



UNIVERSITAS  
BUDI LUHUR

# Manajemen Perkantoran

bagi Sekretaris dan Administrasi:  
Tinjauan Praktis

Rizky Eka Prasetya | Reni Heriyani  
Iis Torisa Utami | Achmad Syarif



# **Manajemen Perkantoran Bagi Sekretaris dan Administrasi: Tinjauan Praktis**

## UU No 28 tahun 2014 tentang Hak Cipta

### Fungsi dan sifat hak cipta Pasal 4

Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan hak ekonomi.

### Pembatasan Pelindungan Pasal 26

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap:

- i. Penggunaan kutipan singkat Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditujukan hanya untuk keperluan penyedian informasi aktual;
- ii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk kepentingan penelitian ilmu pengetahuan;
- iii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan Fonogram yang telah dilakukan Pengumuman sebagai bahan ajar; dan
- iv. Penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dapat digunakan tanpa izin Pelaku Pertunjukan, Produser Fonogram, atau Lembaga Penyiaran.

### Sanksi Pelanggaran Pasal 113

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. 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 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 Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

# **Manajemen Perkantoran Bagi Sekretaris dan Administrasi: Tinjauan Praktis**

Rizky Eka Prasetya, Reni Heriyani,  
Iis Torisa Utami & Achmad Syarif



## **MANAJEMEN PERKANTORAN BAGI SEKRETARIS DAN ADMINISTRASI: TINJAUAN PRAKTIS**

### **Nama Penulis**

Rizky Eka Prasetya, Reni Heriyani, Iis Torisa Utami & Achmad Syarif

### **Desain Cover :**

Dian Novriadi

### **Sumber :**

(SOMKID THONGDEE) [www.shutterstock.com](http://www.shutterstock.com)

### **Tata Letak :**

Hifzillah Fahmi

### **Proofreader :**

Daffaul Faizah

### **Ukuran :**

viii, 172 hlm, Uk: 15.5x23 cm

### **ISBN :**

978-634-200-080-9 (PDF)

### **Tahun Terbit Digital :**

2024

Hak Cipta 2024, Pada Penulis

Isi diluar tanggung jawab percetakan

**Copyright © 2024 by Deepublish Digital**

All Right Reserved

Hak cipta dilindungi undang-undang

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau

memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini  
tanpa izin tertulis dari Penerbit.

### **PENERBIT DEEPUBLISH DIGITAL**

Jl.Rajawali, G. Elang 6, No 3, Drono, Sardonoharjo, Ngaglik, Sleman

Jl.Kaliurang Km.9,3 – Yogyakarta 55581

Telp: +6281362311132

Website: [www.deepublish.co.id](http://www.deepublish.co.id)

[www.deepublishdigitalstore.com](http://www.deepublishdigitalstore.com)

E-mail: [digital@deepublish.co.id](mailto:digital@deepublish.co.id)

Penerbitan buku ini sudah bekerjasama dengan Universitas Budi Luhur

# KATA PENGANTAR PENERBIT

Segala puji kami haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan segala anugerah dan karunia-Nya. Dalam rangka mencerdaskan dan memuliakan umat manusia dengan penyediaan serta pemanfaatan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk menciptakan industri *processing* berbasis sumber daya alam (SDA) Indonesia, Penerbit Deepublish dengan bangga menerbitkan buku dengan judul ***Manajemen Perkantoran bagi Sekretaris dan Administrasi: Tinjauan Praktis***.

Buku ajar ini mengulas mulai dari pengantar ilmu manajemen hingga International Organization for Standardization (ISO) dalam perkantoran. Setiap pembahasan dalam buku ini disampaikan secara detail dan terperinci. Pada setiap akhir bab dipaparkan pula tes sumatif sebagai pendalaman materi yang telah dipelajari.

Terima kasih dan penghargaan terbesar kami sampaikan kepada penulis, Rizky Eka Prasetya, Reni Heriyani, Iis Torisa Utami, dan Achmad Syarif, yang telah memberikan kepercayaan, perhatian, dan kontribusi penuh demi kesempurnaan buku ini. Semoga buku ini bermanfaat bagi semua pembaca, mampu berkontribusi dalam mencerdaskan dan memuliakan umat manusia, serta mengoptimalkan pemanfaatan ilmu pengetahuan dan teknologi di tanah air.

Hormat Kami,

Penerbit Deepublish

# DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR PENERBIT</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>vi</b>
<b>BAB 1 Pengantar Ilmu Manajemen</b>	<b>1</b>
1.1. Pengertian Ilmu Manajemen	2
1.2. Fungsi-Fungsi dari Manajemen	7
1.3. Manajemen Keuangan dan Operasional	9
1.4. Manajemen Sumber Daya Manusia dan Strategis	11
1.5. Keterkaitan Ilmu Manajemen dengan Manajemen Perkantoran	13
<b>BAB 2 Manajemen Perkantoran</b>	<b>17</b>
2.1. Manajemen Perkantoran	18
2.2. Fungsi Kantor	19
2.3. Elemen Manajemen Perkantoran	21
2.4. Ciri Khas dari Pekerjaan Kantor	23
2.5. Hakikat Tata Usaha	25
2.6. Ruang Lingkup Manajemen Perkantoran	28
2.7. Sekretaris Perusahaan	30
2.8. Rancangan Kantor Unik di Indonesia	31
<b>BAB 3 Sistem Perkantoran</b>	<b>36</b>
3.1. Perencanaan Sistem Perkantoran	37
3.2. Proses Sistem Manajemen Kantor	38
3.3. Prosedur dan Metode Perencanaan Sistem Perkantoran	41
3.4. Karakteristik Sistem Perkantoran	42
3.5. Fungsi dan Peranan Sistem dalam Perkantoran	44
3.6. Alat-Alat Sistem Manajemen Perkantoran	47
3.7. Prosedur atau Mekanisme Sistem Perkantoran	51

<b>BAB 4</b>	<b>Perorganisasian Kantor Bagian 1</b>	<b>53</b>
4.1.	Pengertian Organisasi	54
4.2.	Dasar-Dasar Organisasi	56
4.3.	Prinsip Organisasi	58
4.4.	Karakteristik, Fungsi, dan Tujuan Organisasi	61
4.5.	Asas-Asas Organisasi	64
<b>BAB 5</b>	<b>Pengorganisasian Kantor Bagian 2</b>	<b>67</b>
5.1.	Pengertian Pengorganisasian Perkantoran	68
5.2.	Pengertian Struktur Organisasi	69
5.3.	Bentuk dan Desain Organisasi	74
5.4.	Syarat Struktur Organisasi	76
5.5.	Sentralisasi dan Spesialisasi Pekerjaan Perkantoran	77
5.6.	Struktur Organisasi Sederhana dan Struktur Organisasi Modern	78
5.7.	Pola Pembagian Kerja	79
<b>BAB 6</b>	<b>Layanan Pelanggan dalam Manajemen Perkantoran</b>	<b>82</b>
6.1.	Prinsip Layanan Pelanggan	83
6.2.	Menangani Keluhan dan Umpam Balik	85
6.3.	Membangun Hubungan Jangka Panjang dengan Pelanggan	86
6.4.	Teknologi dalam Layanan Pelanggan	87
6.5.	Manajemen Pengalaman Pelanggan ( <i>Customer Experience Management</i> )	89
<b>BAB 7</b>	<b>Komunikasi Efektif dalam Lingkungan Kantor</b>	<b>92</b>
7.1.	Teknik Komunikasi Bisnis	93
7.2.	Manajemen Rapat dan Presentasi	96
7.3.	Komunikasi Interpersonal di Tempat Kerja	97
7.4.	Komunikasi Digital dan Etiket	98
7.5.	Budaya Komunikasi dalam Organisasi	100
<b>BAB 8</b>	<b>Laporan Manajerial Kantor</b>	<b>103</b>
8.1.	Pengertian Laporan Manajerial Kantor	104
8.2.	Jenis-Jenis Laporan Manajerial Kantor	105

