

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Pengertian Administrasi Perkantoran**

Dalam arti sempit, administrasi perkantoran adalah semua kegiatan yang bersifat teknis ketatausahaan dari suatu perkantoran yang mempunyai peranan penting dalam pelayanan terhadap pelaksanaan pekerjaan operatif, penyediaan keterangan bagi pimpinan., dan juga membantu dalam kelancaraan perkembangan organisasi. Administrasi perkantoran atau manajemen kantor merupakan kegiatan merencanakan, mengorganisasi (mengatur dan menyusun), mengarahkan, mengawasi (melakukan kontrol), serta menyelenggarakan serta tertib berbagai pekerjaan perkantoran atau pekerjaan ketatausahaan.

Tidak tertibnya administrasi perkantoran akan berakibat tidak tertibnya pekerjaan ketatausahaan yang menghambat kelancaraan pekerjaan operatif, menghambat pengambilan keputusan/kebijaksanaan oleh pimpinan, dan menghambat perkembangan kemajuan organisasi.

Administrasi perkantoran menurut para ahli adalah :

1. Menurut WH Evans (1963) Administrasi Perkantoran adalah fungsi yang berkaitan dengan manajemen dan pengarahan semua tahap pengoperasian perusahaan tentang adanya pengolahan bahan keterangan, ingatan dan komunikasi organisasi.
2. Menurut George Terry (1966) Administrasi Perkantoran adalah suatu perencanaan, pengendalian dan pengorganisasian pekerjaan sebuah

perkantoran serta menjadi penggerak kepada mereka yang menjalankannya agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

3. Menurut William Leffingwel dan Edwin Robinson (1950) Administrasi Perkantoran merupakan cabang ilmu manajemen yang berbicara pada pelaksanaan pekerjaan dalam perkantoran secara efisien, dimana, dan kapan pekerjaan itu mesti dilakukan.
4. Menurut Arthur Grager Administrasi (1958) Perkantoran memiliki fungsi pada tata penyelenggaraan terhadap pelayanan dan komunikasi warkat dari sebuah organisasi.
5. Menurut Institute Of Administrative (1990) menyebutkan bahwa Manajemen Perkantoran merupakan salah satu cabang ilmu manajemen yang berfokus dilayanan untuk bisa memperoleh, mencatat dan menganalisis segala informasi baik itu merencanakan maupun mengkomunikasikannya yang berguna mengamankan suatu asset organisasi secara mempromosikan layanan administrasi tersebut secara sendiri dalam mencapai tujuan organisasi.

## **2.2.Ruang Lingkup Tugas Administrasi Perkantoran**

Ruang lingkup tugas administrasi perkantoran dapat dikatakan tugas pelayanan disekitar keterangan – keterangan yang berwujud 6 pola perbuatan (Gie,2007), yakni :

a. Menghimpun

Kegiatan – kegiatan mencari dan mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada atau berserakan dimana – mana sehingga siap untuk di pergunakan bilamana diperlukan.

b. Mencatat

Kegiatan yang membubuhkan dengan berbagai peralatan tulis keterangan – keterangan yang diperlukan sehingga berwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim dan disimpan. Dalam perkembangan teknologi modern sekarang ini termasuk pula memateri keterangan – keterangan itu dengan alat – alat perekam suara sehingga dapat didengar, pencatatan dengan pita rekaman.

c. Mengelola

Bermacam – macam kegiatan kegiatan mengerjakan keterangan – keterangan dengan maksud menyajikannya dalam bentuk yang berguna.

d. Mengganda

Kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat sebanyak jumlah yang diperlukan.

e. Mengirim

Kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak ke pihak lain.

f. Menyimpan

Kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat ditempat tertentu yang aman.

Hal atau sasaran yang terkena oleh 6 pola perbuatan menghimpun, mencatat, mengolah, mengganda, mengirim dan menyimpan itu ialah keterangan (informasi). Yang dimaksud dengan keterangan atau informasi ialah pengetahuan tentang suatu hal atau peristiwa yang diperoleh terutama yang melalui pembacaan atau pengamatan.

### **2.3. Fungsi Administrasi Perkantoran**

Administrasi perkantoran umumnya berfungsi untuk menentukan tujuan organisasi dan merumuskan kebijakan umum, sedangkan manajemen berfungsi untuk melaksanakan kegiatan - kegiatan yang bersifat operasional, karena kegiatan – kegiatan yang bersifat operasional dilaksanakan oleh kelompok pelaksana.

Banyak pakar yang menyamakan fungsi manajemen sebagai fungsi administrasi perkantoran (Mills,2004). Adapun fungsi – fungsi tersebut adalah sebagai berikut:

### 1. Planning (Perencanaan)

Perencanaan berarti penentuan sasaran sebagai pedoman kinerja organisasi dimasa depan dan penetapan tugas – tugas serta alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai sasaran organisasi. (Daft, 2006)

### 2. Organizing (Pengorganisasian)

Pengorganisasian melibatkan penetapan tugas, pengelompokkan tugas – tugas, pengelompokkan tugas – tugas kedalam departemen dan alokasi bermacam – macam sumber daya kedalam berbagai departemen. (Daft,2006)

### 3. Leading (Kepemimpinan)

Kepemimpinan merupakan fungsi manajemen yang melibatkan penggunaan pengaruh untuk memotivasi karyawan meraih secara organisasi. (Daft,2006)

### 4. Controlling (Pengendalian)

Pengendalian adalah fungsi keempat yang mempunyai arti memantau aktivitas karyawan, menjaga organisasi agar tetap berjalan kea rah pencapaian sasaran, dan membuat koreksi bila diperlukan. (Daft,2006)

Lain halnya dengan Quible dalam Sukoco (2006 ), yang menulis ada 5 jenis office support functions dalam administrasi perkantoran, fungsi tersebut yaitu:

### 1. Fungsi Rutin

Yakni fungsi administrasi perkantoran yang membutuhkan pemikiran minimal mencakup pengarsipan, penggandaan dan lainnya. Fungsi ini dilaksanakan oleh staf administrasi yang bertanggung jawab atas kegiatan sehari – hari.

