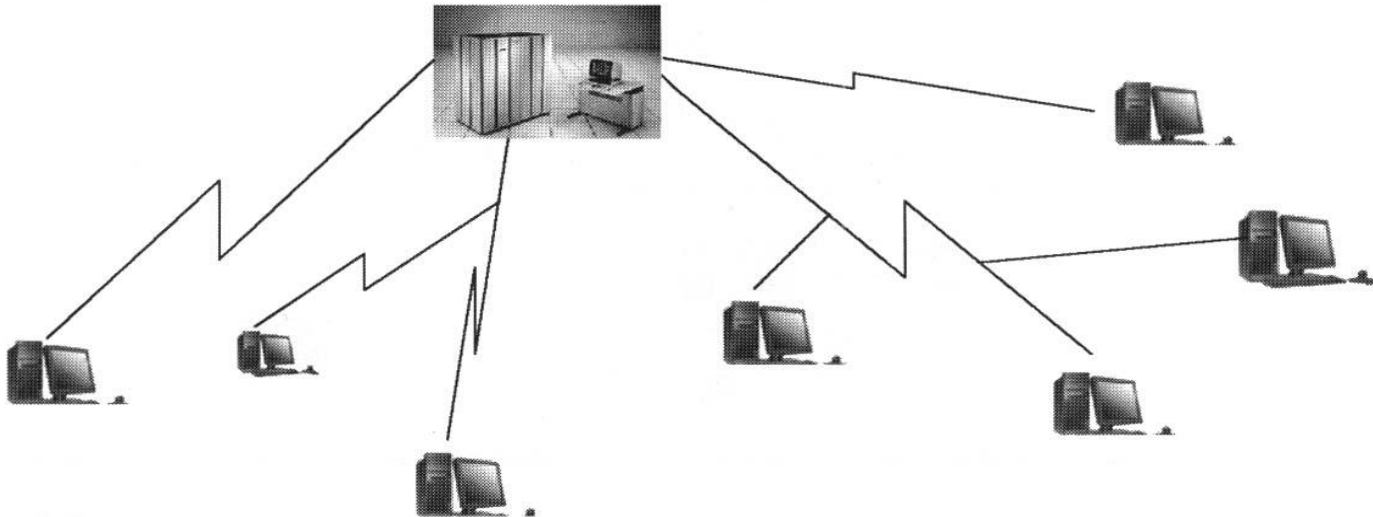
- 2. Kepemilikan**

- 3. Geografi**

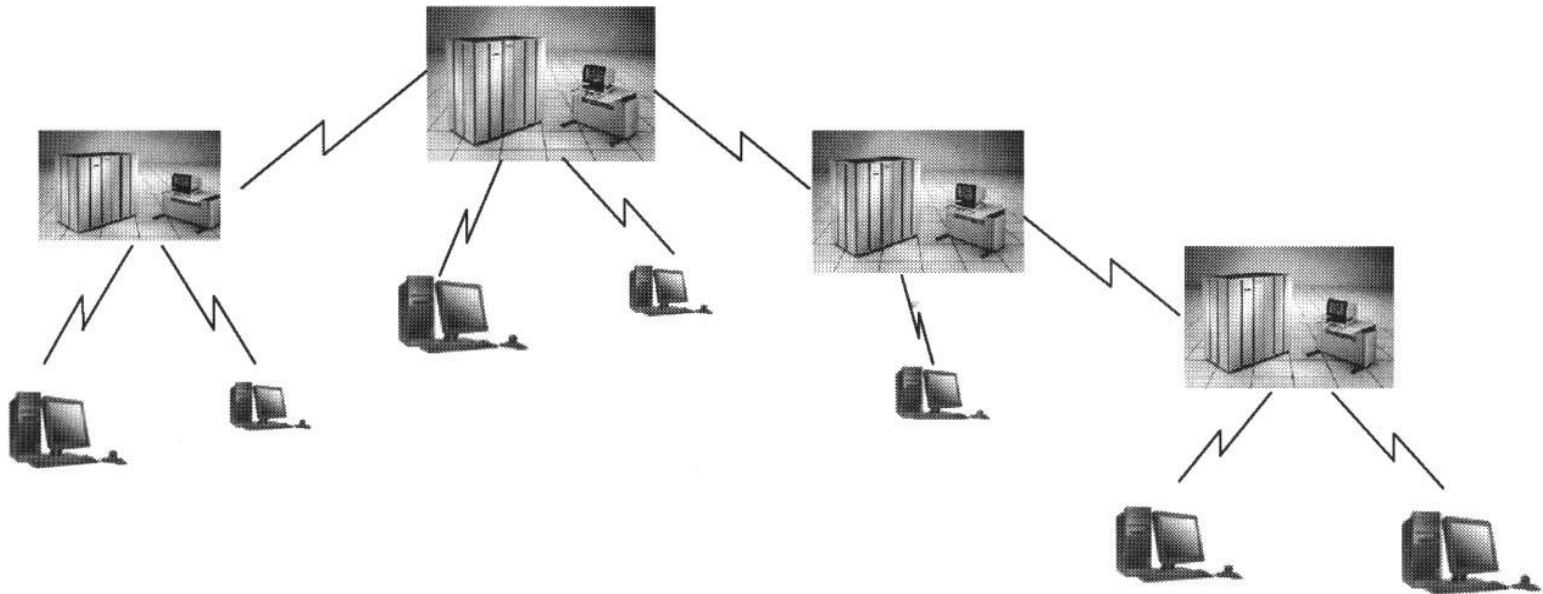


1. Jaringan Komunikasi Berdasarkan Topologi

- Bintang

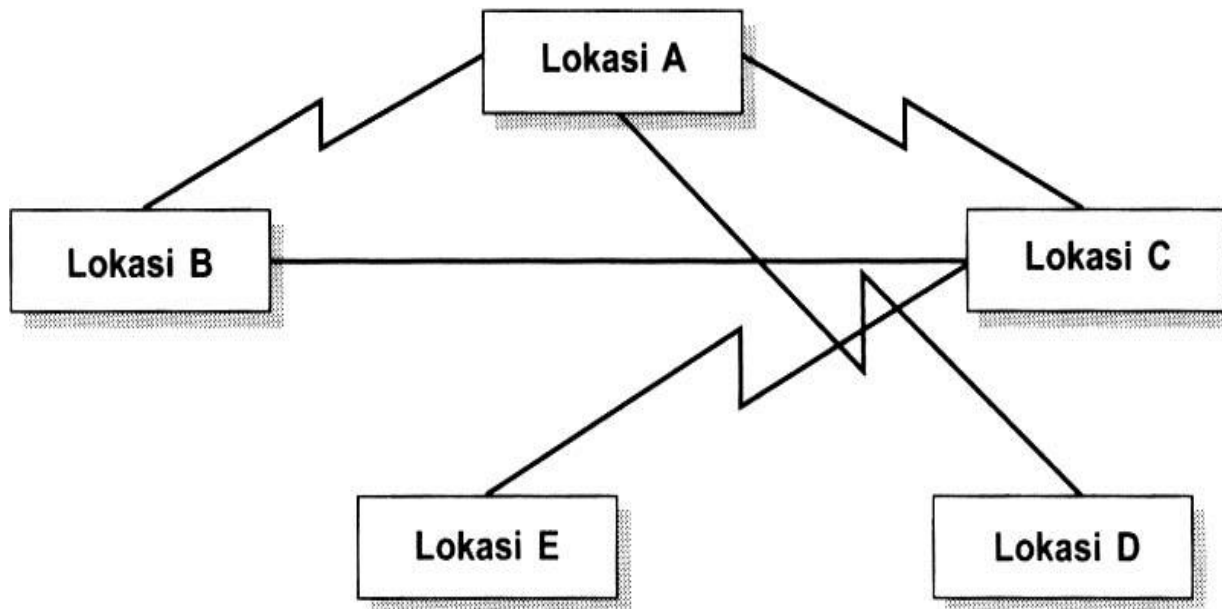


-
- **Topologi hierarki**
(konfigurasi pohon)



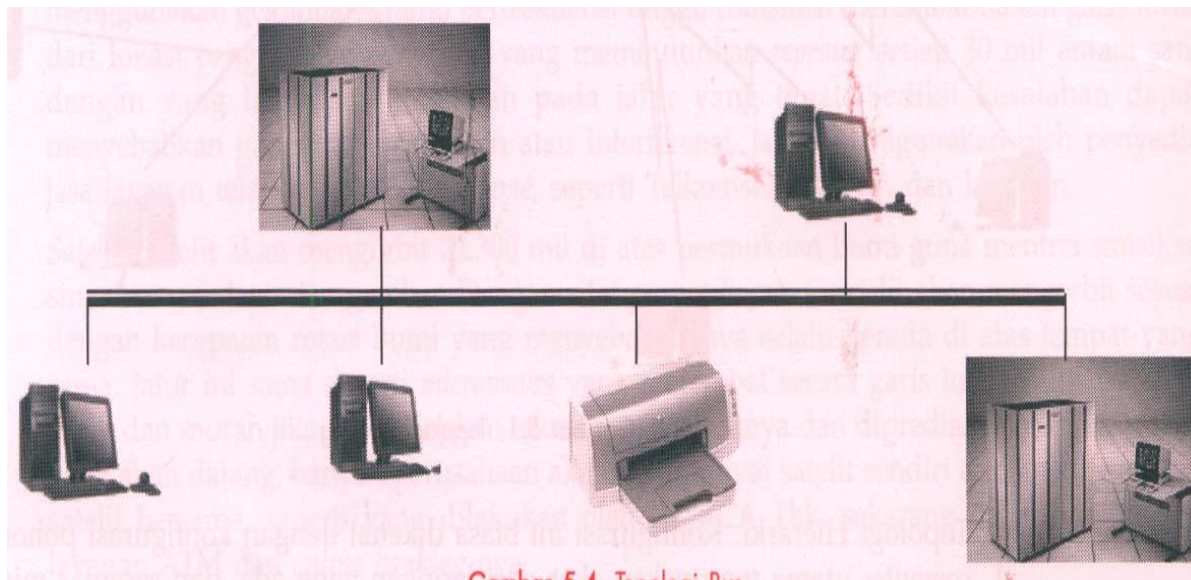
.....