8.3. Struktur dan Komponen Laporan Manajerial	108
8.4. Proses Penyusunan Laporan Manajerial	111
<b>BAB 9      Otomatisasi Pekerjaan Kantor</b>	<b>115</b>
9.1. Pengertian Otomatisasi Pekerjaan Kantor	116
9.2. Sejarah dan Perkembangan Otomatisasi Kantor	117
9.3. Teknologi dan Alat Otomatisasi Kantor	119
9.4. Implementasi Otomatisasi dalam Pekerjaan Kantor	124
<b>BAB 10     Pengelolaan Fasilitas Kantor</b>	<b>128</b>
10.1. Definisi dan Tujuan Pengelolaan Ruang Kantor	129
10.2. Strategi Penataan Ruang Kantor	130
10.3. Manajemen Peralatan Kantor	132
10.4. Pentingnya Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)	134
<b>BAB 11     Etika dan Profesionalisme</b>	<b>138</b>
11.1. Pengertian Etika dalam Bisnis	139
11.2. Etika dalam Pengambilan Keputusan Manajerial	142
11.3. Struktur Tata Kelola dalam Organisasi	143
11.4. Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR)	145
<b>BAB 12     Manajemen Arsip</b>	<b>147</b>
12.1. Pengertian Arsip	148
12.2. Jenis-Jenis Arsip	149
12.3. Proses Pengelolaan Arsip	151
12.4. Kepatuhan Hukum dan Standar dalam Manajemen Arsip	155
12.5. Teknologi dalam Manajemen Arsip	158
<b>BAB 13     <i>International Organization for Standardization (ISO) dalam Perkantoran</i></b>	<b>163</b>
13.1. Pendahuluan dan Latar Belakang ISO	164
13.2. Manfaat Implementasi ISO dalam Manajemen Perkantoran	165
13.3. Standar ISO yang Relevan untuk Manajemen Perkantoran	167
13.4. Implementasi ISO dalam Perkantoran	169

## BAB 1

# Pengantar Ilmu Manajemen

Capaian Pembelajaran	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mahasiswa memahami bentuk dasar manajemen.</li><li>2. Mahasiswa dapat menunjukkan terapan ilmu manajemen.</li><li>3. Mahasiswa memahami manajemen perkantoran sebagai dinamika ilmu manajemen.</li></ol>
Sub Pokok Bahasan	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengertian Manajemen</li><li>2. Fungsi-Fungsi dari Manajemen</li><li>3. Manajemen Perkantoran: Pendahuluan</li><li>4. Tujuan Manajemen Perkantoran</li><li>5. Permasalahan Umum di Kantor</li></ol>
Daftar Pustaka	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Chopra, R. K., &amp; Gauri, P. (2015). <i>Office Management</i>.</li><li>2. Karnati, Neti. (2017). <i>Manajemen Perkantoran Analisis Teori dan Aplikasi dalam Organisasi Pendidikan</i>. Aceh: CV Banda Ratu.</li><li>3. Pandula, U. S. (2021). "Web Based Office Management System for PABX Division Sri Lanka Telecom PLC". Doctoral Dissertation.</li><li>4. Quible, Z. K. (2002). "Administrative Office Management: An Introduction", International Journal of Commerce and Management.</li><li>5. Rasyid, Saifuddin A. &amp; Syah Putra, Rahmad. (2018). <i>Office Management (Manajemen Perkantoran)</i>. Banda Aceh: Bandar Publishing.</li></ol>



## 1.1. Pengertian Ilmu Manajemen

Dalam kajian ilmu ekonomi dan bisnis, manajemen dapat didefinisikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian sumber daya (baik itu sumber daya manusia, keuangan, fisik, atau teknologi) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi. Tujuan tersebut dapat berupa profitabilitas, pertumbuhan, inovasi, atau pencapaian tujuan sosial. Manajemen juga dipandang sebagai suatu disiplin ilmu yang terdiri atas teori dan praktik yang digunakan untuk mengelola suatu organisasi secara efektif dan efisien. Dalam pengelolaan organisasi, manajemen berperan dalam mengambil keputusan strategis, mengelola sumber daya, memotivasi karyawan, dan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Dalam kajian ilmu ekonomi dan bisnis, manajemen merupakan suatu proses atau tindakan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen juga dapat dipahami sebagai seni atau ilmu untuk mengelola dan mengatur sumber daya yang tersedia dalam organisasi, seperti sumber daya manusia, keuangan, teknologi, dan lain-lain, agar dapat mencapai tujuan organisasi dengan efektif dan efisien. Dalam kajian ilmu ekonomi dan bisnis, manajemen dapat didefinisikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi. Koontz dan O'Donnell menyatakan bahwa manajemen adalah tugas manajer untuk menciptakan dan memelihara lingkungan kerja di mana orang-orang dapat bekerja sama secara efektif untuk mencapai tujuan kelompok (Economics Discussion, 2023). Manajemen juga dipandang sebagai disiplin ilmu yang terdiri atas teori dan praktik yang digunakan untuk mengelola suatu organisasi secara efektif dan efisien. Drucker (1989) menekankan bahwa manajemen harus berfokus pada pengembangan orang dan bukan hanya pada pengelolaan hal-hal *inanimate* (SpringerLink, 2013). Menurut Fayol, manajemen melibatkan peramalan, perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan koordinasi (Economics Discussion, 2023).

## BAB 2

# Manajemen Perkantoran

Capaian Pembelajaran	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mahasiswa memahami konsep dasar manajemen perkantoran.</li><li>2. Mahasiswa dapat menunjukkan fungsi kantor dan elemen manajemen perkantoran.</li><li>3. Mahasiswa memahami ciri khas dari pekerjaan kantor dan hakikat tata usaha.</li><li>4. Mahasiswa membedakan ruang lingkup manajemen perkantoran dan rancangan kantor unik di Indonesia.</li></ol>
Sub Pokok Bahasan	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Manajemen Perkantoran</li><li>2. Fungsi Kantor</li><li>3. Elemen Manajemen Perkantoran</li><li>4. Ciri Khas dari Pekerjaan Kantor</li><li>5. Hakikat Tata Usaha</li><li>6. Ruang Lingkup Manajemen Perkantoran</li><li>7. Rancangan Kantor Unik di Indonesia</li></ol>
Daftar Pustaka	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Evans, Virginia. (2011). <i>Career Path Secretarial</i>. Express Publishing. Newbury.</li><li>2. Flinders, Steve. (2002). <i>Professional English Business General</i>. Pearson Education Limited. Essex.</li><li>3. Pohl, Alison. (2002). <i>Professional English Secretarial</i>. Pearson Education Limited. Essex.</li><li>4. Toselli, Marisela dan María, Ana. (2008). <i>English for Secretaries and Administrative Personnel</i>. McGraw-Hill Education.</li></ol>



## 2.I. Manajemen Perkantoran

Manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengawasan antaranggota organisasi dengan menggunakan seluruh sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Andri Rahman, 2014). Sementara dari tujuan-tujuan yang menjadi visi utama, dapat tercapai sehingga fungsi manajemen sebagai manajerial sistem pun berjalan sebagaimana mestinya.

