



MANAJEMEN

ADMINISTRASI PERKANTORAN

**EDISI
REVISI**



Ida Nuraida

Manajemen Administrasi Perkantoran (Edisi Revisi)

021679

© 2014 - PT Kanisius

Penerbit PT Kanisius (Anggota IKAPI)
Jl. Cempaka 9, Deresan, Caturtunggal, Depok, Sleman,
Daerah Istimewa Yogyakarta 55281, INDONESIA
Kotak Pos 1125/Yk, Yogyakarta 55011, INDONESIA
Telepon (0274) 588783, 565996; Fax (0274) 563349
E-mail : office@kanisiusmedia.com
Website : www.kanisiusmedia.com

Cetakan ke-	5	4	3	2	1
Tahun	18	17	16	15	14

Penulis : Ida Nuraida, S.E., M.M.
Editor : Indah Sri Utami
Desainer isi : Kartika Dewi
Desainer sampul : Hermanus Yudi

ISBN 978-979-21-3693-7

Hak cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan dengan cara apa pun, termasuk fotokopi, tanpa izin tertulis dari Penerbit.

Dicetak oleh Percetakan PT Kanisius Yogyakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadirat Allah SWT karena penyusun dapat menyelesaikan buku yang berjudul *Manajemen Administrasi Perkantoran* ini. Buku ini merupakan penyempurnaan atas buku sebelumnya yang diterbitkan pada tahun 2008.

Buku ini dapat dipergunakan di perguruan tinggi yang memiliki Program Diploma yang mengadakan mata kuliah Teori Manajemen Perkantoran, perguruan tinggi yang memiliki jurusan administrasi, akademi sekretaris, dan lain-lain. Materi di dalam buku ini juga sangat berguna untuk menambah wawasan para pegawai kantor, khususnya yang sering berhubungan dengan pekerjaan administrasi kantor. Namun sebaiknya pembaca sudah memiliki pengetahuan dasar tentang teori manajemen, untuk mempermudah pemahaman terhadap materi yang ada di dalam buku ini.

Selama membuatnya, penyusun mengalami beberapa hambatan dan rintangan. Akan tetapi, berkat dukungan dari banyak pihak akhirnya penyusun dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

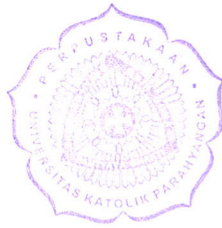
1. penerbit, yang telah membantu dan memberi kesempatan bagi penyusun sehingga dapat menerbitkan buku ini;
2. Bapak Mukaram, S.E., M.Ed.M, dosen senior mata kuliah Manajemen Perkantoran di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Bandung, yang pernah berperan sebagai *reviewer* yang telah meluangkan banyak waktu untuk memberikan pengarahan kepada penulis sehingga buku ini dapat diusulkan untuk diterbitkan; dan
3. teman-teman penulis yang pernah meluangkan waktu untuk membantu penyusun dalam pengetikan atau pengeditan buku ini.

Penyusun berharap materi dalam buku ini cukup memadai dan bermanfaat bagi siapa pun yang membutuhkannya sebagai bekal awal pengetahuan dan keterampilan yang optimal, khususnya mengenai Manajemen Administrasi Perkantoran, sehingga dapat diterapkan ke dalam lingkungan kerja nyata sehari-hari.

Bandung, September 2013,
Penyusun,

Ida Nuraida, SE, MM

DAFTAR ISI



Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
Daftar Gambar	ix
Daftar Tabel	xi
BAB 1 Pengantar Manajemen Perkantoran	1
1.1 Kantor	1
1.2. Manajemen Administrasi Perkantoran	8
1.3. Manajer Kantor	14
1.4. Pengawas Kantor.....	16
1.5. Kesekretarian	18
1.6. Penutup	20
BAB 2 Tujuan dan Struktur Organisasi Kantor	21
2.1. Pendahuluan	21
2.2. Tujuan Perkantoran	21
2.3. Struktur Organisasi Kantor	24
2.4. Penutup	30
BAB 3 Sistem Informasi Manajemen Perkantoran	31
3.1. Pendahuluan	31
3.2. Data dan Informasi	31
3.3. Jenis-jenis Sistem Informasi	33
3.4. Pengertian Sistem Informasi Manajemen	34
3.5. Manfaat Informasi	35
3.6. Karakteristik Informasi yang Baik/Siap Pakai	36
3.7. Hambatan Informasi bagi Pembuat Keputusan	38
3.8. <i>Input, Proses, Output</i> , dan Pengendalian Sistem Informasi Manajemen	40
3.9. Penutup	42
BAB 4 Prosedur Perkantoran	43
4.1. Pendahuluan	43
4.2. Definisi Prosedur	43
4.3. Prosedur yang Tertulis	44
4.4. Manfaat Prosedur Tertulis	44