- **Topologi jala**

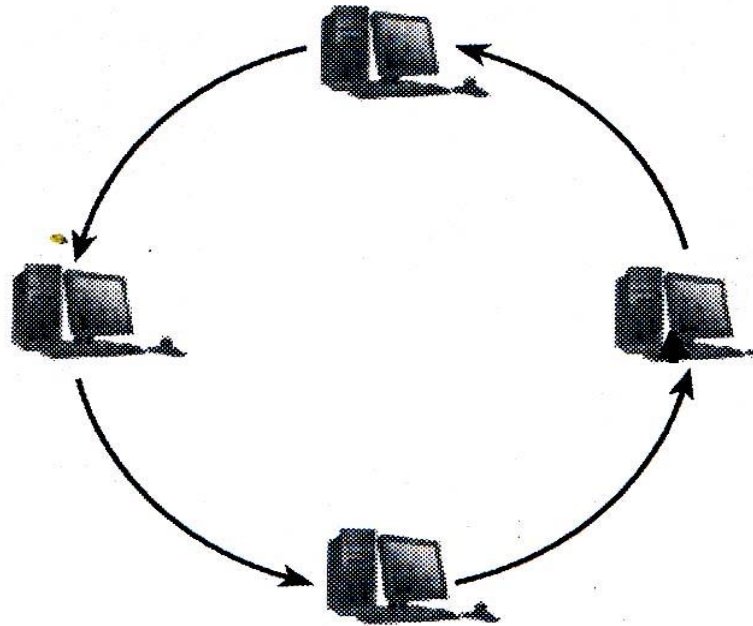


.....

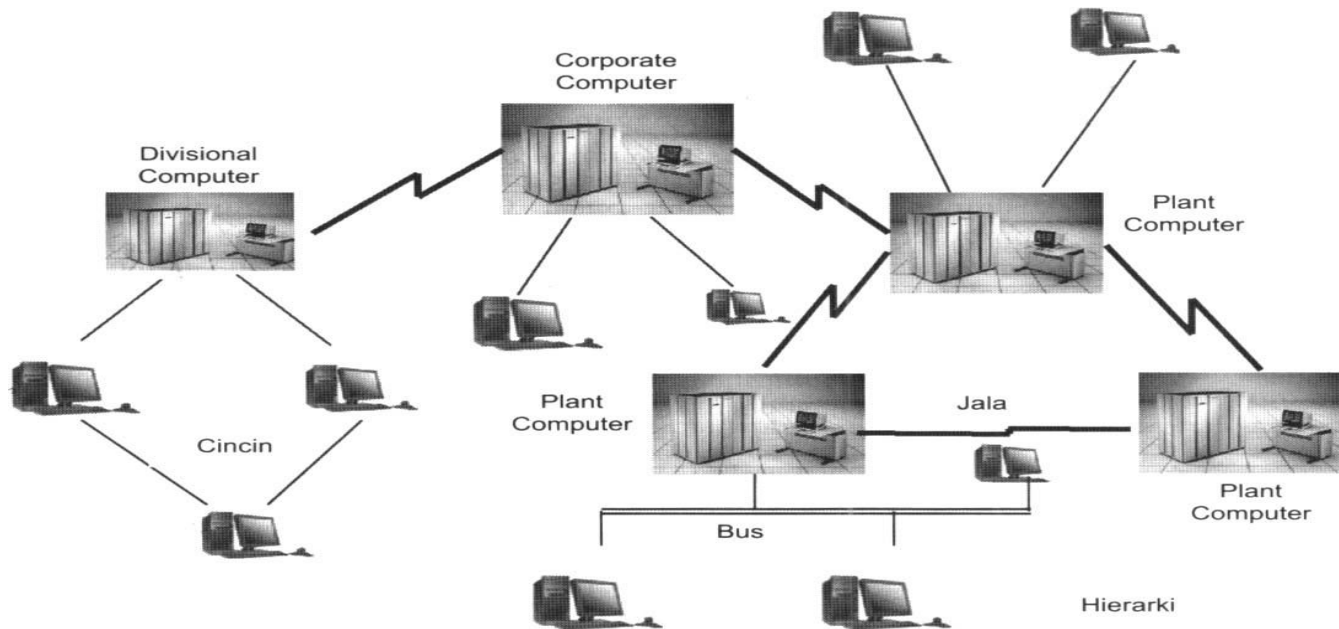
- **Topologi bus**



- **Topologi cincin**



• Tipologi hybrid



2. Jaringan Komunikasi Berdasarkan Kepemilikan

- **Private**

Jaringan ini biasanya melayani kebutuhan internal organisasi yang tertutup akses publik

- **Public**

Jaringan ini dibangun oleh perusahaan telekomunikasi yang menjual layanan ke publik. Ada dua macam jaringan, yaitu *Public Switched Telephone Network* (PSTN) dan internet



- **Value Added Network**

Jaringan ini hampir sama dengan jaringan publik, yang menawarkan fasilitas transmisi berupa *intelligence* berdasarkan kebutuhan perusahaan



3. Jaringan Komunikasi Berdasarkan Geografi

- *Wide Area Networks (WAN)*
- *Metropolitan Area Networks (MAN)*
- *Local Area Networks (LAN)*



5.3 TELEPON

- Empat jenis sistem telepon yang biasa digunakan perusahaan, yaitu: *Key system*, *PBX*, *PABX*, *Centrex*.
- Dalam dua dekade terakhir dikembangkan penggunaan sistem telepon alternatif, yaitu: *Wideboard data service*, Sistem telepon seluler, dan Layanan 008

5.4 INTERNET

- **Internet telah muncul sejak awal 1960-an**
- **Pada tahun 1973, pemerintah USA memulai *Defense Advanced Research Projects Agency* (DARPA) yang bertujuan untuk mendapatkan teknik terbaru agar komputer bisa berkomunikasi dan bertukar data dalam jaringan**



-
- **Tahun 1986, National Science Foundation di USA mengembangkan NSFNET, yang saat ini merupakan jalur utama komunikasi di internet**
 - **Tahun 1989, sistem internet mulai mengintegrasikan semua protokol yang ada dalam struktur jaringan dasar dengan menggunakan Interkoneksi Sistem Terbuka**



-
- **Pada akhir tahun 1991, internet telah menghubungkan 5 ribu jaringan pada 36 negara dan melayani 700 komputer serta 4 juta pengguna**
 - **Pada tahun 1995, dengan dilepaskannya larangan komersial, internet berkembang dengan pesat yang memberikan penggunanya layanan informasi yang luas**



Karakteristik Internet

- **Protokol merupakan salah satu standar yang memungkinkan pengiriman dan penerimaan informasi melalui program *client* dan *server* dapat terjadi di internet**
- **Protokol yang digunakan perusahaan untuk mengakses internet juga digunakan untuk mengembangkan intranet**



-
- **Internet dapat diakses melalui beberapa cara dengan menggunakan teknologi komunikasi, antara lain:**

- 1. Akses LAN***
- 2. Akses Cable***
- 3. Akses Dial-up***
- 4. Shell Akses***



Layanan Internet

1. *E-mail*
2. *World Wide Web*
3. *FTP (File Transfer Protocol)*
4. *Usenet*
5. *Listserv*
6. *Internet Messenger*
7. *Internet Telephone*
8. *Telnet*



5.5 TELECOMMUTING DAN TELEKOMUNIKASI

- **Gomez-Meija dkk (2004) mendeskripsikan *telecommuting* sebagai perencanaan kerja yang memungkinkan pegawai untuk bekerja di tempat selain kantor (biasanya di rumah, di kantor kecil, atau di jalan) dengan selalu menghubungkan diri ke kantor melalui telepon, faksimile, ataupun email**



Karakteristik Pekerjaan dan Pegawai *Telecommuter*

- 1. Pekerjaan yang jelas dan dapat diukur**
- 2. Membutuhkan interaksi harian dengan kelompok kerja**
- 3. Membutuhkan interaksi setiap hari dengan pelanggan**
- 4. Pekerjaan (misalnya mengetik, data entri, atau melakukan hubungan telepon) yang dapat dilakukan secara baik di luar kantor**

-
- 5. Jika jabatan manajemen, apakah hal ini akan berlangsung permanen atau hanya sementara (karena ada perjalanan dinas?)**
 - 6. Pekerjaan yang tidak memerlukan tingkat interaksi yang tinggi dengan pegawai lain dalam melakukan pekerjaannya**

Dampak Negatif *Telecommuting*

1. Pegawai dapat menghindari dari pengawasan pihak manajemen
2. Pegawai akan beranggapan *telecommuting* menyebabkan mereka terkucil dari rekan kerjanya
3. Pegawai akan kehilangan interaksi sosial
4. Pegawai kemungkinan besar beranggapan *telecommuting* menambah tingkat stres dalam rumah tangganya
5. Pegawai mungkin mempunyai anggapan *telecommuting* berdampak kurang menguntungkan pada kariernya di masa yang akan datang



5.6 MANAJEMEN PELAYANAN TELEKOMUNIKASI

- **Pelayanan telekomunikasi di organisasi saat ini semakin beragam dan semakin meningkat jumlahnya. Kondisi ini tentunya memerlukan pengelolaan yang sesuai dengan mengoptimalkan sistem telekomunikasi dan mengefisienkan biaya yang ditimbulkannya**



Manfaat Sistem Manajemen Telekomunikasi

- 1. Memahami proses kerja masing-masing elemen dalam sistem telekomunikasi dan bagaimana menghasilkan efisiensi dari hal tersebut**
- 2. Memahami tingkat efisiensi yang akan dihasilkan jika beberapa aspek teknik dari sistem digabungkan pengoperasiannya**
- 3. Memahami kemungkinan bagi manajer untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan pada saat dibutuhkan**

-
- 4. Memahami potensi pengembangan sistem berdasarkan perkembangan teknologi yang dapat memberikan manfaat optimal bagi organisasi**
 - 5. Mengoordinasikan pengembangan keseluruhan sistem daripada pendekatan yang hanya mempengaruhi bagian dari sistem**