Perkantoran merupakan seluruh aktivitas yang berhubungan dengan kantor. Secara etimologis kantor berasal dari bahasa Belanda “kantor”—tempat bekerja, tempat kedudukan pimpinan. Bahasa Inggris “office”—tempat memberikan pelayanan, ruang tempat kerja. Kantor sering diartikan sebagai tempat melakukan seluruh aktivitas pelayanan terhadap kegiatan operasional atau pokok dari suatu organisasi.

Manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengawasan antaranggota organisasi dengan menggunakan seluruh sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Definisi ini ditegaskan oleh Andri Rahman (2014) yang menyatakan bahwa tujuan utama dari manajemen adalah untuk memastikan fungsi manajemen berjalan sesuai dengan sistem manajerial yang telah ditentukan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kantor merupakan suatu tempat kerja seseorang atau sekelompok melakukan berbagai aktivitas perkantoran, seperti mengumpulkan, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan semua data dan informasi dari suatu organisasi. Menurut George Terry (dalam Munir) mengemukakan bahwa manajemen perkantoran dapat didefinisikan sebagai perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakannya agar mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan lebih dahulu ini bersangkutan paut dengan peredaran hidup data dan keterangan perusahaan dari sejak penciptaannya melalui pemeliharaan, penyebaran, dan penyimpanannya kalau memiliki nilai tetap atau pemusnahannya kalau usang.

Suatu kantor agar dapat melaksanakan fungsi-fungsi sebagai bagian dari suatu organisasi maka harus diatur yang disebut dengan manajemen.

## BAB 3

# Sistem Perkantoran

Capaian Pembelajaran	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mahasiswa memahami bentuk dasar teori dan aplikasi dari perencanaan sistem perkantoran dan proses sistem manajemen kantor.</li><li>2. Mahasiswa dapat menunjukkan perbedaan prosedur dan metode perencanaan sistem perkantoran.</li><li>3. Mahasiswa memahami karakteristik sistem perkantoran fungsi dan peranan sistem dalam perkantoran.</li><li>4. Mahasiswa dapat memberikan contoh nyata alat-alat sistem manajemen perkantoran dan prosedur atau mekanisme sistem perkantoran.</li></ol>
Sub Pokok Bahasan	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Perencanaan Sistem Perkantoran</li><li>2. Proses Sistem Manajemen Kantor</li><li>3. Prosedur dan Metode Perencanaan Sistem Perkantoran</li><li>4. Karakteristik Sistem Perkantoran</li><li>5. Fungsi dan Peranan Sistem dalam Perkantoran</li><li>6. Alat-Alat Sistem Manajemen Perkantoran</li><li>7. Prosedur atau Mekanisme Sistem Perkantoran</li></ol>
Daftar Pustaka	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Chopra, R. K., &amp; Gauri, P. (2015). <i>Office Management</i>.</li><li>2. Karnati, Neti. (2017). <i>Manajemen Perkantoran Analisis Teori dan Aplikasi dalam Organisasi Pendidikan</i>. Aceh: CV Banda Ratu.</li><li>3. Pandula, U. S. (2021). "Web Based Office Management System for PABX Division Sri Lanka Telecom PLC". Doctoral Dissertation.</li><li>4. Quible, Z. K. (2002). "Administrative Office Management: An Introduction", International Journal of Commerce and Management.</li><li>5. Rasyid, Saifuddin A. &amp; Syah Putra, Rahmad. (2018). <i>Office Management (Manajemen Perkantoran)</i>. Banda Aceh: Bandar Publishing.</li></ol>



### **3.1. Perencanaan Sistem Perkantoran**

Perencanaan merupakan salah satu fungsi dari manajemen. Hal ini termasuk dalam manajemen perkantoran, perencanaan terhadap aktivitas dalam perkantoran harus dilakukan dalam manajemen perkantoran. Menurut George R. Terry (2009) bahwa perencanaan adalah penggambaran dan perumusan kegiatan-kegiatan yang diusulkan dimaksudkan untuk mencapai hasil-hasil tertentu).

Pendapat lain dikemukakan L. Urwick (dalam Moekijat, 1989) Perencanaan mengusahakan agar rencana mengenai pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan dipersiapkan dengan saksama dan dilaksanakan dengan tepat. Menurut C. L. Littlefield dan R.L. Peterson (dalam Moekijat, 1989) bahwa perencanaan mengandung pertimbangan dari faktor-faktor yang memengaruhi suatu situasi dan menentukan suatu arah tindakan.



Gambar 3.1 Ilustrasi Perencanaan Sistem Perkantoran

Suatu rencana yang lengkap biasanya akan merinci pekerjaan apakah yang akan dilakukan, mengapa hal itu dilakukan, bagaimana dan di mana hal itu akan dilakukan, dan siapa yang akan bertanggung jawab). Dengan demikian, kami dapat mensintesikan bahwa perencanaan adalah perumusan suatu kegiatan-kegiatan dan dipersiapkan dengan saksama

## BAB 4

# Perorganisasian Kantor Bagian 1

Capaian Pembelajaran	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mahasiswa memahami teori dasar dan aplikasi pengertian organisasi.</li><li>2. Mahasiswa dapat menunjukkan perbedaan dasar-dasar organisasi.</li><li>3. Mahasiswa memahami prinsip organisasi dan tujuan organisasi.</li><li>4. Mahasiswa mengerti ruang lingkup asas organisasi.</li></ol>
Sub Pokok Bahasan	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengertian Organisasi</li><li>2. Dasar-Dasar Organisasi</li><li>3. Prinsip Organisasi</li><li>4. Tujuan Organisasi</li><li>5. Asas-Asas Organisasi</li></ol>
Daftar Pustaka	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Chopra, R. K., &amp; Gauri, P. (2015). <i>Office Management</i>.</li><li>2. Karnati, Neti. (2017). <i>Manajemen Perkantoran Analisis Teori dan Aplikasi dalam Organisasi Pendidikan</i>. Aceh: CV Banda Ratu.</li><li>3. Pandula, U. S. (2021). "Web Based Office Management System for PABX Division Sri Lanka Telecom PLC". Doctoral Dissertation.</li><li>4. Quible, Z. K. (2002). "Administrative Office Management: An Introduction", International Journal of Commerce and Management.</li><li>5. Rasyid, Saifuddin A. &amp; Syah Putra, Rahmad. (2018). <i>Office Management (Manajemen Perkantoran)</i>. Banda Aceh: Bandar Publishing.</li></ol>



## 4.1. Pengertian Organisasi

Manusia sebagai makhluk sosial sangat memerlukan kerja sama dalam upaya memenuhi semua kebutuhannya. Wadah untuk bekerja sama ini dalam masyarakat disebut organisasi. Seperti menurut Chester L. Barnard (1938), organisasi adalah suatu sistem tentang aktivitas-aktivitas kerja sama dari dua orang atau lebih sesuatu yang tak berwujud dan tak bersifat pribadi, sebagian besar mengenai hal hubungan-hubungan.