4.5.	Informasi dalam Membuat Prosedur	46
4.6.	Metode Penulisan Prosedur	47
4.7.	Tahapan Penulisan Prosedur	54
4.8.	Memperbaiki Prosedur Perkantoran	54
4.9.	Penutup	55
BAB 5	Bentuk-bentuk Catatan Kantor	57
5.1.	Pendahuluan	57
5.2.	Catatan Kantor	58
5.3.	Tujuan Catatan-catatan Kantor	58
5.4.	Bentuk Catatan Kantor	59
5.5.	Korespondensi/Surat-Menyurat Kantor	61
5.6.	Laporan Kantor	81
5.7.	Tanggung Jawab Manajer Kantor terhadap Catatan-catatan Kantor	83
5.8.	Penutup	83
BAB 6	Penanganan Catatan Kantor	85
6.1.	Pendahuluan	85
6.2.	Beberapa Pengertian dalam Penanganan Surat (<i>Mail Handling</i>)	85
6.3.	Sistem Pencatatan Dokumen Kantor	86
6.4.	Prosedur Pengurusan Surat Masuk	88
6.5.	Prosedur Pengurusan Surat Keluar	91
6.6.	Prosedur Penyampaian Surat Masuk	97
6.7.	Pengurusan Surat di Unit Pengolah	99
6.8.	Prosedur Penyampaian Surat Keluar	100
6.8.	Penutup	102
BAB 7	Manajemen Pengarsipan	103
7.1.	Pendahuluan	103
7.2.	Pengertian-pengertian yang Berkaitan dengan Arsip	103
7.3.	Jenis Arsip	105
7.4.	Siklus Hidup Arsip	105
7.5.	Sistem Klasifikasi Arsip (Sistem Indeks)	106
7.6.	Peralatan dalam Menata Arsip	109
7.7.	Tujuan, Gejala Kurang Efektif-efisien Suatu Arsip, dan Sifat Sistem Arsip..	113
7.8.	Prosedur Pengelolaan Arsip	115
7.9.	Jadwal Retensi Arsip	121
7.10.	Digitalisasi Arsip	123
7.11.	Penutup	124
BAB 8	Perencanaan dan Pengendalian Formulir Kantor	125
8.1.	Pendahuluan	125
8.2.	Definisi dan Macam Formulir Kantor	125
8.3.	Tujuan dan Manfaat Formulir	126