Mengontrol Biaya Telekomunikasi

- **Beberapa saran yang diberikan dalam upaya mengontrol biaya telekomunikasi (Rowe, 2002), yaitu :**
 - 1. Mengoordinasikan segala aspek dalam sistem telekomunikasi**
 - 2. Menyiapkan perusahaan alternatif yang dapat menyediakan layanan telepon jarak jauh guna menentukan kesesuaian dengan anggaran perusahaan**
 - 3. Mempertimbangan penggunaan peralatan baru jika kondisi membutuhkan**



-
- 4. Menentukan efektifitas penggunaan sistem telekomunikasi melalui pembelian atau menyewanya (*leasing*)**
 - 5. Memasang sistem *remote control* untuk mengawasi penggunaan layanan telekomunikasi oleh pegawai**
 - 6. Memasang fitur telepon yang paling banyak digunakan untuk keefektifan biaya**
 - 7. Mendesain sistem telekomunikasi baru sebagai platform yang dapat mendukung perkembangan telekomunikasi di masa yang akan datang**

BAB 6

MANAJEMEN KEARSIPAN



Penerbit Erlangga

TUJUAN BAB 6

- **Mengetahui tujuan dan fungsi kearsipan, memahami siklus kearsipan, mampu mengorganisasi program manajemen kearsipan, serta mampu membuat dan melakukan sistem manajemen kearsipan**



Alasan Manusia Merekam Informasi

- **Alasan pribadi**
- **Alasan sosial**
- **Alasan ekonomis**
- **Alasan hukum**
- **Alasan instrumental**
- **Tujuan simbolis**
- **Pengembangan ilmu pengetahuan**



6.1 MANAJEMEN ARSIP

- **Dokumen adalah informasi yang dikumpulkan dan bisa diakses serta digunakan**
- **Dokumen juga didefinisikan sebagai informasi yang diciptakan, diterima, dan dikelola sebagai bukti maupun informasi yang oleh organisasi atau perorangan digunakan untuk memenuhi kewajiban hukum atau transaksi bisnis**



-
- **Odgers (2005) mendefinisikan manajemen arsip sebagai proses pengawasan, penyimpanan, dan pengamanan dokumen serta arsip, baik dalam bentuk kertas maupun media elektronik**
 - **Charman (1998) mendefinisikannya sebagai proses yang menitikberatkan pada efisiensi administrasi perkantoran, pengelolaan, dan pemusnahaan dokumen apabila tidak lagi diperlukan**



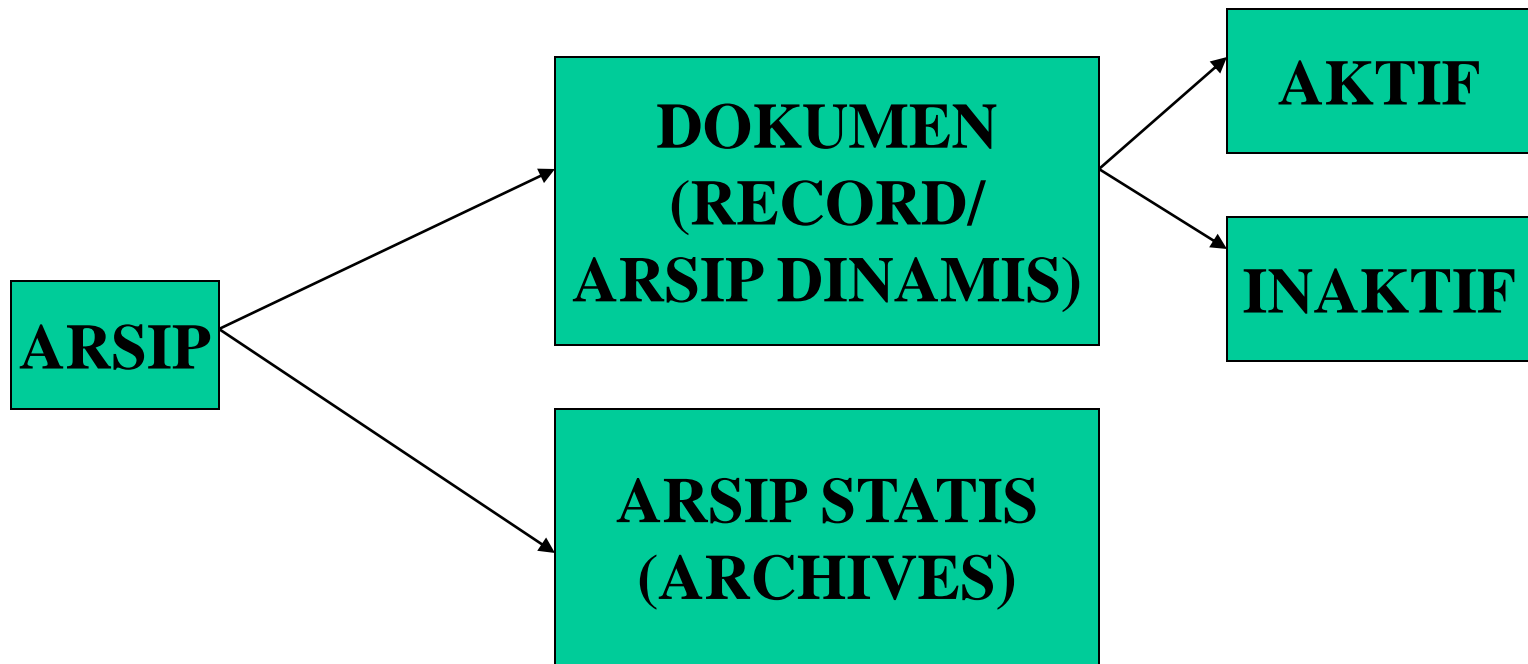
.....

Kennedy dan Schauder (1998), menjelaskan bahwa setiap dokumen dan arsip akan terdiri dari:

- **Isi**
- **Struktur**
- **Konteks**



Pengklasifikasian Arsip



.....

- **Ada dua model dalam mengelola arsip, yaitu:**

1. ***Life Cycle Model* (Model Siklus Hidup)**

2. ***Records Continuum Model* (Model Arsip Berkelanjutan)**



Arsip Dinamis (Dokumen) dan Arsip

- **Arsip dinamis atau dokumen merupakan informasi terekam, termasuk data dalam sistem komputer, yang dibuat atau diterima oleh organisasi atau perorangan dalam transaksi kegiatan atau melakukan tindakan sebagai aktivitas tersebut**



.....

- **Menurut Basuki (2003), Dokumen dapat dibagi menjadi beberapa kategori, yaitu:**

- 1. Dokumen Administratif**
- 2. Dokumen Akuntansi**
- 3. Dokumen Proyek**
- 4. Dokumen Kasus**



Penggolongan Dokumen

- Berdasarkan penggunaannya, dokumen dapat digolongkan menjadi :
 1. **Dokumen Aktif**, yaitu dokumen yang digunakan secara kontinyu minimal 12 kali dalam setahun
 2. **Dokumen Inaktif**, yaitu dokumen jangka panjang dan dokumen semi aktif. Dokumen disebut semi aktif bila hanya digunakan minimal 5 kali dalam setahun



6.2 MENGORGANISASI PROGRAM MANAJEMEN KEARSIPAN

- **Sistem penyimpanan arsip :**
 1. **Sistem Hastawi (manual)**
 2. **Sistem Barcoding**

Penaksiran

- **Nilai guna arsip adalah nilai arsip yang didasarkan pada kegunaannya bagi organisasi**
- **Nilai guna merupakan dasar penentuan jadwal retensi bagi masing-masing dokumen berdasarkan nomor serinya**



-
- **Nilai guna arsip dibagi menjadi dua, yaitu:**

1. **Nilai guna primer**

ada beberapa nilai guna primer bagi suatu organisasi, antara lain:

- **Nilai guna adminisratif**
- **Nilai guna fiskal**
- **Nilai guna hukum**
- **Nilai guna historis**



2. Nilai guna sekunder

ada dua nilai guna yang termasuk nilai guna sekunder,
yaitu:

- Nilai guna kebuktian
- Nilai guna informasional



ALFRED

-
- **Arsip juga disimpan karena nilai khusus berikut yang disingkat dengan nama ALFRED (Santen, 1955):**
 1. *Administratif Value*
 2. *Legal Value*
 3. *Fiscal Value*
 4. *Research Value*
 5. *Educational Value*
 6. *Documentary Value*

6.3 SISTEM PENGINDEKSAN

- **Sistem pengindeksan adalah sistem yang mengatur urutan unit-unit atau bagian-bagian dari kata-kata kunci yang akan disusun menurut abjad, sebagai tanda pengenal untuk memudahkan penentuan tempat penyimpanan dan penemuan kembali arsip**
- **Bentuk indeks ini dapat berupa kartu, daftar, atau buku**



.....