Selanjutnya John D. Millet (2021), organisasi adalah kerangka struktur dalam mana pekerjaan dari banyak orang dilakukan untuk pencapaian maksud bersama. Sebagai demikian itu adalah suatu sistem mengenai penugasan pekerjaan di antara kelompok-kelompok orang yang mengkhususkan diri dalam tahap-tahap khusus dari suatu tugas bersama.

Menurut Herbert A. Simon (1958), organisasi adalah pola komunikasi yang kompleks dan hubungan-hubungan lain di dalam suatu kelompok manusia. Jadi, dapat disintesikan bahwa organisasi adalah setiap sistem kerja sama yang dijalankan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Organisasi juga suatu sistem. Sistem yang berupa organisasi ini terdiri atas tiga unsur yang saling berhubungan, yaitu sekelompok orang, kerja sama, dan tujuan tertentu.

Pada dasarnya manusia merupakan mahluk sosial yang selalu hidup berdampingan, membentuk kelompok dengan manusia yang lain. Salah satu alasan mengapa manusia selalu berkelompok adalah karena kebutuhan manusia yang semakin kompleks dari waktu ke waktu sehingga manusia membutuhkan kerja sama dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhannya. Kondisi seperti ini menggambarkan kehidupan masyarakat yang bersifat organik, yang artinya bagian yang satu dengan yang lain saling memenuhi atau melengkapi. Agar kondisi yang diinginkan terus berjalan sesuai harapan, maka diperlukan pengorganisasian agar masing-masing dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Ini menunjukkan bahwa manusia memiliki sifat mengatur terhadap segala tindakannya (Suharsono, 2012).

Selama ini banyak praktik organisasi yang dalam upaya pencapaian tujuannya lebih banyak didominasi oleh kepentingan individu atau

## BAB 5

# Pengorganisasian Kantor Bagian 2

Capaian Pembelajaran	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mahasiswa memahami konsep dasar pengorganisasian perkantoran dan struktur organisasi.</li><li>2. Mahasiswa dapat menunjukkan perbedaan aspek bentuk dan desain organisasi.</li><li>3. Mahasiswa memahami penerapan syarat struktur organisasi.</li><li>4. Mahasiswa memahami struktur organisasi sederhana, struktur organisasi modern, dan pola pembagian kerja.</li></ol>
Sub Pokok Bahasan	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengertian Pengorganisasian Perkantoran</li><li>2. Pengertian Struktur Organisasi</li><li>3. Bentuk dan Desain Organisasi</li><li>4. Syarat Struktur Organisasi</li><li>5. Sentralisasi dan Spesialisasi Pekerjaan Perkantoran</li><li>6. Struktur Organisasi Sederhana dan Struktur Organisasi Modern</li><li>7. Pola Pembagian Kerja</li></ol>
Daftar Pustaka	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Chopra, R. K., &amp; Gauri, P. (2015). <i>Office Management</i>.</li><li>2. Karnati, Neti. (2017). <i>Manajemen Perkantoran Analisis Teori dan Aplikasi dalam Organisasi Pendidikan</i>. Aceh: CV Banda Ratu.</li><li>3. Pandula, U. S. (2021). “Web Based Office Management System for PABX Division Sri Lanka Telecom PLC”. Doctoral Dissertation.</li><li>4. Quible, Z. K. (2002). “Administrative Office Management: An Introduction”, International Journal of Commerce and Management.</li><li>5. Rasyid, Saifuddin A. &amp; Syah Putra, Rahmad. (2018). <i>Office Management (Manajemen Perkantoran)</i>. Banda Aceh: Bandar Publishing.</li></ol>



## 5.1. Pengertian Pengorganisasian Perkantoran

Menurut The Liang Gie (1996) pengorganisasian merupakan segenap rangkaian aktivitas merancang dan membangun struktur organisasi yang pokoknya berupa membagi-bagi dan mengelompokkan kelompokkan bidang-bidang kerja serta menetapkan dan menyusun jalinan hubungan-hubungan kerja di antara orang-orang maupun bidang kerja. Organisasi perkantoran adalah suatu proses yang menjadi tempat orang-orang berinteraksi untuk mencapai tujuan kantor. Dapat diartikan pula, organisasi perkantoran adalah suatu rangka dasar yang menjadi tempat orang-orang melangsungkan untuk menerima, menyimpan, mengelola, menyajikan informasi, dan merawat aktiva. Dapat disintesikan bahwa organisasi perkantoran adalah sebuah tempat di mana orang-orang menjalankan tugasnya, menyajikan informasi, merawat aktiva, serta berinteraksi dengan orang-orang di sekitar.



Gambar 5.1 Ilustrasi Pengorganisasian Perkantoran

Sebagaimana pengertian kantor yang dicantumkan diatas bahwa kantor adalah tempat dilaksanakannya kegiatan informasi maka untuk memperlancar kegiatan perkantoran, diperlukan penataan arsip yang baik untuk bahan penilaian atau penyusunan program pengembangan dari

## BAB 6

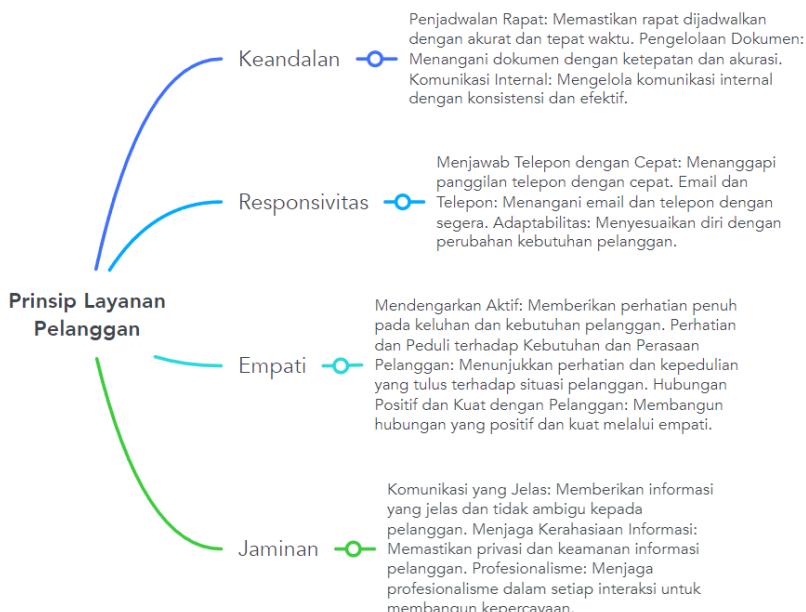
# Layanan Pelanggan dalam Manajemen Perkantoran