### 2. Fungsi Teknis

Yakni fungsi yang membutuhkan pendapat, keputusan dan keterampilan perkantoran yang memadai, seperti familiaritas dengan software. Fungsi ini biasanya dilakukan oleh staf administrasi yang tergabung dalam departemen Teknologi Informasi suatu organisasi.

### 3. Fungsi Analisis

Yakni fungsi yang membutuhkan pemikiran yang kritis dan kreatif disertai kemampuan untuk mengambil keputusan, seperti membuat dan menganalisis laporan maupun membuat keputusan pembelian. Biasanya

dilakukan seorang asisten manager yang bertanggung jawab mensupport keputusan yang akan dibuat oleh atasan.

#### 4. Fungsi Interpersonal

Yakni fungsi yang membutuhkan penilaian dan analisis sebagai dasar pengambilan keputusan serta keterampilan berhubungan dengan orang lain, seperti mengordinasikan tim proyek. Biasanya dilakukan oleh staf administrasi sebagai jenjang karir sebelum naik menjadi manager pada suatu organisasi.

#### 5. Fungsi Managerial

Yakni fungsi yang membutuhkan perencanaan, pengorganisasian pengukur dan pemotivasian seperti pembuatan anggaran, staffing dan mengevaluasi karyawan. Ini biasanya dilakukan staf setingkat manager yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan sistem dan prosedur administrasi dalam suatu organisasi.

## **2.4. Tujuan Administrasi Perkantoran**

Tujuan administrasi perkantoran secara umum adalah sebagai berikut :

1. Menerapkan dan mengembangkan kemampuan berkomunikasi baik lisan maupun tertulis dengan relasi dengan memperhatikan norma dan lingkungan masyarakat.
2. Menerapkan dan mengembangkan kemampuan teknologi informasi untuk melaksanakan tugas secara efektif dan efisien.
3. Menerapkan dan mengembangkan kemampuan untuk merencanakan, melaksanakan, mengorganisasi dan mengevaluasi tugas dan menjadi tanggung jawabnya.
4. Menerapkan dan mengembangkan kemampuan dalam mengelola surat/dokumen sesuai standar operasi dan prosedur untuk mendukung tugas pokok lembaga.
5. Menerapkan dan mengembangkan pelayanan terhadap relasi sehingga diperoleh manfaat masing – masing pihak.
6. Menerapkan dan mengembangkan kemampuan mengelola administrasi keuangan sehingga segala aspek keuangan dapat dilaporkan dan di pertanggungjawabkan

## **2.5. Sasaran Administrasi Perkantoran**

Sasaran yang terkena oleh rangkaian kegiatan itu pada umumnya adalah pekerjaan perkantoran (office work) walaupun demikian, sasaran Administrasi Perkantoran

sebenarnya lebih luas lagi cakupannya. Seperti yang disusun oleh Charles Libbey adalah sebagai berikut :

1. Ruang Perkantoran

Ruang perkantoran meliputi perkiraan kebutuhan ruang, pemanasan dan peredaran udara, pendinginan udara, pantulan suara, lukisan, fasilitas kebersihan, ruang pertemuan, factor keselamatan, pemindahan kantor, perubahan – perubahan, pemeliharaan.

2. Komunikasi

Komunikasi meliputi pengiriman surat, pelayanan pesuruh, telepon, susunan kabel, sistem telepon antara kantor, papan pengumuman, pelayanan terima tamu.

3. Kepegawaian Perkantoran

Kepegawaian Perkantoran meliputi pemilihan, pengenalan, latihan, pengujian, kenaikan pangkat, pergantian, sistem saran, keterlambatan, wawancara pemberhentian, fasilitas ruang, semangat kerjasama dan disiplin.

4. Perabotan dan Perlengkapan

Perabotan dan Perlengkapan meliputi meja kerja, kursi, meja panjang, perlengkapan arsip, ruang dan peti besi, perabotan fungsional, perabotan gudang, pemeliharaan dan perbaikan, lemari perbekalan dan penempatan rak dan perabotan perpustakaan.

#### 5. Peralatan dan Mesin

Peralatan dan Mesin meliputi mesin tik, mesin hitung, perlengkapan kirim surat dan lain – lain perkantoran, perlengkapan kebersihan, pemeliharaan dan perbaikan, penilaian dan peralatan dan mesin baru.

#### 6. Perbekalan dan Keperluan Tulis

Perbekalan dan keperluan tulis meliputi keperluan barang – barang tulis, kertas surat, formulir, perbekalan kebersihan, perbekalan penggandaan, penilaian perbekalan baru.

#### 7. Metode

Metode meliputi pengolahan bahan keterangan, penyelidikan perkantoran, pengukuran hasil kerja tulis, penjadwalan prosedur rutin.

#### 8. Warkat (Records)

Warkat meliputi pengkoordinasian formulir, perancangan formulir, pelayanan surat – menyurat, pola surat, peninjauan surat – menyurat, pusat pengetikan, metode pelaporan, jadwal penyimpanan, praktek keasripan dan penyimpanan.

#### 9. Kontrol Pimpinan Pelaksana

Kontrol pimpinan pelaksana meliputi perencanaan organisasi, pemusatan atau pemencaran pelayanan, perencanaan anggaran, perkiraan, pedoman petunjuk kerja, latihan pemindahan tugas, dan analisis tugas pekerjaan.