

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari perkataan *manage to man*. Kata *manage* berarti mengatur atau mengelola, sedangkan kata *man* berarti manusia. Kalau kedua kata tersebut disatukan maka manajemen berarti manajemen mengelola dan mengatur manusia. Menurut Malayu S.P Hasibuan, manusia menjadi salah satu unsur sumber daya, selain uang, bahan baku, mesin metode, dan pasar, yang dibutuhkan organisasi untuk mencapai sebuah tujuan.

Untuk mencapai tujuannya, organisasi akan menghadapi persoalan terkait dengan keterbatasan berbagai unsur sumber daya. Contohnya : manusia sebagai pekerja memiliki keterbatasan fisik, uang sebagai modal sering kali kurang, bahan baku bermasalah dalam ketersediaannya, mesin sebagai alat produksi bergantung terhadap kapasitas produksi, metode sebagai panduan untuk menyelesaikan pekerjaan masih bergantung pada pemahaman dan kemampuan pengelola, pasar sebagai tempat untuk menawarkan produk-produk perusahaan juga bergantung pada permintaan konsumen. Oleh karena itu, organisasi harus mencari cara terbaik yang bisa dilakukan, seperti dengan mengelola sumber-sumber daya yang dimiliki, agar tujuan organisasi tercapai. Pengelolaan sumber-sumber daya tentu membutuhkan suatu proses seperti kegiatan merencanakan, mempertimbangkan, memutuskan, dan melaksanakan.

Dari penjelasan diatas, penulis menyimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses pengelolaan sumber daya untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai.

Selain kesimpulan sederhana tersebut, juga penulis memaparkan beberapa definisi manajemen dari beberapa ahli. Menurut Malayu S.P Hasibuan “Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan.” Ilmu adalah sekumpulan pengetahuan tentang suatu objek yang disusun secara sistematis oleh para ahli sebagai hasil dari penelitian yang pernah mereka lakukan. Pengetahuan yang mereka susun tentu mencakup teori, konsep, metode, atau teknik tertentu sehingga dapat menjadi panduan atau referensi bagi siapapun untuk melakukan kegiatan yang sama, misalnya guna menyelesaikan persoalan-persoalan organisasi.

Sementara itu, seni berkaitan dengan gaya atau cara untuk melakukan suatu kegiatan. Seorang manajer yang mempunyai ciri khas kepemimpinannya sendiri yang berbeda dengan manajer lainnya dalam mengelola organisasi. Perbedaan tindakan para manajer untuk pencapaian tujuan organisasi menunjukkan latar belakang kemampuan mereka tidaklah sama. Oleh karena itu, manajemen menawarkan macam-macam konsep dan teknik yang dapat digunakan oleh para manajer untuk mengelola organisasi.

Menurut Stephen P. Robbins dan Mary Coulter, “Manajemen adalah aktivitas kerja yang melibatkan koordinasi dan pengawasan terhadap pekerjaan orang lain sehingga pekerjaan orang tersebut dapat diselesaikan secara efektif dan efisien.” Pengawasan perlu dilakukan mengingat setiap pekerja memiliki latar belakang budaya kerja yang berbeda-beda. Para pekerja rajin tidak akan menjadi masalah bagi organisasi. Sebaliknya, para pekerja malas pasti akan menghambat

tujuan organisasi. Para pekerja malas akan memberikan hasil pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan organisasi.

Menurut T. Hani Handoko, “Manajemen mencakup fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penyusunan personalia, dan pengawasan.” Artinya dalam mengelola berbagai unsur sumber daya, organisasi perlu menerapkan berbagai kegiatan seperti : perencanaan berbagai kegiatan yang akan dilakukan serta tujuan yang ingin, dicapai, penyusunan secara terstruktur atas sejumlah pekerja yang digunakan, pengarahan dan pengawasan terhadap kegiatan para pekerja. Penerapan fungsi-fungsi tersebut bisa mendukung organisasi untuk mencapai tujuannya.