- **Ada beberapa sistem yang digunakan dalam mengindeks dokumen maupun arsip (Gie, 2000), yaitu :**

- 1. Sistem Kronologis**
- 2. Sistem Abjad**
- 3. Sistem Subyek**
- 4. Sistem Numerik**
- 5. Sistem Geografis**



BAB 7

ARSIP MANUAL



Penerbit Erlangga

TUJUAN BAB 7

- **Mengetahui tujuan dan fungsi arsip manual, memahami siklus arsip manual, mampu mengorganisasi program dan sistem manajemen arsip secara manual**



7.1 SIKLUS HIDUP ARSIP MANUAL

- Dewasa ini, sistem kearsipan secara manual kurang begitu populer karena banyak organisasi yang mulai mengimplementasikan program *paperless office* dan arsip digital
- Namun, Barber (2000) menjelaskan bahwa saat ini hampir sebagian besar organisasi masih menggunakan atau mengelola arsip secara manual, karena dokumen yang dikelola berupa kertas, CD maupun media fisik lainnya



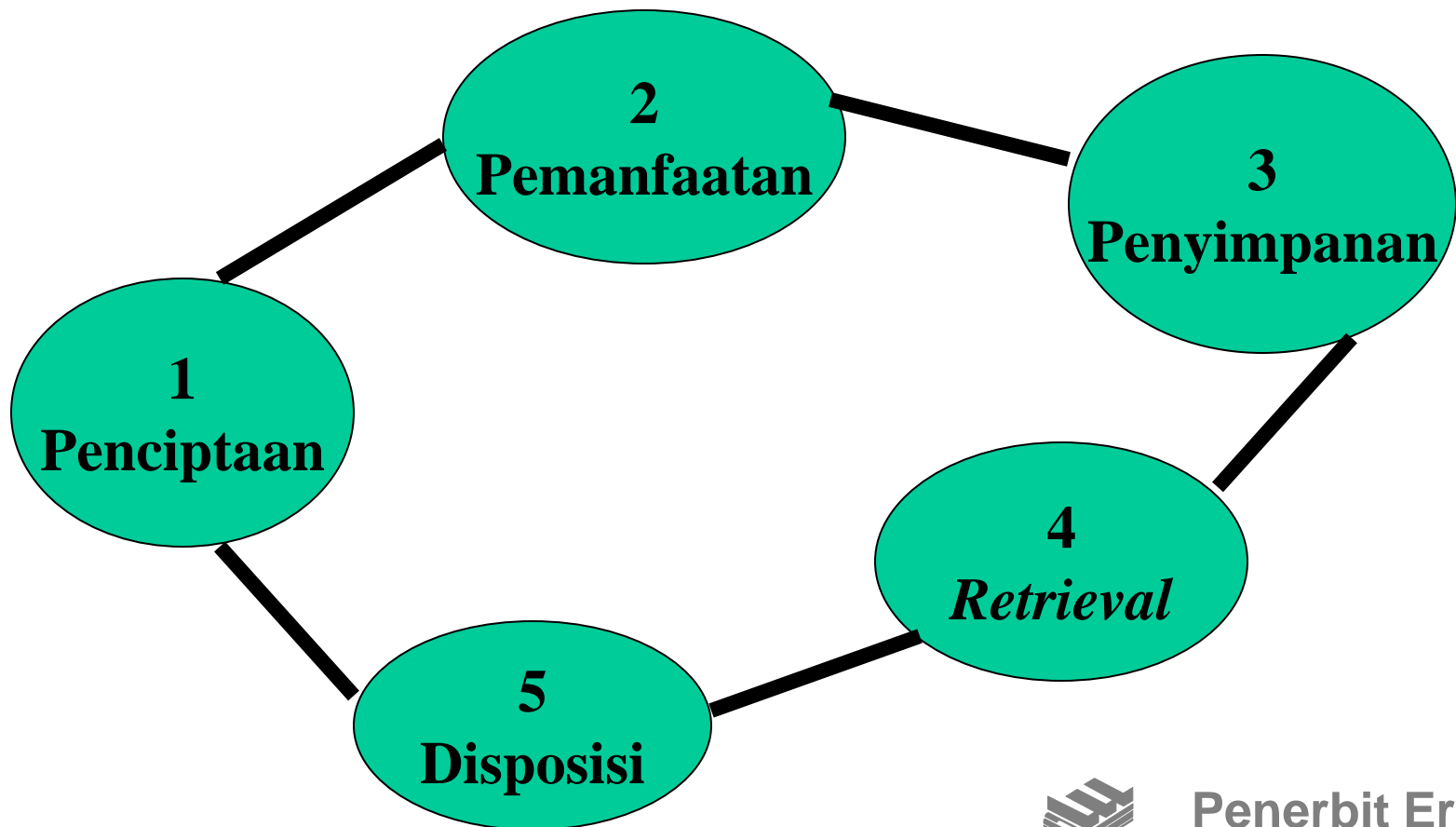
-
- **Dalam mengelola arsip secara manual, organisasi harus mengklasifikasikan dan mengelolanya dalam dua tipe dokumen, yaitu :**

- 1. Dokumen Aktif**

- 2. Dokumen Inaktif**



Siklus Hidup Arsip dalam Perusahaan



Sistem Penyimpanan

- **Ada tiga sistem penyimpanan dokumen yang dapat dipertimbangkan oleh suatu organisasi, yaitu:**
 - 1. Penyimpanan Terpusat (Sentralisasi)**
 - 2. Penyimpanan Desentralisasi**
 - 3. Kombinasi Kedua Systems**



1. Sistem Sentralisasi

- **Manfaat penggunaan sistem sentralisasi, adalah :**
 1. **Mencegah duplikasi**
 2. **Layanan lebih baik**
 3. **Adanya keseragaman**
 4. **Menghemat waktu**
 5. **Menghemat ruangan, peralatan, dan alat tulis kantor**
 6. **Jasa kepada bagian lain**



-
- 6. Memungkinkan pengamanan yang lebih terpadu**
 - 7. Adanya keseragaman dalam penanganan pendidikan dan pelatihan bagi manajer dokumen**
 - 8. Pelayanan dokumen dibawah satu atap**



.....

- **Kerugian sistem sentralisasi :**

- 1. Kesulitan fisik**
- 2. Kebocoran informasi**
- 3. Berbagai bagian mungkin mempunyai kebutuhan yang berlainan**
- 4. Adanya ketakutan akan hilangnya dokumen**
- 5. Pemakai tidak langsung memperoleh dokumen bila diperlukan**



2. Sistem Desentralisasi

- **Keuntungan dari penggunaan sistem desentralisasi, yaitu :**
 1. **Dekat dengan pemakai**
 2. **Sistem ini sangat cocok bila informasi rahasia yang berkaitan dengan sebuah bagian disimpan di bagian yang bersangkutan**
 3. **Hemat waktu dan tenaga dalam pengangkutan berkas**



.....

- **Kerugian dari penggunaan sistem desentralisasi, yaitu :**

- 1. Pengawasan relatif sulit untuk dilakukan**
- 2. Karena banyak duplikasi atas dokumen yang sama, hal itu mengakibatkan terjadinya duplikasi ruangan, perlengkapan, dan alat tulis kantor yang menjadikannya kurang efisien**
- 3. Karena proposisi pekerjaan untuk menyimpan dokumen hanya menjadi salah satu fungsi dari tenaga administrasi, kegiatan ini akan mengakibatkan layanan yang diterima kurang memuaskan**



-
- 4. Sistem ini akan mengalami kesulitan pemberkasan berkaitan dengan dokumen yang relevan dan berkaitan dengan dua bagian atau lebih**
 - 5. Tidak ada keseragaman dalam hal pemberkasan dan peralatan**
 - 6. Masing-masing bagian menyimpan dokumennya sendiri sehingga dokumen yang sama tersebar di berbagai tempat**



3. Sistem Kombinasi

- **Sistem kombinasi memiliki keuntungan, yaitu :**
- **Adanya sistem penyimpanan dan temu balik yang seragam**
- **Menekan seminimum mungkin kesalaham pemberkasan serta dokumen yang hilang**
- **Menekan duplikasi dokumen**
- **Memungkinkan pengadaan dokumen yang terpusat dengan imbas efisiensi biaya yang lebih baik**
- **Memudahkan kontrol gerakan dokumen sesuai dengan jadwal retensi dan pemusnahan**



-
- **Di sisi lain, sistem ini memiliki kerugian sebagai berikut :**
 1. **Karena dokumen yang bertautan tidak ditempatkan pada tempat yang sama akan menyebabkan sulitnya penggunaan dokumen yang dimaksud**
 2. **Kurang luwes karena keseragaman di seluruh unit belum atau tidak ada**
 3. **Masalah yang berasal dari sistem sentralisasi dan desentralisasi akan dibawa ke sistem kombinasi, walaupun dapat diminimalisir apabila pengelolaannya dilakukan secara cermat dan tepat**



7.2 PENYIMPANAN ARSIP

- **Hal-hal yang dipertimbangkan dalam memilih perlengkapan penyimpanan, antara lain :**
 1. **Jenis dokumen yang akan disimpan**
 2. **Kecepatan pemanfaatan yang diperlukan**
 3. **Kebutuhan ruangan**
 4. **Pertimbangan keamanan**
 5. **Biaya peralatan**
 6. **Biaya operasional penyimpanan**
 7. **Jumlah pemakai yang mengakses dokumen secara teratur**



Faktor yang dipertimbangkan sebelum membeli alat penyimpanan

1. Kesetaraan (*compatibility*) peralatan
2. Efisiensi
3. Kualitas
4. Ekonomis



-
- **Peralatan penyimpanan dapat digolongkan menjadi peralatan manual, mekanis, dan otomatis**
 - **Peralatan penyimpanan manual terdiri dari: *Spindle file, Vertical filing cabinet, Open-self file, Lateral files, Unit box lateral file, Card file, Microrecord file, File media lainnya.***



7.3 PERENCANAAN RUANGAN

- Salah satu faktor yang patut dipertimbangkan dalam perencanaan ruang penyimpanan adalah kemampuan ruang mengampu berat dokumen yang akan disimpan pada ruang tersebut
- Kapasitas beban lantai (*load capacity*) merupakan berat dokumen dan peralatan yang disangga oleh lantai dengan aman



7.4 PEMUSNAHAN ARSIP

- **Pemusnahan dokumen dilakukan apabila dokumen yang disimpan oleh organisasi sudah tidak diperlukan lagi atau habis masa kadaluasanya**

-
- **Menurut Basuki (2003), ada 4 metode pemusnahan dokumen inaktif, yaitu:**

- 1. Pencacahan**
- 2. Pembakaran**
- 3. Pemusnahan kimiawi**
- 4. Pembuburan**

BAB 8

MANAJEMEN ARSIP ELEKTRONIS



Penerbit Erlangga

TUJUAN BAB 8

- **Mengetahui tujuan dan fungsi arsip elektronik, memahami siklus elektronik**
- **Mampu mengorganisasi dan melakukan manajemen arsip secara elektronik**



8.1 PENDAHULUAN

- **Kita selalu menggunakan kertas dalam melaksanakan pekerjaan administrasi sehari-hari, yang mengakibatkan volume dan jumlah dokumen yang dikelola oleh organisasi semakin meningkat**
- **Walaupun sistem kearsipan manual akan memudahkan kita menemukan dokumen yang kita butuhkan, namun tingkat pertumbuhan arsip / dokumen berupa kertas akan semakin meningkat dan lambat laun menjadikan dokumen sulit untuk ditemukan**