Capaian Pembelajaran	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mahasiswa mampu menjelaskan prinsip-prinsip dasar layanan pelanggan yang efektif.</li><li>2. Mahasiswa mampu menerapkan prinsip-prinsip layanan pelanggan dalam berbagai situasi di lingkungan kantor.</li><li>3. Mahasiswa mampu mengidentifikasi dan menganalisis keluhan pelanggan secara efektif.</li><li>4. Mahasiswa mampu menyusun strategi untuk menangani keluhan pelanggan secara profesional dan konstruktif.</li></ol>
Sub Pokok Bahasan	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Prinsip Layanan Pelanggan</li><li>2. Menangani Keluhan dan Umpan Balik</li><li>3. Membangun Hubungan Jangka Panjang dengan Pelanggan</li><li>4. Teknologi dalam Layanan Pelanggan</li><li>5. Manajemen Pengalaman Pelanggan (<i>Customer Experience Management</i>)</li></ol>
Daftar Pustaka	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., &amp; Berry, L. L. (1990). <i>Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations</i>. Free Press.</li><li>2. Fitzsimmons, J. A., &amp; Fitzsimmons, M. J. (2013). <i>Service Management: Operations, Strategy, Information Technology</i>. McGraw-Hill Education.</li><li>3. Timm, P. R. (2014). <i>Customer Service: Career Success Through Customer Loyalty</i>. Pearson.</li><li>4. Peppers, D., &amp; Rogers, M. (2016). <i>Managing Customer Experience and Relationships: A Strategic Framework</i>. Wiley.</li></ol>



## 6.1. Prinsip Layanan Pelanggan

**Prinsip layanan pelanggan** merupakan landasan fundamental dalam membangun dan mempertahankan hubungan positif antara perusahaan dan pelanggan. Prinsip-prinsip ini mencakup beberapa elemen kunci, seperti keandalan, responsivitas, empati, dan jaminan. Keandalan merujuk pada kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan tepat waktu. Hal ini mencakup semua aspek dari layanan yang ditawarkan, dari kualitas produk hingga waktu pengiriman. Responsivitas adalah kemampuan perusahaan untuk merespons kebutuhan dan permintaan pelanggan dengan cepat dan efisien. Ini mencakup tidak hanya kecepatan dalam menjawab pertanyaan atau menyelesaikan masalah, tetapi juga kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pelanggan.



Gambar 6.1 Prinsip Layanan Pelanggan

## BAB 7

# Komunikasi Efektif dalam Lingkungan Kantor

<b>Capaian Pembelajaran</b>	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mahasiswa mampu menjelaskan prinsip-prinsip komunikasi bisnis yang efektif.</li><li>2. Mahasiswa dapat menyusun pesan bisnis yang sesuai dengan audiens dan konteks.</li><li>3. Mahasiswa mampu merencanakan, mengatur, dan memimpin rapat dengan tujuan yang jelas dan hasil yang produktif.</li><li>4. Mahasiswa dapat menyusun dan menyampaikan presentasi yang informatif dan menarik, menggunakan <i>visual aids</i> yang sesuai.</li></ol>
<b>Sub Pokok Bahasan</b>	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Teknik Komunikasi Bisnis</li><li>2. Manajemen Rapat dan Presentasi</li><li>3. Komunikasi Interpersonal di Tempat Kerja</li><li>4. Komunikasi Digital dan Etiket</li><li>5. Budaya Komunikasi dalam Organisasi</li></ol>
<b>Daftar Pustaka</b>	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Clampitt, P. G., &amp; Downs, C. W. (1993). "Employee Perceptions of the Relationship between Communication and Productivity: A Field Study", <i>The Journal of Business Communication</i> (1973), 30(1), 5–28.</li><li>2. Duarte, D. L., &amp; Snyder, N. T. (2001). <i>Mastering Virtual Teams: Strategies, Tools, and Techniques that Succeed</i>. John Wiley &amp; Sons.</li><li>3. Keyton, J. (2017). <i>Communication and Organizational Culture: A Key to Understanding Work Experiences</i>. SAGE Publications.</li></ol>



## 7.I. Teknik Komunikasi Bisnis

Teknik komunikasi bisnis merupakan komponen esensial dalam menjalin interaksi yang produktif dan efisien di lingkungan profesional. Prinsip dasar komunikasi bisnis melibatkan penyusunan pesan yang jelas, ringkas, dan relevan dengan audiens yang dituju. Pesan yang efektif harus mampu mengakomodasi kebutuhan informasi penerima sambil tetap mempertahankan tujuan komunikasi yang diinginkan. Teknik ini mencakup berbagai aspek, seperti penggunaan bahasa yang sesuai, struktur pesan yang logis, dan pemilihan media komunikasi yang tepat.



Gambar 7.1 Ilustrasi Gambaran Komunikasi Abad 21

Misalnya, penggunaan email untuk komunikasi formal, sementara pertemuan langsung atau telepon mungkin lebih efektif untuk diskusi yang kompleks atau mendesak. Selain itu, komunikasi bisnis yang baik juga melibatkan kemampuan mendengarkan aktif, di mana pemberi pesan tidak hanya menyampaikan informasi tetapi juga menerima umpan balik untuk memastikan pesan dipahami dengan benar.

## BAB 8

# Laporan Manajerial Kantor

Capaian Pembelajaran	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mahasiswa mampu memahami definisi dan konsep dasar laporan manajerial kantor.</li><li>2. Mahasiswa mampu mengidentifikasi berbagai jenis laporan manajerial kantor seperti laporan keuangan, operasional, SDM, dan proyek.</li><li>3. Mahasiswa mampu mengetahui struktur umum dan komponen penting yang harus ada dalam laporan manajerial.</li><li>4. Mahasiswa mampu memahami langkah-langkah dalam proses penyusunan laporan manajerial mulai dari pengumpulan data hingga penyajian laporan.</li></ol>
Sub Pokok Bahasan	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengertian Laporan Manajerial Kantor</li><li>2. Jenis-Jenis Laporan Manajerial Kantor</li><li>3. Struktur dan Komponen Laporan Manajerial</li><li>4. Proses Penyusunan Laporan Manajerial</li><li>5. Metode dan Teknik dalam Penyusunan Laporan</li></ol>
Daftar Pustaka	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Daft, R. L. (2015). <i>Management</i> (12th ed.). Cengage Learning.</li><li>2. Drucker, P. F. (2011). <i>The Practice of Management</i>. HarperBusiness.</li><li>3. Mintzberg, H. (2009). <i>Managing</i>. Berrett-Koehler Publishers.</li><li>4. Robbins, S. P., &amp; Coulter, M. (2017). <i>Management</i> (13th ed.). Pearson.</li></ol>



## 8.1. Pengertian Laporan Manajerial Kantor

Laporan manajerial adalah dokumen resmi yang disusun oleh manajer untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai kinerja operasional dan strategis suatu organisasi. Laporan ini berfungsi sebagai alat komunikasi antara manajemen dan pemangku kepentingan lainnya, seperti pemegang saham, dewan direksi, dan staf operasional. Menurut Drucker (2011), laporan manajerial adalah “sebuah alat pengendalian yang mendokumentasikan hasil dan kinerja untuk mendukung pengambilan keputusan dan strategi organisasi”. Laporan manajerial mencakup data kuantitatif dan kualitatif yang relevan, analisis mendalam, dan rekomendasi untuk tindakan lebih lanjut. Laporan ini berfungsi untuk menyediakan informasi yang akurat dan terkini tentang kondisi dan performa organisasi.