Menurut Amirullah Haris Budiono, “Manajemen mengacu pada suatu proses mengkoordinasi dan mengintegrasikan kegiatan-kegiatan kerja agar diselesaikan secara efektif dan efisien melalui orang lain.” Efektif berarti semua unsur sumber daya yang dimiliki oleh suatu organisasi dapat diberdayakan sesuai dengan fungsinya masing-masing. Sementara efisien berarti pekerjaan yang telah ditemukan manajer dapat dilakukan dan diselesaikan oleh para pekerja sesuai dengan anggaran. Kondisi itu akan dicapai apabila terdapat kegiatan koordinasi.

Menurut George R. Terry dan Leslie W. Rue, “Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan terhadap suatu kelompok orang ke arah tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.” Artinya, bimbingan perlu diberikan karena tidak semua pekerja terampil dalam melaksanakan kegiatan organisasi. Cara yang digunakan untuk membimbing tentu bergantung pada kebijakan dan keinginan pemimpi, misalnya

kepada pekerja yang kurang terampil dapat diberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuannya.

2.2 Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh para manajer sebagai usaha untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai organisasi. Fungsi manajemen tidak hanya dilakukan oleh manajer atas seperti pemimpin organisasi, bisa juga oleh manajer menengah dan manajer bawah. Didalam perusahaan, untuk memperoleh hasil manajemen secara maksimal, para manajer didalam perusahaan haruslah mampu menguasai seluruh fungsi manajemen yang ada. Ada banyak tugas yang harus dilakukan dan diselesaikan oleh para manajer organisasi dalam perwujudan tujuan organisasi sehingga Amirullah Haris Budiono menyatakan bahwa manajer paling tidak harus melaksanakan empat fungsi, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian.

Perencanaan adalah fungsi untuk merencanakan tujuan yang ingin dicapai organisasi. Secara operasional tujuan organisasi dapat dibedakan menjadi dua, yaitu tujuan profit dan tujuan nonprofit. Organisasi bertujuan profit harus menentukan besarnya produksi, target penjualan, serta biaya yang akan dikeluarkan. Dengan membandingkan dengan pendapatan dan biaya-biaya yang dikeluarkan, organisasi bisa mengetahui profit yang mereka peroleh. Sementara itu, organisasi nonprofit harus menetapkan berbagai variabel yang dapat memuaskan para pelanggan atau masyarakat.

Setelah menentukan tujuan yang ingin dicapai, organisasi akan mencari dan memilih beberapa cara sebagai sasaran yang akan dikerjakan. Sebagai contoh,

setelah menentukan tujuan yaitu meningkatkan pendapatan, organisasi profit akan mencari cara untuk menaikkan pendapatan, misalnya dengan melakukan penjualan produk murah, penjualan berhadiah, dan penjualan berdiskon. Bagi organisasi nonprofit, setelah menentukan tujuan, mereka akan cari cara untuk memuaskan pelanggan atau masyarakat, misalnya dengan memberikan layanan pelanggan, layanan kenyamanan, dan layanan keamanan.

Pengorganisasian adalah fungsi untuk mengelompokkan pekerjaan. Kegiatan-kegiatan organisasi kecil untuk mencapai tujuan tertentu dapat diurus oleh satu orang atau dengan bantuan beberapa orang terdekat seperti anggota keluarga dan saudara. Namun tidak demikian bagi organisasi besar memiliki banyak pekerjaan untuk diselesaikan. Pekerjaan-pekerjaan organisasi besar harus dikelompokkan agar lebih ringan diselesaikan dan banyak pekerja akan dibutuhkan untuk mengisi kelompok-kelompok tersebut.

Tiap pekerja yang direkrut organisasi dapat ditempatkan sesuai keahliannya masing-masing. Dengan adanya beberapa kelompok pekerjaan. Pekerja akan lebih mudah dalam melaksanakan tugas-tugasnya seperti yang diamanatkan organisasi. Demikian pula dengan organisasi, kegiatan pengelompokan pekerjaan dapat memperjelas siapa yang menjalankan dan bertanggung jawab atas pekerjaan tertentu.

Pengarahan adalah fungsi untuk mempengaruhi para pekerja agar mereka bersemangat dalam bekerja atau berkegiatan, dan mampu memberikan hasil yang maksimal. Fungsi pengarahan perlu diterapkan dalam organisasi karena tidak semua pekerja bersemangat untuk menjalankan kegiatan organisasi. Sebagai

gambaran, dalam waktu 7 jam (1 hari kerja) tiap pekerja diharuskan untuk produksi menghasilkan 70 unit produk (10 unit per jam). Dalam pelaksanaannya organisasi sering kali mendapati sejumlah hasil yang tidak sesuai dengan ketentuan. Penyimpangan itu menunjukkan bahwa pekerja tidak dapat bekerja secara maksimal sehingga mereka perlu diarahkan kembali.