Manfaat penggunaan sistem pengelolaan secara elektrolis

1. **Cepat ditemukan**
2. **Pengindeksan yang fleksibel**
3. **Pencarian secara *full-text***
4. **Kecil kemungkinan file akan hilang**
5. **Menghemat tempat**
6. **Mengarsip secara digital**
7. **Berbagi arsip secara mudah**
8. **Meningkatkan keamanan**
9. **Mudah melakukan *recovery* data**

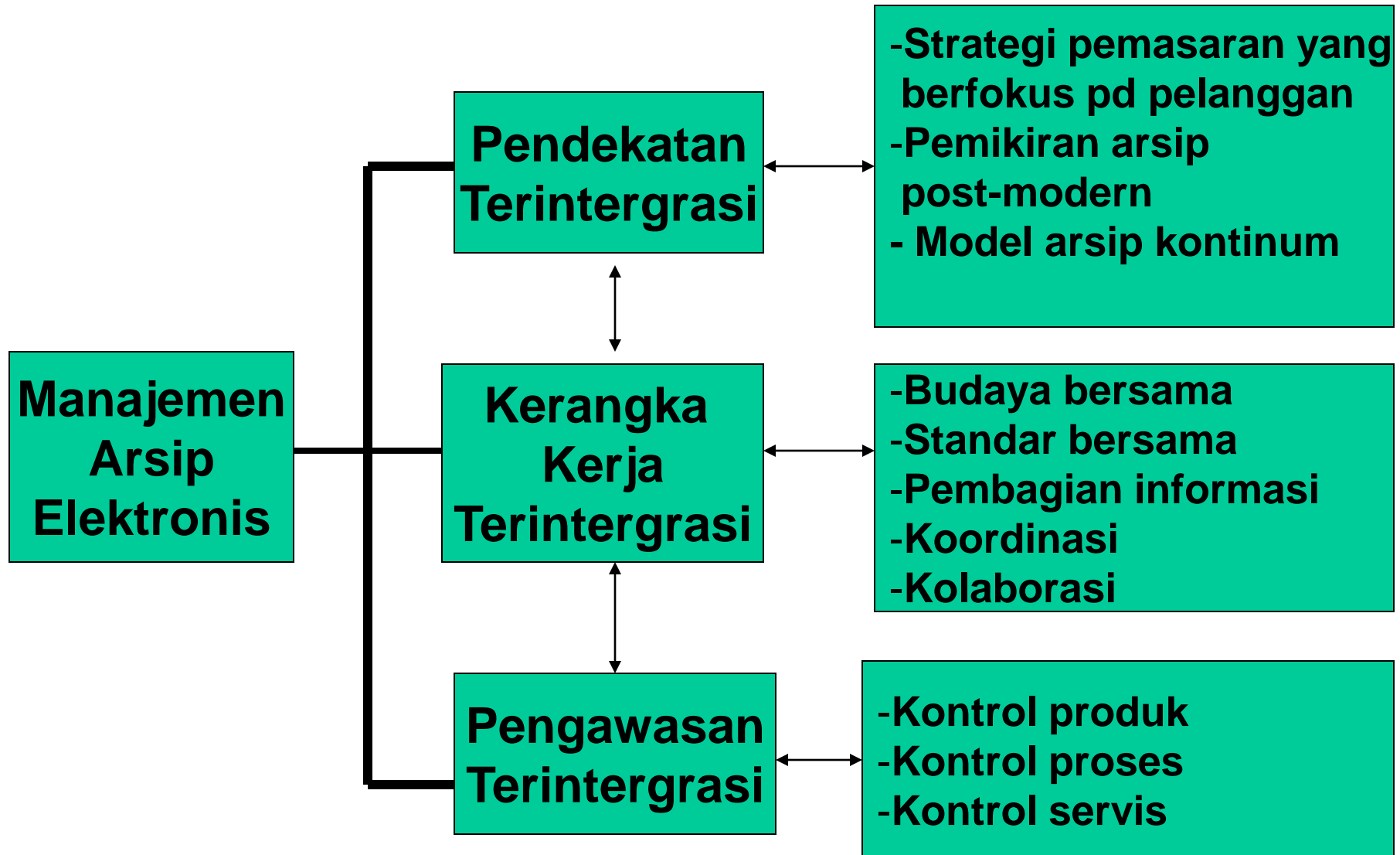


Hal-hal Negatif dari Penggunaan Sistem Pengelolaan Secara Elektrolis

- 1. Adanya peluang untuk memanipulasi file**
- 2. Kesulitan untuk berbagi file karena format file maupun ketersediaan jaringan maupun akses untuk berbagi file dengan yang lain**
- 3. Kemungkinan rusaknya file setiap saat tanpa adanya indikasi terlebih dahulu, misalnya server terserang virus atau terhapus secara permanen karena tidak sengaja**



Manajemen Arsip Berkelanjutan



Checklist

- Ada 12 komponen yang harus diperhatikan sebelum menggunakan arsip elektrolis, yaitu :

1. Kebijakan dan prosedur
2. Pendidikan dan *training*
3. Kerahasiaan dan kejujuran
4. Cakupan dokumen
5. Metadata
6. Manajemen file
7. Manajemen penyimpanan



.....

8. Ketersediaan arsip

9. Audit Trail

10. Retensi

11. Pembaruan media atau transfer

12. Disposal



8.2 MANAJEMEN ARSIP ELEKTRONIS

- **Komputerisasi dokumen dibangun pada kekuatan dokumen kertas: Data di-scan atau dipindahkan secara elektronik dan kopi digital dengan resolusi tinggi disimpan dalam *hard drive* atau *optical disk***
- **Indeks elektronik dapat memberikan informasi tentang dokumen seperti penulis, nomor referensi, atau tanggal dibuat**



Sistem Pengarsipan Arsip elektronis

-
- **Saat ini terdapat tiga sistem utama di pasar:**
 - 1. Sistem Manajemen Dokumen Elektronik**
 - 2. Sistem Pemindaian Elektronik**
 - 3. Sistem Manajemen Dokumen**



Empat Komponen Dasar dalam Memilih Sistem

- **Memindahkan dokumen**
- **Menyimpan dokumen**
- **Mengindeks dokumen**
- **Mengontrol akses**



8.3 IMPLEMENTASI ARSIP ELEKTRONIS

- Aspek yang harus diperhatikan dalam mengimplementasikan arsip elektronik, yaitu :

1. Mengevaluasi Kebutuhan
2. Menskala *Pilot Project* ke Solusi Perusahaan
3. Instalasi
4. *Training*
5. Isu-isu Hukum
6. *Support* dan Pemeliharaan



8.4 RETENSI ARSIP ELEKTRONIS

- **Dua pendekatan dalam melakukan retensi arsip elektronik, yaitu:**

- 1. Retensi Dokumen Tradisional**
- 2. Retensi Dokumen berdasarkan Fungsi dan Hubungan**



BAB 9

PENGAWASAN ADMINISTRASI PERKANTORAN



Penerbit Erlangga

TUJUAN BAB 9

- **Mengetahui apa dan bagaimana pengawasan dapat dilakukan pada adminisrasi perkantoran**
- **Mempunyai gambaran tentang pengawasan terhadap kuantitas dan kualitas pekerjaan**
- **Mengimplementasi teknik-teknik pengawasan pekerjaan perkantoran**



9.1 PROSES PENGAWASAN

- **Tujuan Pengawasan Administrasi Kantor :**
 1. **Meningkatkan kinerja organisasi secara kontinu**
 2. **Meningkatkan efisiensi dan keuntungan bagi organisasi dengan menghilangkan pekerjaan yang tidak perlu atau mengurangi penyalahgunaan alat atau bahan**
 3. **Menilai derajat pencapaian rencana kerja dengan hasil aktual yang dicapai, dan dapat dipakai sebagai dasar pemberian kompensasi bagi seorang pegawai**



-
- 4. Mengoordinasikan beberapa elemen tugas atau program yang dijalankan**
 - 5. Meningkatkan ketertarikan terhadap tujuan organisasi agar tercapai**



Manfaat Pengawasan

1. **Membantu memaksimalkan keuntungan yang akan diperoleh organisasi**
2. **Membantu pegawai dalam meningkatkan produktivitas karena kesadaran akan kualitas dan kuantitas output yang dibutuhkan**
3. **Menyediakan alat ukur produktivitas pegawai atau aktivitas yang objektif bagi organisasi**
4. **Mengidentifikasi beberapa hal yang membuat rencana tidak sesuai dengan hasil aktual yang dicapai, dan memfasilitasi pemodifikasiannya**
5. **Membantu pencapaian kerja sesuai tingkat atau *deadline* yang ditetapkan**



Unsur Pengawasan

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

Proses yang Dilakukan

- Cascio (2003), ada tiga proses dalam mengontrol administrasi kantor, yaitu :
 1. Mendefinisikan parameter pekerjaan yang akan diawasi
 2. Memfasilitasi kinerja yang hendak dicapai
 3. Memotivasi pegawai



Pengawasan

- **Hal utama yang dapat dijadikan dasar utama dalam pemilihan seorang pengawas adalah mempunyai kesempatan yang cukup guna mengamati kinerja pegawai dalam periode waktu tertentu**



.....