Robbins dan Coulter (2017) mengemukakan bahwa laporan manajerial harus mencakup analisis mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja organisasi dan harus menyajikan rekomendasi yang konkret dan berbasis data untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Tujuan dan Manfaat Laporan Manajerial dalam Konteks Kantor Tujuan utama dari laporan manajerial adalah untuk menyediakan informasi yang mendukung pengambilan keputusan yang efektif dan strategis. Laporan ini dirancang untuk memberikan pandangan yang jelas tentang status dan perkembangan organisasi serta untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perhatian atau perbaikan. Menurut Daft (2015), laporan manajerial berfungsi sebagai alat untuk:

1. Pengambilan keputusan, membantu manajemen dalam membuat keputusan yang berdasarkan data dan informasi yang akurat.
2. Pemantauan kinerja, menyediakan sarana untuk memantau dan mengevaluasi kinerja organisasi secara berkala.
3. Transparansi dan akuntabilitas, meningkatkan transparansi dalam operasional organisasi dan memastikan akuntabilitas di semua tingkatan manajemen.
4. Perencanaan dan strategi, menyediakan data yang diperlukan untuk perencanaan strategis dan pengembangan kebijakan organisasi.

## BAB 9

# Otomatisasi Pekerjaan Kantor

<b>Capaian Pembelajaran</b>	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mahasiswa mampu menjelaskan definisi otomatisasi pekerjaan kantor dan memahami peran serta manfaatnya.</li><li>2. Mahasiswa mampu menjelaskan evolusi teknologi otomatisasi kantor dari masa lalu hingga perkembangan terkini.</li><li>3. Mahasiswa mampu mengidentifikasi dan menjelaskan berbagai teknologi dan alat yang digunakan dalam otomatisasi pekerjaan kantor.</li><li>4. Mahasiswa mampu merencanakan dan mengimplementasikan otomatisasi dalam pekerjaan kantor.</li></ol>
<b>Sub Pokok Bahasan</b>	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengertian Otomatisasi Pekerjaan Kantor</li><li>2. Sejarah dan Perkembangan Otomatisasi Kantor</li><li>3. Teknologi dan Alat Otomatisasi Kantor</li><li>4. Implementasi Otomatisasi dalam Pekerjaan Kantor</li></ol>
<b>Daftar Pustaka</b>	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Daft, R. L. (2015). <i>Management</i> (12th ed.). Cengage Learning.</li><li>2. Drucker, P. F. (2011). <i>The Practice of Management</i>. HarperBusiness.</li><li>3. Laudon, K. C., &amp; Laudon, J. P. (2020). <i>Management Information Systems: Managing the Digital Firm</i> (16th ed.). Pearson.</li><li>4. Mintzberg, H. (2009). <i>Managing</i>. Berrett-Koehler Publishers.</li><li>5. Robbins, S. P., &amp; Coulter, M. (2017). <i>Management</i> (13th ed.). Pearson.</li></ol>



## 9.1. Pengertian Otomatisasi Pekerjaan Kantor

Otomatisasi pekerjaan kantor merujuk pada penggunaan teknologi dan sistem komputer untuk menjalankan tugas-tugas administratif dan operasional yang biasanya dilakukan secara manual oleh staf kantor. Teknologi ini mencakup perangkat lunak, perangkat keras, dan sistem jaringan yang memungkinkan berbagai proses bisnis dilakukan secara otomatis. Menurut Daft (2015), otomatisasi pekerjaan kantor melibatkan penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional, meminimalkan kesalahan manusia, dan memungkinkan karyawan untuk fokus pada tugas-tugas yang lebih strategis dan bernilai tambah.

Lebih lanjut, Drucker (2011) menjelaskan bahwa otomatisasi dalam konteks perkantoran dapat meliputi berbagai aspek, seperti pengelolaan dokumen, pemrosesan data, manajemen komunikasi, dan pengendalian inventaris. Otomatisasi ini bertujuan untuk mengurangi beban kerja manual, meningkatkan akurasi, dan mempercepat alur kerja sehingga organisasi dapat beroperasi dengan lebih efisien.

Otomatisasi pekerjaan kantor memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja di berbagai organisasi. Berikut adalah beberapa peran dan manfaat utama dari otomatisasi:

### 1. Meningkatkan Efisiensi Operasional

Otomatisasi memungkinkan proses bisnis yang dulunya memakan waktu dan tenaga manusia dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat. Misalnya, sistem manajemen dokumen otomatis dapat mengindeks, menyimpan, dan mengambil dokumen secara elektronik, mengurangi waktu yang dihabiskan untuk mencari dan mengelola dokumen secara manual (Laudon & Laudon, 2020).

### 2. Mengurangi Kesalahan Manusia

Penggunaan teknologi otomatisasi mengurangi risiko kesalahan manusia dalam tugas-tugas rutin seperti entri data, pemrosesan transaksi, dan pelaporan. Hal ini meningkatkan akurasi dan keandalan informasi yang digunakan dalam pengambilan keputusan (Robbins & Coulter, 2017).

## BAB 10

# Pengelolaan Fasilitas Kantor

Capaian Pembelajaran	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan konsep dasar pengelolaan ruang kantor.</li><li>2. Mahasiswa mampu mengidentifikasi dan menjelaskan berbagai strategi penataan ruang kantor yang efektif.</li><li>3. Mahasiswa mampu menjelaskan pentingnya manajemen peralatan kantor dalam mendukung operasional sehari-hari.</li><li>4. Mahasiswa mampu menjelaskan pentingnya K3 dalam menciptakan lingkungan kerja yang aman dan sehat.</li></ol>
Sub Pokok Bahasan	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Definisi dan Tujuan Pengelolaan Ruang Kantor</li><li>2. Strategi Penataan Ruang Kantor</li><li>3. Manajemen Peralatan Kantor</li><li>4. Pentingnya Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)</li><li>5. Standar dan Regulasi K3</li></ol>
Daftar Pustaka	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Brynjolfsson, E., &amp; McAfee, A. (2014). <i>The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies</i>. W.W. Norton &amp; Company.</li><li>2. Daft, R. L. (2015). <i>Management</i>. Cengage Learning.</li><li>3. Laudon, K. C., &amp; Laudon, J. P. (2020). <i>Management Information Systems: Managing the Digital Firm</i>. Pearson.</li><li>4. Robbins, S. P., &amp; Coulter, M. (2017). <i>Management</i> (13th ed.). Pearson.</li></ol>



## 10.1. Definisi dan Tujuan Pengelolaan Ruang Kantor

Pengelolaan ruang kantor merujuk pada proses merancang, mengatur, dan memelihara ruang fisik dalam lingkungan kerja untuk memastikan penggunaan ruang tersebut optimal dan sesuai dengan kebutuhan operasional organisasi. Proses ini mencakup penataan perabotan, peralatan, dan fasilitas kantor sehingga mendukung kegiatan bisnis secara efisien dan produktif. Menurut Robbins dan Coulter (2017), pengelolaan ruang kantor yang efektif harus mempertimbangkan aspek ergonomi, fungsi, dan estetika untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Tujuan pengelolaan ruang kantor meliputi dua aspek utama: mengoptimalkan penggunaan ruang fisik untuk mendukung produktivitas dan efisiensi operasional, serta menyediakan lingkungan kerja yang nyaman dan fungsional bagi karyawan. Pengelolaan ruang kantor yang baik bertujuan untuk memaksimalkan penggunaan setiap meter persegi ruang kantor agar dapat mendukung produktivitas karyawan dan efisiensi operasional. Desain tata letak yang efisien dapat mengurangi waktu yang dihabiskan karyawan untuk bergerak antara stasiun kerja, memudahkan akses ke peralatan penting, dan memastikan bahwa ruang digunakan secara optimal tanpa ada bagian yang terbuang. Penempatan fasilitas pendukung seperti ruang istirahat, ruang rapat, dan area kolaborasi yang strategis sangat penting sehingga karyawan dapat bekerja dengan lebih efektif dan kolaboratif.