Pengendalian adalah fungsi untuk mencegah terjadinya kesalahan-kesalahan dalam kegiatan. Kesalahan-kesalahan, seperti salah cara kerja atau salah menggunakan waktu, pasti akan muncul karena suatu kegiatan ditangani oleh banyak pekerja. Kesalahan-kesalahan itu tentu akan mempengaruhi hasil yang dicapai. Apabila banyak produk yang dihasilkan cacat, seperti cacat jumlah, kualitas, kuantitas, organisasi pasti kecewa karena langkahnya untuk mencapai tujuan akan terhambat.

Untuk menghindari kesalahan dalam pekerjaan, organisasi perlu dengan segera melakukan tindakan preventif, yang kemudian jadi tugas dan tanggung jawab para manajer. Para manajer harus berkemampuan tinggi dalam menjalankan pengendalian sehingga cara-cara yang mereka gunakan tepat dan menimbulkan permasalahan baru.

2.3 Pengertian Administrasi

Administrasi berasal dari kata *ad* dan *ministrare* yang berarti melayani, membantu, memenuhi, melaksanakan, menerapkan, mengendalikan, menyelenggarakan, mengarahkan, mengelola, mengatur, mengurus, mengusahakan, serta mendayagunakan.

Ilmu administrasi adalah hasil pemikiran penalaran manusia yang disusun berdasarkan dengan rasionalitas dan sistematika yang menjelaskan tentang objek formal, yaitu pemikiran guna menciptakan keteraturan bagi berbagai aksi maupun reaksi yang dilakoni oleh manusia dan objek material, yaitu manusia yang melakukan aktivitas administrasi dalam bentuk kerja sama menuju tercapainya tujuan tertentu. Beberapa ahli mendefinisikan administrasi secara luas dan beragam, di antaranya.

Menurut Sondang P. Siagian, “administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

Menurut Herbert A. Simon, “*administration can be defined as the activities of groups cooperating to accomplish common goals.*” Berarti administrasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerja sama untuk tujuan yang sudah ditentukan.

Menurut Leonard D. White, “*administration can be defined as the activities of groups effort, public or private, civil or military.*” Yang mempunyai arti administrasi adalah proses umum bagi setiap usaha kelompok, baik pemerintah, maupun swasta, sipil maupun militer, dalam ukuran besar maupun kecil.

Menurut Hadari Nawawi, “administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama kelompok manusia untuk mencapai tujuan yang sudah disepakati.”

Dari berbagai pengertian administrasi yang dikemukakan oleh para ahli tersebut, pada prinsipnya administrasi memiliki pengertian yang sama yaitu :

1. Dua orang manusia atau lebih karena pada dasarnya manusia tidak dapat bekerja sama dengan dirinya sendiri.
2. Tujuan yang dapat di tentukan oleh semua pihak yang terlibat dalam proses administrasi tersebut.
3. Tugas yang hendak dilaksanakan untuk pencapaian tujuan akan lebih efisien ekonomis apabila semua orang yang terlibat mau bekerja satu sama lain.

Dapat dikatakan bahwa semakin sedikit jumlah orang yang terlibat, semakin sederhana tujuan yang hendak dicapai dan semakin sederhana tugas-tugas yang hendak dilaksanakan, semakin sederhana pula sarana dan prasarana yang dibutuhkan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis mengambil kesimpulan bahwa administrasi adalah kegiatan penyusunan dan pencatatan data sistematis dengan maksud untuk menyediakan informasi serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan.

2.3.1 Administrasi Dalam Arti Sempit

Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan, pencatatan, dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungan satu sama lain. Data dan informasi yang dimaksud berhubungan dengan aktivitas organisasi, baik untuk kepentingan intern atau ekstern (Ulbert Silalahi, 2003).