- **Beberapa orang yang dapat dijadikan penilai menurut Gomez-Meija, Balkin, dan Cardy (2003), adalah :**

- 1. Supervisor**
- 2. Teman Sekerja**
- 3. Bawahan**
- 4. Menilai Diri Sendiri**
- 5. Pelanggan**
- 6. Komputer**
- 7. Umpan-balik 360 derajat**



9.2 PENGAWASAN KUALITAS

- **Teknik Pengawasan Kualitas**
 1. **Inspeksi Total**
 2. **Pengecekan pada Area Tertentu**
 3. **Pengontrolan Kualitas dengan Statistik**
 4. **Kesalahan Nihil**



Total Quality Management

-
- **Quible (2001), TQM perlu dilakukan dalam administrasi perkantoran yang berpijak pada :**

- 1. Kepuasan pelanggan**
- 2. Pengukuran statistik yang akurat**
- 3. Perbaikan secara terus-menerus terhadap produk maupun layanan yang diberikan**
- 4. Bentuk hubungan baru dengan pegawai**



9.3 PENGAWASAN KUANTITAS

- **Untuk mengontrol fluktuasi pekerjaan kantor, beberapa tindakan yang dapat dilakukan antara lain :**
 1. *Overtime*
 2. *Temporary help*
 3. *Part-timer help*
 4. *Floating work unit*
 5. *Cycle billing*



9.4 METODE PENGAWASAN ALTERNATIF

- *Behavior-oriented rating methods*
- *Results-oriented rating methods*



BAB 10

PENGAWASAN DAN ANGGARAN BIAYA



Penerbit Erlangga

TUJUAN BAB 10

- Mengetahui apa dan bagaimana penganggaran yang dilakukan di kantor administrasi modern
- Dapat mengimplementasikan *zero based budgeting*
- Mempunyai gambaran tentang pengawasan terhadap anggaran yang dibuat maupun biaya yang timbul dalam operasi perusahaan



10.1 ANGGARAN

- **Definisi anggaran menurut Garrison, Noreen, dan Brewer (2005) adalah rencana detail mengenai perolehan dan penggunaan keuangan maupun sumber daya organisasi lainnya pada periode yang telah ditentukan**
- **Ada dua hal yang perlu dicermati berkaitan dengan anggaran, yaitu perencanaan dan pengontrolan**



Manfaat Organisasi yang Melakukan Penganggaran, antara lain :

1. Anggaran mengomunikasikan rencana manajemen ke seluruh bagian di dalam organisasi
2. Anggaran akan memaksa manajer untuk memikirkan masa depan organisasi dan merencanakan bagaimana mencapainya
3. Proses penganggaran akan mengalokasi sumber daya organisasi ke seluruh bagian organisasi secara efisien dan efektif
4. Proses penganggaran akan meminimalisir terjadinya *bottlenecks activity*



-
- 5. Anggaran akan mengoordinasi aktivitas-aktivitas di dalam organisasi dengan mengintegrasikan rencana di masing-masing bagian**
 - 6. Anggaran akan mendefinisikan tujuan dan sasaran yang akan menjadi *benchmarks* dalam mengevaluasi kinerja perusahaan**



Cara Biaya Bekerja Satu Sama Lain?

- **Biaya atau beban perusahaan dapat dibagi dalam tiga kelompok, yaitu:**
 - 1. Biaya Tetap**
 - 2. Biaya Variabel**
 - 3. Biaya Semivariabel**



Prinsip Pembuatan Anggaran

-
- 1. Keterlibatan karyawan dalam menyusun anggaran kantor administrasi**
 - 2. Anggaran harus dapat merefleksikan perkiraan dari biaya operasional**
 - 3. Anggaran harus disiapkan untuk di luar perkiraan**
 - 4. Pegawai harus merasa menjadi kesatuan dalam anggaran**



10.2 ZERO-BASED BUDGETING

- ***Zero-based budgeting (ZBB)*** merupakan pendekatan alternatif yang mengharuskan manajer untuk menyesuaikan pengeluaran yang dianggarkan, tidak hanya mengubah anggaran tahun lalu seperti yang dilakukan pendekatan tradisional, sedangkan tahun dasar penyusunan anggaran adalah nol (tidak ada), bukan anggaran tahun lalu



-
- ***Zero-based budgeting*** terdiri dari tiga langkah, yaitu :
- 1. Deskripsikan setiap aktivitas administrasi perusahaan ke dalam sebuah kelompok keputusan**
 - 2. Evaluasi kelompok keputusan tersebut dengan analisis *cost-benefits***
 - 3. Alokasikan pendapat berdasarkan penganggarkan yang dibutuhkan**



10.3 PENGENDALIAN ANGGARAN

- **Setelah anggaran disiapkan dan disetujui, pengendalian anggaran menjadi sangat penting**
- **Bila proses persiapan membutuhkan waktu selama satu tahun fiskal. Pengendalian anggaran adalah proses yang terus menerus**



Penyiapan Laporan Anggaran

- **Hal yang perlu diperhatikan dalam menyiapkan laporan anggaran, yaitu :**
 1. **Situasi tertentu**
 2. **Ketika menampilkan angka dalam laporan, perbandingan dasar harus disajikan**
 3. **Membantu pembaca meringkaskan informasi laporan sebanyak mungkin**
 4. **Laporan harus mengandung informasi yang dapat memberikan penjelasan**
 5. **Laporan harus standar**



Kontrol Biaya

- **Hal-hal penting dalam pengontrolan biaya, yaitu:**
 1. **Mengembangkan standar biaya pada beberapa kegiatan administrasi perkantoran**
 2. **Mengembangkan kesadaran akan biaya yang ditimbulkan pada karyawan**
 3. **Membantu pengembangan prosedur operasi yang efisien**
 4. **Mengalokasikan biaya kegiatan administrasi perkantoran sesuai dengan fungsi yang dilakukan**
 5. **Mengetahui kegiatan administrasi perkantoran yang tidak efisien dan mempersiapkan solusi**



Teknik Mengontrol Biaya Kegiatan Administrasi Perkantoran

- **Standar Biaya**
- **Studi Analisis Biaya**
- **Mengambil Tindakan Koreksi**



Mengontrol Biaya Perkantoran

- **Biaya Perorangan**
- **Biaya Perlengkapan dan Material**
- **Biaya Peralatan**
- **Biaya Proses Kerja**
- **Biaya *Overhead***

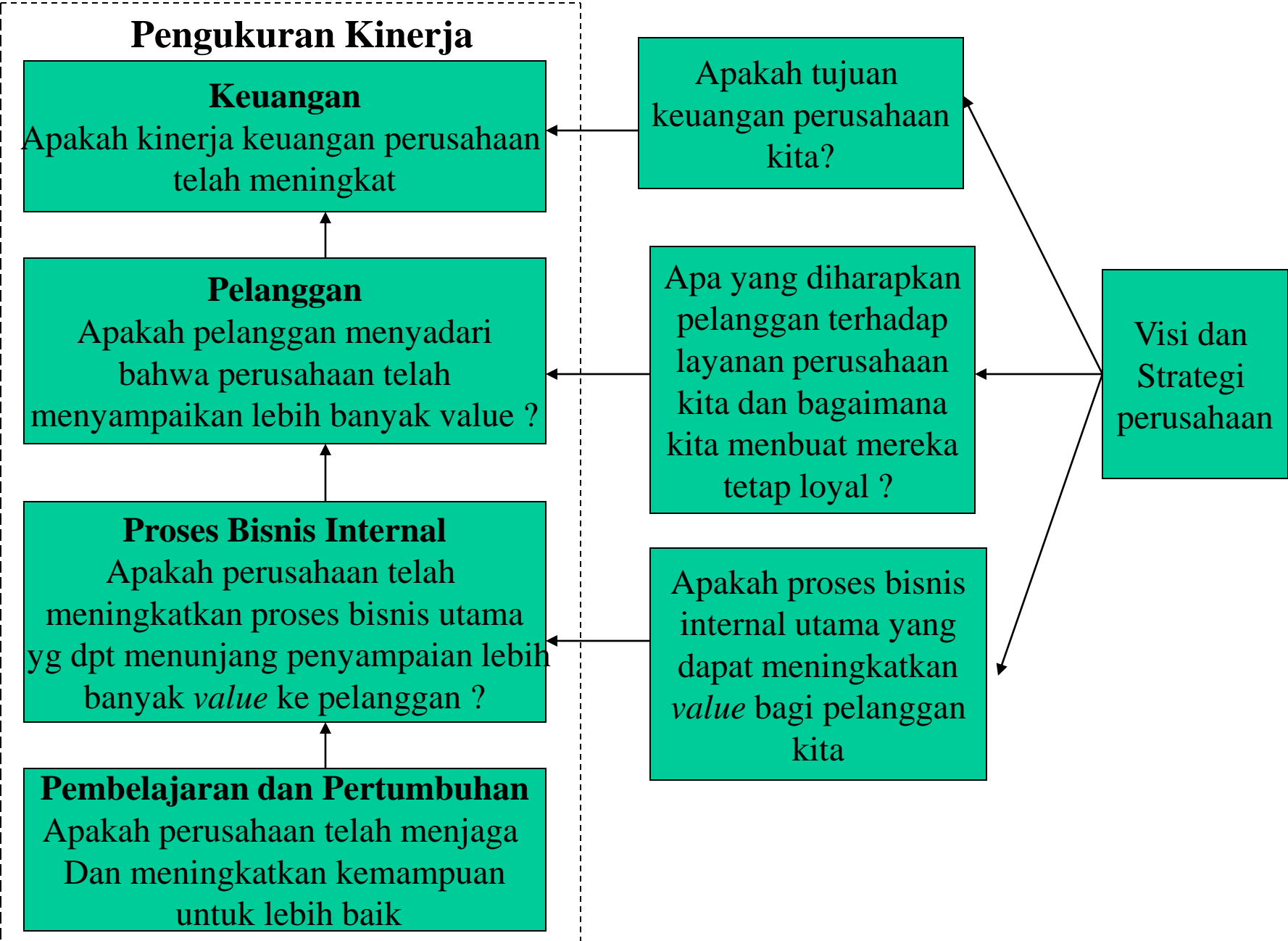


10.5 PENGONTROLAN BIAYA DENGAN BALANCED SCORECARD

- **Balanced Scorecard (BSS), diperkenalkan oleh Prof. Robert S. Kaplan dan David Norton tahun 1992**
- **Dengan menggunakan pendekatan BSC, manajer akan menerjemahkan strategi perusahaan ke dalam alat pengukuran kinerja di mana pegawai akan mudah memahami dan mengimplementasikannya**



Balanced Scorecard



BAB 11

KONTROL PRODUKTIVITAS



Penerbit Erlangga

TUJUAN BAB 11

- **Menjelaskan pentingnya pengukuran kerja pegawai administrasi perkantoran**
- **Mendiskusikan teknik-teknik pengukuran kerja**
- **Mengidentifikasi dan menerapkan standart kerja kantor**
- **Menjelaskan penerapan teknik peningkatan kinerja pegawai administrasi perkantoran**
- **Menjelaskan peran TQM dalam program peningkatan kinerja pegawai administrasi perkantoran**