Selain aspek efisiensi, tujuan lain dari pengelolaan ruang kantor adalah menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan fungsional. Menurut Daft (2015), lingkungan kerja yang nyaman dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan produktivitas dan retensi karyawan. Faktor-faktor yang mendukung kenyamanan kerja meliputi pencahayaan yang baik, suhu yang nyaman, tata letak ergonomis, dan kebersihan. Selain itu, penyediaan ruang pribadi dan area kolaborasi yang memadai dapat membantu memenuhi kebutuhan kerja yang berbeda, baik untuk pekerjaan yang memerlukan konsentrasi tinggi maupun untuk kegiatan kolaboratif.

## BAB 11

# Etika dan Profesionalisme

Capaian Pembelajaran	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mahasiswa mampu memahami dan mendefinisikan konsep etika dalam bisnis.</li><li>2. Mahasiswa akan mampu mengidentifikasi dan menerapkan prinsip-prinsip dasar etika seperti integritas, kejujuran, transparansi, dan tanggung jawab.</li><li>3. Mahasiswa memahami proses pengambilan keputusan manajerial yang etis dan mampu menganalisis berbagai kasus.</li><li>4. Mahasiswa akan mampu menjelaskan struktur tata kelola yang baik dalam sebuah organisasi.</li></ol>
Sub Pokok Bahasan	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengertian Etika dalam Bisnis</li><li>2. Prinsip-Prinsip Etika</li><li>3. Etika dalam Pengambilan Keputusan Manajerial</li><li>4. Struktur Tata Kelola dalam Organisasi</li><li>5. Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR)</li></ol>
Daftar Pustaka	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Crane, A., &amp; Matten, D. (2016). <i>Business Ethics: Managing Corporate Citizenship and Sustainability in the Age of Globalization</i> (4th ed.). Oxford University Press.</li><li>2. Daft, R. L. (2015). <i>Management</i> (12th ed.). Cengage Learning.</li><li>3. Ferrell, O. C., Fraedrich, J., &amp; Ferrell, L. (2017). <i>Business Ethics: Ethical Decision Making and Cases</i> (11th ed.). Cengage Learning.</li><li>4. Robbins, S. P., &amp; Coulter, M. (2017). <i>Management</i> (13th ed.). Pearson.</li></ol>



## 11.1. Pengertian Etika dalam Bisnis

Etika bisnis merupakan cabang filsafat yang berhubungan dengan prinsip-prinsip moral dan standar yang memandu perilaku individu dan organisasi dalam dunia bisnis. Menurut Robbins dan Coulter (2017), etika bisnis melibatkan penerapan nilai-nilai seperti integritas, kejujuran, dan keadilan dalam pengambilan keputusan bisnis. Etika ini penting dalam konteks perkantoran karena membantu menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan berintegritas, yang pada gilirannya meningkatkan reputasi organisasi dan kepercayaan dari berbagai pemangku kepentingan.

Dalam konteks perkantoran, etika bisnis memengaruhi keputusan dan tindakan manajerial dengan memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil mempertimbangkan dampak terhadap karyawan, pelanggan, pemasok, dan masyarakat luas. Etika bisnis juga membantu manajer menghindari perilaku tidak etis yang dapat merusak reputasi dan kinerja perusahaan. Misalnya, keputusan untuk tidak terlibat dalam praktik korupsi meskipun ada potensi keuntungan jangka pendek merupakan cerminan penerapan etika bisnis yang kuat (Daft, 2015). Selain itu, etika bisnis juga berperan dalam mengarahkan perusahaan untuk bertanggung jawab secara sosial dan lingkungan, memastikan bahwa operasi bisnis tidak merugikan komunitas dan ekosistem sekitar (Ferrell, Fraedrich, & Ferrell, 2017).

Etika dalam bisnis penting karena membantu menciptakan lingkungan kerja yang positif dan harmonis, meningkatkan reputasi perusahaan, dan memastikan keberlanjutan bisnis jangka panjang. Sekretaris dan administrasi profesional memainkan peran kunci dalam menegakkan standar etika ini dengan menjadi teladan dalam perilaku sehari-hari dan membantu memastikan bahwa semua operasi bisnis dilakukan dengan integritas dan keadilan.

Menurut Robbins dan Coulter (2017), etika dalam bisnis sangat penting karena tidak hanya membantu dalam menghindari skandal dan litigasi, tetapi juga membantu dalam membangun kepercayaan dan hubungan baik dengan berbagai pemangku kepentingan. Dalam konteks ini, sekretaris dan administrasi profesional adalah penjaga integritas dan

## BAB 12

# Manajemen Arsip

Capaian Pembelajaran	: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Mahasiswa mampu menjelaskan definisi arsip secara jelas dan komprehensif.</li><li>2. Mahasiswa memahami perbedaan antara arsip aktif, semi-aktif, dan inaktif, serta implikasinya dalam pengelolaan.</li><li>3. Mahasiswa dapat menjelaskan langkah-langkah utama dalam proses pengelolaan arsip, mulai dari penciptaan hingga pemusnahan.</li><li>4. Mahasiswa mampu menganalisis keuntungan dan kelemahan dari setiap sistem pengarsipan.</li></ol>
Sub Pokok Bahasan	: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengertian Arsip</li><li>2. Jenis-Jenis Arsip</li><li>3. Proses Pengelolaan Arsip</li><li>4. Sistem Pengarsipan</li><li>5. Teknologi dalam Manajemen Arsip</li></ol>
Daftar Pustaka	: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Brynjolfsson, E., &amp; McAfee, A. (2014). <i>The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies</i>. W.W. Norton &amp; Company.</li><li>2. Drucker, P. F. (2011). <i>The Practice of Management</i>. Harper Business.</li><li>3. Robbins, S. P., &amp; Coulter, M. (2017). <i>Management</i> (13th ed.). Pearson Education.</li><li>4. Yates, J. (1989). <i>Control through Communication: The Rise of System in American Management</i>. Johns Hopkins University Press.</li></ol>



## 12.1. Pengertian Arsip

Manajemen arsip merujuk pada proses sistematis yang melibatkan pengumpulan, pengorganisasian, penyimpanan, pengamanan, dan pemusnahan dokumen dan catatan yang penting bagi suatu organisasi. Menurut Robbins dan Coulter (2017), manajemen arsip adalah suatu disiplin yang menggabungkan teknik administrasi dan teknologi informasi untuk mengelola arsip agar dapat diakses, dilindungi, dan digunakan secara efektif. Arsip mencakup segala bentuk rekaman informasi, baik dalam bentuk kertas maupun digital, yang memiliki nilai operasional, hukum, historis, atau keuangan bagi organisasi.