Menurut (Suwarno Handyaningrat, 2002) administrasi dalam arti sempit yaitu berasal dari kata “*administratie*” (bahasa Belanda) yaitu meliputi kegiatan : catat mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, agenda, ketik mengetik, dan sebagiannya yang bersifat teknis ketatausahaan / *crucial work*. Jadi tata usaha adalah bagian kecil dari kegiatan administrasi.

2.3.2 Administrasi Dalam Arti Luas

Administrasi dalam arti luas merupakan kegiatan kerja sama yang dilaksanakan oleh sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber-sumber untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien (Silalahi, 2005).

Menurut (Dr. Prajudi Atmosudirdjo, 2000) Administrasi dalam arti luas dapat ditinjau dari tiga sudut, yaitu sudut proses, fungsional dan institusional;

Sudut proses (Administrasi sebagai suatu proses) Administrasi adalah merupakan keseluruhan proses yang terdiri dari kegiatan-kegiatan, pemikiran-pemikiran, pengaturan-pengaturan yang dimulai dari penentuan tujuan sampai dengan pelaksanaan kegiatannya untuk mencapai tujuan tersebut.

2.4 Ciri-ciri Administrasi

- Adanya kelompok manusia yang terdiri dari 2 individu atau lebih
- Ada kerja sama
- Ada proses atau usaha
- Ada bimbingan, kepemimpinan dan pengawasan
- Mempunyai tujuan

2.5 Tujuan Administrasi

- Agar seorang usahawan dapat memantau aktivitas administrasi perusahaannya.
- Agar seorang pelaksana usaha dapat menilai kegiatan-kegiatan pengorganisasian perusahaan.
- Agar seorang pelaksana usaha dapat menyusun program peningkatan usaha dan kegiatan pengorganisasian.
- Agar seorang pelaksana usaha dapat mengamankan kegiatan-kegiatan usaha dan organisasi perusahaan.

2.6 Administrasi Kepegawaian

Istilah Administrasi Kepegawaian atau *personel administration* di Amerika dipergunakan dalam bidang pemerintahan, sedangkan *personel management* dipergunakan dalam bidang bisnis. Di Indonesia ada kecenderungan menggunakan istilah manajemen kepegawaian (*Personel Management*), baik dalam bidang pemerintahan maupun dalam bidang bisnis. Menurut Felix (1963) administrasi kepegawaian adalah seni memilih pegawai-pegawai baru dan mempekerjakan pegawai-pegawai lama sedemikian rupa sehingga dari tenaga kerja itu diperoleh mutu dan jumlah hasil serta pelayanan yang maksimum.

2.7 Fungsi-Fungsi atau Kegiatan dari Administrasi Kepegawaian

Menurut Felix (1963) administrasi kepegawaian mempunyai fungsi-fungsi atau kegiatan-kegiatan meliputi :

1. Pengembangan struktur organisasi untuk melaksanakan program kepegawaian termasuk didalamnya tugas dan tanggung jawab dari setiap pegawai yang ditentukan dengan jelas dan tegas.
2. Penggolongan jabatan yang sistematis dan perencanaan gaji yang adil dengan mempertimbangkan adanya saingan yang berat dari sektor swasta.
3. Penarikan tenaga kerja yang baik.
4. Seleksi pegawai yang menjamin adanya pengangkatan calon pegawai yang cakap dan penempatannya dalam jabatan-jabatan yang sesuai.
5. Perencanaan latihan jabatan dengan maksud untuk menambah keterampilan pegawai, memotivasi semangat kerja dan mempersiapkan mereka untuk kenaikan pangkat.
6. Penilaian kecakapan pegawai secara berkala dan teratur dengan tujuan meningkatkan hasil kerjanya dan menentukan pegawai-pegawai yang cakap.
7. Perencanaan kenaikan pangkat yang didasarkan atas kecakapan pegawai dengan adanya sistem jabatan, dimana pegawai-pegawai yang baik ditempatkan pada jabatan-jabatan yang sesuai dengan kecakapannya, sehingga mereka dapat mencapai tingkat jabatan yang paling tinggi.
8. Kegiatan-kegiatan untuk memperbaiki hubungan antar manusia.
9. Kegiatan-kegiatan untuk memelihara dan mempertahankan moral serta disiplin pegawai.

2.8 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan

menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh seseorang.