11.1 PENGUKURAN KERJA

- **Desain kerja** menjelaskan isi dari pekerjaan yang berupa tugas-tugas administrasi yang harus diselesaikan pegawai kantor
- **Pengukuran kerja** menitikberatkan pada berapa lama suatu tugas dapat diselesaikan dan merupakan input terpenting dalam perencanaan SDM, estimasi biaya pegawai, penjadwalan kerja, penganggaran maupun dalam mendesain sistem insentif bagi pegawai



-
- **Waktu standart merupakan jumlah waktu yang dibutuhkan seorang pekerja yang berkualifikasi untuk menyelesaikan tugas dengan menggunakan metode, peralatan dan perlengkapan, bahan, serta lingkungan kerja tertentu**



Tujuan Pengukuran Kerja

- **Membantu perencanaan dan penjadwalan kerja**
- **Memberikan dasar bagi keputusan perusahaan untuk menambah pegawai baru dengan metode yang tepat**
- **Menentukan tingkat efisiensi dari metode dan proses kerja yang dilakukan pada saat ini**
- **Membantu dalam menentukan beban kerja yang sesuai bagi pegawai**



Langkah Pengukuran Kerja

- **Membuat rencana awal**
- **Menentukan orang yang bertanggung jawab terhadap program**
- **Mendapatkan penerimaan dan dukungan untuk program**
- **Mengumpulkan data-data penting**
- **Menganalisis data yang terkumpul dan mengembangkan standar**
- **Melatih supervisor dan manajer**
- **Menginstruksi pegawai**
- **Evaluasi**



11.2 PROGRAM DAN TEKNIK PENGUKURAN KERJA

- **Sebelum program pengukuran kerja dilakukan, hendaknya manajer administrasi melakukan beberapa perencanaan dan investigasi secara menyeluruh dari berbagai alternatif yang tersedia**
- **Jumlah pilihan yang tersedia tersebut akan memungkinkan mereka untuk mengembangkan program yang sesuai dengan situasi, kondisi, serta kebutuhannya**



Teknik Pengukuran Kerja

- **Kriteria yang dipertimbangkan sebelum memilih teknik yang akan digunakan :**
 1. Tujuan penggunaan standar kerja
 2. Tingkat akurasi yang dibutuhkan standar kerja
 3. Biaya yang dianggarkan perusahaan dalam mengembangkan standar kerja
 4. Sifat dari pekerjaan yang membutuhkan standar kerja
 5. Tingkat pemahaman elemen pengukuran kerja dan standar kerja dari individu yang bertanggung jawab



.....

- **Menurut Stevenson (2005), beberapa teknik pengukuran kinerja yang dapat digunakan perusahaan antara lain :**

- 1. Laporan Produksi**
- 2. *Work Sampling***
- 3. *Time Study***
- 4. Pengamatan Micromotion**
- 5. Standar Waktu yang Diperkirakan**



11.3 STANDARDISASI KERJA

- Tujuan utama pengukuran kerja adalah mengumpulkan data yang akan digunakan untuk menetapkan standar pekerjaan administrasi di kantor
- Standar kerja tidak boleh ditentukan berdasarkan kinerja yang dicapai oleh pegawai yang paling produktif dan efisien
- Sebaliknya standar kerja tidak boleh diset pada tingkat yang terlalu rendah sehingga setiap karyawan dapat mencapai standar tersebut dengan mudah



Keuntungan Standar Kerja

- 1. Membantu meningkatkan efisiensi tiap pegawai dalam menjalankan pekerjaannya**
- 2. Membantu menginformasikan pegawai tentang tingkat output yang diharapkan**
- 3. Membantu manajer dalam membuat keputusan SDM**
- 4. Karyawan sadar prosedur perusahaan, sehingga diperlukan sedikit pengawasan**
- 5. Sebagai dasar dalam memberikan kompensasi kepada pegawai**
- 6. Membantu meningkatkan moral pegawai**

Jenis Standar

- **Standar Kuantitas**
- **Standar Kualitas**
- **Standar Deskriptif**



11.4 TEKNIK PENINGKATAN KINERJA

1. **Pembagian Kerja**
2. **Penyederhanaan Kerja**
3. **Rotasi Kerja**
4. **Peningkatan Kerja**
5. *Flextime*
6. *Management by Objective*
7. **Keamanan Kerja**
8. **Partisipasi Karyawan**
9. *Quality Circles*

-
- 10. Kualitas Masa Kerja**
 - 11. Program Asistensi Karyawan**
 - 12. Komunikasi**
 - 13. Insentif dan Penghargaan**
 - 14. Menurunkan Stres Karyawan**
 - 15. Manajemen Waktu**
 - 16. Total Quality Management (TMQ)**

BAB 12

LAPORAN MANAJERIAL



Penerbit Erlangga

TUJUAN BAB 12

- Mengetahui tujuan dan fungsi laporan manajerial
- Memahami aspek-aspek penting dalam pembuatan laporan manajerial
- Mempunyai gambaran tentang langkah-langkah penulisan laporan manajerial
- Melakukan analisis terhadap laporan manajerial



12.1 LAPORAN

- **Laporan merupakan bentuk komunikasi yang dapat dilakukan secara tertulis atau lisan mengenai suatu hal tertentu sesuai dengan tujuan penulisannya**
- **Laporan merupakan perwujudan pertanggungjawaban dari bawahan kepada atasan atas pemberian kepercayaan dalam melaksanakan tanggung jawab dan pelimpahan wewenang untuk mendukung pelaksanaan tanggung jawab tersebut**



Fungsi Laporan

- **Sebagai sarana komunikasi vertikal**
- **Sebagai alat pertanggung jawaban**
- **Memberikan informasi penting**
- **Sebagai bahan untuk pengambilan keputusan**



.....

- **Syarat atau kualitas yang harus dipenuhi sebuah laporan manajerial, yaitu :**

1. **Kecermatan (*accuracy*)**
2. **Ketepatan Waktu (*timeliness*)**
3. **Kecukupan (*adequacy*)**
4. **Kesederhanaan (*simplicity*)**
5. **Kejelasan (*claritys*)**



12.2 JENIS LAPORAN

1. Berdasarkan Waktu Penyampaian

- Laporan Rutin
- Laporan Insidental

2. Berdasarkan Cara Penyampaian

- Laporan Lisan
- Laporan Tertulis
- Laporan Visual

3. Berdasarkan Bentuk

- Laporan Berbentuk Surat
- Laporan Berbentuk Formilir
- Laporan Berbentuk Karangan



.....

4. Berdasarkan Sifat Penyajian

- Laporan Informal
- Laporan Formal

5. Berdasarkan Maksudnya

- Laporan Informatif
- Laporan Rekomendasi
- Laporan Pertanggung Jawaban
- Laporan Analitis
- Laporan Perkembangan
- Laporan Studi Kelayakan



12.3 SISTEMATIKA LAPORAN

- **Pendahuluan**
- **Isi Laporan dan Pembahasan**
- **Penutup**



12.4 TATA CARA PENYUSUNAN LAPORAN

- **Tahap Persiapan**
- **Pengumpulan dan Penyajian Data**
- **Sistematika Laporan**
- **Penulisan Laporan**



BAB 13

LAYOUT PERKANTORAN



Penerbit Erlangga

TUJUAN BAB 13

- Mengetahui tahap-tahap perencanaan *layout* perkantoran
- Memahami prinsip-prinsip *layout* perkantoran yang efektif
- Mendesain dan memodifikasi rencana *layout perkantoran*
- Mengetahui perkembangan terkini *layout* perkantoran
- Mengetahui perkembangan *layout* perkantoran dan penyesuaian furnitur dengan *layout*


-
- **Produktivitas suatu organisasi secara langsung atau tidak langsung akan dipengaruhi oleh penataan ruang kerja (*layout*)**
 - **Menurut Quible (2002), *layout* menjelaskan penggunaan ruang secara efektif serta mampu memberikan kepuasan kepada pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukan, maupun memberikan kesan yang mendalam bagi pegawai**

Manfaat Layout Kantor yang Efektif

- Mengoptimalkan penggunaan ruang yang ada secara efektif
- Mengembangkan lingkungan kerja yang nyaman bagi pegawai
- Memberikan kesan yang positif terhadap perusahaan
- Menjamin efisiensi dari arus kerja yang ada
- Meningkatkan produktivitas kerja pegawai
- Mengantisipasi pengembangan organisasi di masa depan dengan melakukan perencanaan *layout* yang fleksibel

13.1 TAHAPAN PERENCANAAN

- **Quible (2001), mengungkapkan beberapa faktor yang harus diperhatikan dalam perencanaan :**
 - 1. Tugas pegawai**
 - 2. Arus kerja**
 - 3. Bagan organisasi**
 - 4. Proyeksi kebutuhan tenaga kerja di masa datang**
 - 5. Jaringan komunikasi**
 - 6. Departemen dalam organisasi**

- 
- 7. Kantor publik dan privat**
 - 8. Kebutuhan ruang**
 - 9. Pertimbangan keamanan**
 - 10. Pembiayaan ruang perkantoran**

Area Khusus

- Beberapa area khusus yang harus diperhatikan dalam merencanakan *layout* perkantoran :
1. *Reception area*
 2. Ruang konfrensi
 3. Ruang komputer
 4. Ruang persuratan
 5. Ruang penggandaan
 6. Area pusat penyimpanan

13.2 KONSEP KANTOR TERBUKA

- Hal yang perlu diperhatikan dalam konsep ini, yaitu :
 1. Penggunaan dinding permanen yang minim
 2. Penempatan masing-masing unit kerja yang akan meminimalisir *work backlogs* atau *crisscrossing* pekerjaan
 3. Memberikan perhatian pada akustik dan gangguan suara
 4. AC dan kontrol yang terpusat akan mudah dikendalikan
 5. Pola warna dan pengaturan furnitur

Kelebihan dan Kekurangan

Kelebihan :

1. Biaya perubahan *layout* lebih murah
2. Biaya instalasi pertama lebih murah
3. Meningkatkan penggunaan ruang
4. Meningkatkan produktivitas melalui efisiensi arus kerja, meningkatkan komunikasi, meningkatkan moral, keterlibatan emosional pegawai, serta meningkatkan kenyamanan pegawai
5. Menghemat energi

.....