Penyimpanan dokumen adalah langkah kritis dalam manajemen arsip. Dokumen harus disimpan dengan cara yang melindungi integritas dan keamanan informasi. Ini dapat mencakup penggunaan kabinet arsip fisik untuk dokumen kertas dan server atau *cloud storage* untuk dokumen digital. Lokasi penyimpanan harus dirancang untuk melindungi dokumen dari kerusakan fisik, seperti kebakaran atau banjir, serta dari akses yang tidak sah. Sistem penyimpanan yang baik juga harus memungkinkan pemulihan data yang cepat dan efisien.

Pengamanan arsip melibatkan penerapan langkah-langkah untuk melindungi dokumen dari akses yang tidak sah, pencurian, atau kerusakan. Ini dapat mencakup penggunaan teknologi enkripsi untuk dokumen digital, serta kontrol akses fisik untuk dokumen kertas. Pengamanan yang efektif memerlukan kebijakan dan prosedur yang ketat untuk memastikan bahwa hanya individu yang berwenang yang dapat mengakses informasi sensitif.

Pemusnahan dokumen dilakukan ketika dokumen tersebut tidak lagi diperlukan atau telah mencapai akhir masa retensi yang ditetapkan oleh kebijakan organisasi atau regulasi hukum. Pemusnahan dokumen harus dilakukan dengan cara yang memastikan bahwa informasi sensitif tidak dapat dipulihkan. Ini mungkin melibatkan penghancuran fisik untuk dokumen kertas atau penghapusan yang aman untuk dokumen digital.

Tujuan utama dari manajemen arsip adalah untuk meningkatkan efisiensi operasional, memastikan kepatuhan hukum, dan melindungi

## BAB 13

# International Organization for Standardization (ISO) dalam Perkantoran

Capaian Pembelajaran	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mahasiswa mampu memahami apa itu International Organization for Standardization (ISO), tujuan dan fungsi utamanya dalam berbagai industri.</li><li>2. Mahasiswa dapat menguraikan bagaimana penerapan ISO dapat meningkatkan kualitas layanan.</li><li>3. Mahasiswa mampu menyebutkan dan menjelaskan beberapa standar ISO yang relevan untuk manajemen perkantoran.</li><li>4. Mahasiswa mampu menguraikan tahapan-tahapan dalam proses implementasi ISO di perkantoran.</li></ol>
Sub Pokok Bahasan	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pendahuluan dan Latar Belakang ISO</li><li>2. Manfaat Implementasi ISO dalam Manajemen Perkantoran</li><li>3. Standar ISO yang Relevan untuk Manajemen Perkantoran</li><li>4. Implementasi ISO dalam Perkantoran</li></ol>
Daftar Referensi		<ol style="list-style-type: none"><li>1. Goetsch, D. L., &amp; Davis, S. B. (2016). <i>Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality</i>. Pearson.</li><li>2. Hoyle, D. (2017). <i>ISO 9000 Quality Systems Handbook-updated for the ISO 9001: 2015 standard: Increasing the Quality of an Organization's Outputs</i>. Routledge.</li><li>3. Slack, N., Brandon-Jones, A., &amp; Johnston, R. (2016). <i>Operations Management</i>. Pearson.</li><li>4. Oakland, J. S. (2014). <i>Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases</i>. Routledge.</li></ol>



### 13.1. Pendahuluan dan Latar Belakang ISO

International Organization for Standardization (ISO) adalah sebuah badan internasional yang memiliki misi untuk mengembangkan dan menerbitkan standar internasional bagi berbagai industri dan sektor. Didirikan pada 23 Februari 1947, ISO bertujuan untuk memfasilitasi perdagangan internasional melalui pengembangan standar yang diakui secara global. Berkantor pusat di Jenewa, Swiss, organisasi ini saat ini mencakup anggota dari 165 negara. ISO berperan esensial dalam memastikan kualitas, keamanan, dan efisiensi produk, layanan, dan sistem di seluruh dunia.

Sejarah ISO bermula pasca Perang Dunia II ketika kebutuhan akan standar internasional menjadi semakin mendesak. Awalnya, ISO terbentuk sebagai penerus dari International Federation of the National Standardizing Associations (ISA), yang didirikan pada tahun 1926 tetapi tidak aktif selama perang. ISO menggantikan ISA dengan visi yang lebih luas dan cakupan yang lebih komprehensif, yang kemudian menjadi dasar bagi pengembangan berbagai standar yang berfungsi lintas sektor. Sejak pembentukannya, ISO telah mengeluarkan lebih dari 23.000 standar yang mencakup berbagai aspek seperti teknologi, keselamatan, manajemen mutu, hingga praktik lingkungan.

Analisis lebih mendalam tentang peran ISO menunjukkan bahwa standar-standar yang dikembangkan tidak hanya berfungsi untuk menyelaraskan praktik terbaik di seluruh dunia, tetapi juga untuk memberikan kerangka kerja bagi organisasi agar dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Dengan adanya standar ISO, organisasi dapat memastikan bahwa produk dan layanan mereka memenuhi harapan konsumen serta mematuhi regulasi internasional yang berlaku. Hal ini penting dalam konteks globalisasi, di mana perdagangan lintas batas semakin meningkat dan kebutuhan akan kepercayaan terhadap produk dan layanan menjadi lebih krusial.

ISO beroperasi melalui konsensus yang dicapai oleh ahli-ahli dari berbagai negara, yang memberikan perspektif dan pengetahuan yang beragam. Proses pengembangan standar mencakup serangkaian langkah



Manajemen perkantoran adalah disiplin yang mengatur dan mengoordinasikan semua aspek operasional dan administratif di lingkungan kantor untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas. Ini mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan pelaksanaan tugas-tugas, seperti pengelolaan dokumen, penjadwalan, komunikasi, serta pengelolaan sumber daya dan fasilitas. Bagi sekretaris dan staf administrasi, mempelajari manajemen perkantoran penting untuk meningkatkan efisiensi, kemampuan organisasi, dan pengelolaan waktu, yang membantu dalam mengatur jadwal, mengelola dokumen, serta berkomunikasi dengan efektif. Pengetahuan ini juga memastikan penggunaan sumber daya yang optimal, meningkatkan produktivitas, mengurangi stres, dan membuka peluang pengembangan karier di masa depan.

Buku ajar ini akan mengulas tuntas tentang manajemen perkantoran bagi sekretaris dan administrasi. Di dalamnya terdapat 13 bab yang membahas mulai dari pengantar ilmu manajemen, manajemen dan sistem perkantoran, pengorganisasian kantor, layanan pelanggan, komunikasi efektif, laporan manajerial, otomatisasi pekerjaan kantor, pengelolaan fasilitas kantor, etika dan profesionalisme, manajemen arsip, hingga International Organization for Standardization (ISO) dalam perkantoran. Setiap pembahasan dalam buku ini disampaikan secara detail dan terperinci. Pada setiap akhir bab dipaparkan pula tes sumatif sebagai pendalaman materi yang telah dipelajari.

**Penerbit Deepublish (CV BUDI UTAMA)**

Jl. Kaluirang Km 9.3 Yogyakarta 55581

Telp/Fax : (0274) 4533427

Anggota IKAPI (076/DIY/2012)

✉ cs@deepublish.co.id

❨ Penerbit Deepublish

❩ @penerbitbuku\_deepublish

❪ www.penerbitdeepublish.com



Kategori : Manajemen

ISBN 978-634-200-080-9 (PDF)



9 78634 000809