Kekurangan :

1. Kurang tersedianya *privacy*
2. Tidak sesuai dengan struktur organisasi yang birokratis
3. Kurang efektif bagi pekerjaan yang membutuhkan konsentrasi tinggi

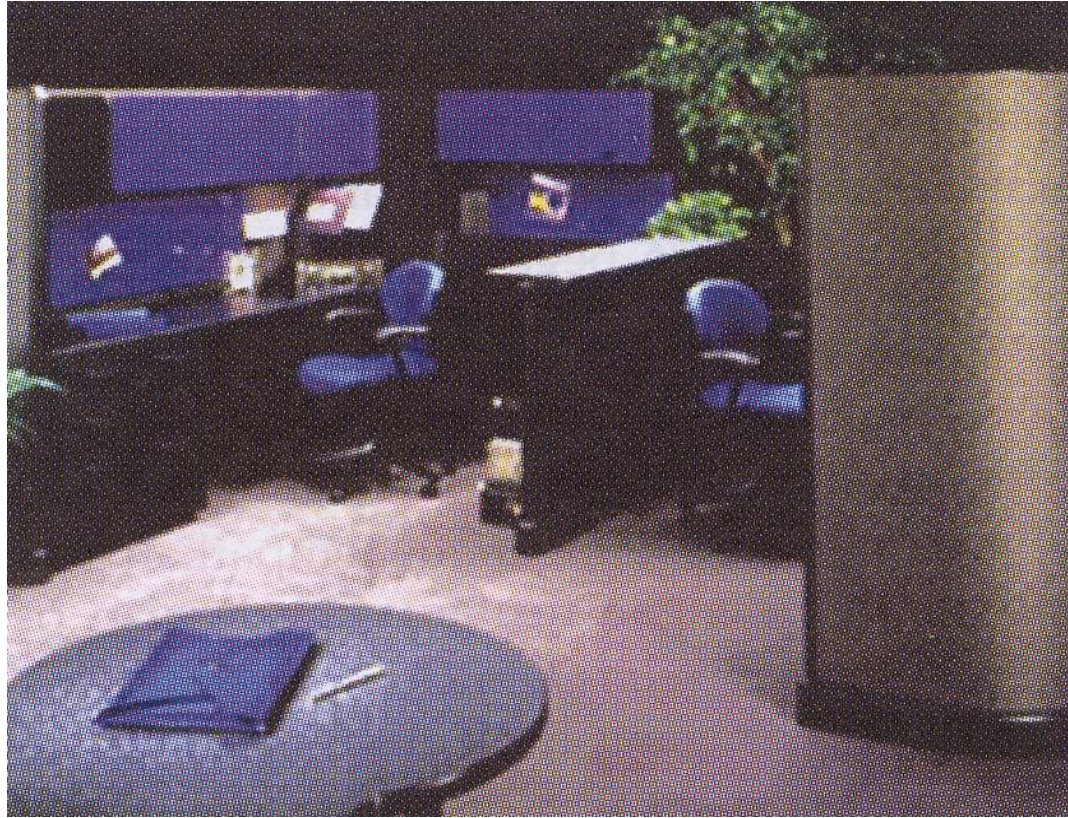
Beberapa Model Kantor Berkonsep Terbuka

.....

1. Landscape



- **Modular Workstation Unit**



- **Movable Cluster Workstation Unit**



Prinsip Layout yang Efektif

1. Menganalisis hubungan antara peralatan, informasi, dan pegawai dalam arus kerja
2. Menkondisikan arus kerja agar bergerak dalam bentuk garis lurus dan meminimalisir *crisscrossing* dan *backtracking*
3. Pegawai yang melakukan pekerjaan serupa ditempatkan berdekatan
4. Pegawai atau divisi yang berhubungan dengan publik ditempatkan di pintu masuk kantor
5. Pegawai yang membutuhkan konsentrasi ditempatkan di ruang kerja yang suasananya tenang

-
- 6. Alokasi berdasarkan posisi, pekerjaan yang dilakukan, dan peralatan khusus yang diperlukan**
 - 7. Furnitur dan peralatan sesuai kebutuhan**
 - 8. Lorong harus nyaman dan lebar**
 - 9. Pertimbangan keamanan menjadi prioritas tinggi**
 - 10. Area terbuka yang besar lebih efisien dibanding ruangan kecil tertutup**
 - 11. Provisi yang tepat bagi pencahayaanm dekorasi, AC, kelembaban dan kontrol suara**
 - 12. Memperhatika kebutuhan perluasan kantor**
 - 13. Pekerjaan harus datang pada pegawai, bukan sebaliknya**


13.3 MEMPERSIAPKAN LAYOUT

Alat yang bisa digunakan :

- *Templates*
- *Cutouts*
- *Plastic Models*
- *Magnetic Board*
- *Computer Aided Desain*

13.4 PERALATAN DAN FURNITUR PERKANTORAN

- **Faktor yang harus diperhatikan dalam memilih peralatan kantor :**
 1. Tujuan penggunaan peralatan
 2. Menentukan peralatan yang sesuai
 3. Tingkat kegunaan peralatan
 4. Spesifikasi peralatan
 5. Biaya peralatan
 6. Proses operasional peralatan
 7. Fitur keamanan

- 
- 8. Fleksibilitas peralatan**
 - 9. Kemudahan penggunaan peralatan**
 - 10. Kecepatan penggunaan peralatan**
 - 11. Masukan dari operator peralatan**
 - 12. Standardisasi peralatan**

13.5 DESAIN KANTOR MASA DEPAN

.....
Dua karakteristik pekerjaan yang akan mempengaruhi *layout* sebuah kantor, adalah :

- **Otonomi**
- **Interaksi**

BAB 14

LINGKUNGAN PERKANTORAN

TUJUAN BAB 14

- Mengetahui apa dan bagaimana lingkungan yang sehat di kantor
- Memahami konsep pencahayaan, warna, suara, musik, pengondisian udara maupun keamanan yang ideal
- Memahami konsep *green office management*

14.1 LINGKUNGAN YANG SEHAT

.....

ERGONOMICS

- **ilmu terapan yang digunakan untuk mempelajari hal-hal yang berhubungan dengan tingkat kenyamanan, efisiensi, dan keamanan dalam mendesain tempat kerja demi memuaskan kebutuhan fisik dan psikologis pegawai di kantor**

Smart Office

-
- **Mengintegrasikan beberapa komponen lingkungan kantor, seperti pencahayaan, AC, konservasi energi melalui komputerisasi kantor**
 - **Beberapa fitur *smart office*, yaitu *Small-zone areas* dan *Smart wired telecommunication system***

Green Office Management

- **Dewasa ini semakin banyak perusahaan tertarik mengimplementasikan *green office management*, dengan cara *me-recycle* kertas, menggunakan cahaya alam, *me-recycle cartridge* atau *toner printer***

14.2 SISTEM PENCAHAYAAN

-
- **Empat jenis pencahayaan yang digunakan di kantor :**

1. *Ambient lighting*
2. *Task lighting*
3. *Accent lighting*
4. *Natural lighting*

.....

- **Empat jenis cahaya yang dapat digunakan di kantor :**

1. **Cahaya alami**
2. **Cahaya *fluorescent***
3. **Cahaya *Incandescent***
4. ***High Intensity Discharge Lamps***

.....

- **Tiga parameter yang dapat digunakan dalam mengukur efektivitas pencahayaan di kantor :**

1. ***Visibility***

2. **Fokus**

3. ***Image***

Karakteristik Sistem Penerangan

- *Equivalent Spherical Illumination* (ESI)
- *Visual Comfort Probability* (VCP)
- *Task Illumination* (TI)

Sistem Penerangan



1. *Direct*
2. *Semidirect*
3. *Indirect*
4. *Semiindirect*
5. *General Diffuse*

14.3 WARNA

.....

- **Faktor pemilihan warna :**

1. **Kombinasi Warna**
2. **Efek Cahaya pada Warna**
3. **Nilai Pemantulan Warna**
4. **Dampak dari Warna**

Prinsip dalam Pemilihan Warna

- **Faktor yang perlu diperhatikan sebelum memulai perencanaan memilih warna ruang kantor, yaitu :**
 1. **Penutup Lantai**
 2. **Penutup Dinding**
 3. **Warna Furnitur**

14.4 KONTROL SUARA

- **Tingkat kebisingan pada kantor merupakan faktor lingkungan yang harus dipertimbangkan untuk mengelola tingkat produktivitas pegawai yang diinginkan**
- **Apabila tingkat kebisingan melampaui batas yang tidak diinginkan, beberapa gangguan fisik dan psikologis terhadap pegawai akan terjadi**

Kontrol Suara pada Perkantoran

1. **Konstruksi yang sesuai**
2. **Penggunaan Material Peredan Suara**
3. **Alat Peredam Suara**
4. ***Masking***

14.5 UDARA

- **Temperatur Udara**
- **Tingkat Kelembaban Udara**
- **Sirkulasi Udara**
- **Kebersihan Udara**

14.6 MUSIK

- **Musik dapat membantu meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas pegawai dengan menghilangkan rasa bosan dan monoton dalam melakukan pekerjaan kantor**
- **Musik memberikan efek menenangkan dari kelelahan mental dan fisik serta mengurangi ketegangan**
- **Tipe musik yang dimainkan akan mempengaruhi produktivitas karyawan**

14.7 KONSERVASI ENERGI

-
- **Komponen dari Program Konservasi Energi :**
 1. **Komite Konservasi Energi**
 2. **Penelitian Efisiensi Energi**
 3. **Pengembangan Tujuan Konservasi Energi**

.....

- **Teknik Konservasi Energi :**

- 1. Penghematan energi pada sistem pencahayaan**
- 2. Penghematan energi pada sistem pemanas/pendingin**
- 3. Beberapa langkah penghematan lain**

14.8 KEAMANAN KANTOR

- Penggunaan shredder (penghancur dokumen kertas)
- Penggunaan pengaman kantor
- Penggunaan pencatat waktu untuk mencegah pegawai “mencuri” waktu kerja
- Sistem keamanan yang terintegrasi
- Menggunakan *password* untuk mengakses data di komputer