8.4.	Desain Formulir	126
8.5.	Pertimbangan dalam Mendesain Formulir	127
8.6.	Perancang Formulir Kantor	132
8.7.	Pengendalian Formulir Kantor	132
8.8.	Penutup	135
BAB 9	Dokumen Bisnis dan Tahapan-tahapan dalam Transaksi Bisnis.....	137
9.1.	Pendahuluan	137
9.2.	Pengertian Dokumen Bisnis/ <i>Business Document/Source Document</i>	137
9.3.	Tahapan-tahapan/Proses Terjadinya Transaksi Bisnis dan Dokumen.....	138
9.4.	Penutup	152
BAB 10	Penanganan Kas Kecil (<i>Petty Cash</i>)	153
10.1.	Pendahuluan	153
10.2.	Pengertian Kas Kecil (<i>Petty Cash</i>)	153
10.3.	Langkah-langkah Pengelolaan Dana <i>Petty Cash</i>	153
10.4.	Pembentukan Dana <i>Petty Cash</i>	154
10.5.	Sistem <i>Petty Cash</i>	155
10.6.	Pengisian Kembali <i>Petty Cash</i>	155
10.7.	Format <i>Petty Cash Voucher</i> dan <i>Advance Petty Cash Voucher</i>	156
10.8.	Prosedur Pengeluaran <i>Petty Cash</i>	157
10.9.	Buku <i>Petty Cash</i>	158
10.10.	Penutup	160
BAB 11	Tata Ruang Kantor dan Lingkungan Kantor.....	161
11.1.	Pendahuluan	161
11.2.	Tata Ruang Kantor	161
11.3.	Lingkungan Kerja Kantor	174
11.4.	Penutup	180
BAB 12	Perjalanan Dinas (<i>Business Travel/Itinerary</i>).....	181
12.1.	Pendahuluan	181
12.3.	Mengidentifikasi Kebutuhan dalam Melakukan Perjalanan Dinas	182
12.4.	Jadwal Perjalanan Dinas/ <i>Itinerary</i>	186
12.5.	Perjalanan Dinas Melalui Biro Perjalanan	187
12.6.	Penutup	187
BAB 13	Penanganan Tamu	189
13.1.	Pendahuluan	189
13.2.	Menerima dan Melayani Tamu	189
13.3.	Membuat dan Membatalkan Perjanjian dengan Klien	190
13.4.	Syarat Penerima Tamu	191
13.5.	Melayani Tamu	191
13.6.	Penutup	194

BAB 14 Rapat Kantor	195
14.1. Pendahuluan	195
14.2. Pengertian Rapat	195
14.3. Macam Rapat.....	195
14.4. Manfaat Rapat Kantor.....	196
14.5. Rapat yang Baik	197
14.6. Pimpinan Rapat.....	198
14.8. Catatan Notulen Rapat	199
14.6. Penutup	201
Daftar Pustaka.....	203

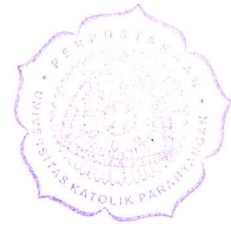
DAFTAR GAMBAR



Gambar 1.1.	Sistem dengan <i>input</i> , proses, <i>output</i> , <i>feedback</i> .	5
Gambar 1.2.	<i>Information management in diagrammatic form</i> .	7
Gambar 1.3.	Tingkatan-tingkatan dalam manajemen.	8
Gambar 1.4.	<i>Managerial skills</i> yang diperlukan dalam tingkatan manajemen.	9
Gambar 1.5.	Posisi manajer kantor.	14
Gambar 2.1.	Bagan organisasi sederhana.	25
Gambar 2.2.	Bagan organisasi yang semakin berkembang.	26
Gambar 2.3.	Contoh bagan organisasi kantor.	27
Gambar 3.1.	Piramida organisasi.	33
Gambar 4.1.	Contoh penulisan prosedur <i>document flow chart</i> .	51
Gambar 4.2.	Contoh penulisan <i>flow process chart</i> .	52
Gambar 4.3.	Contoh <i>document flow chart</i> , <i>process chart</i> , dan <i>movement diagram</i> .	53
Gambar 5.1.	Bagian-bagian surat resmi.	66
Gambar 5.2.	Bentuk surat resmi (<i>official style</i>).	73
Gambar 5.3.	Bentuk surat lurus penuh (<i>full block style</i>).	74
Gambar 5.4.	Bentuk surat setengah lurus (<i>semi block style</i>).	74
Gambar 5.5.	Bentuk surat lurus (<i>block style</i> atau <i>modified block style</i>).	75
Gambar 5.6.	Bentuk sederhana (<i>simplified style</i>).	75
Gambar 5.7.	Bentuk lekuk (<i>indented style</i>).	76
Gambar 5.8.	Bentuk alinea menggantung (<i>hanging paragraph</i>).	76
Gambar 5.9.	Bentuk lurus dengan perihal atau "pokok surat" (<i>subject notice</i>).	77
Gambar 5.10.	Surat bersambung (surat dua halaman).	78
Gambar 5.12.	Jenis-jenis amplop.	79
Gambar 5.13.	Cara-cara melipat kertas.	80
Gambar 6.1.	Contoh lembar pengantar yang sudah diisi (untuk mencatat surat biasa).	93
Gambar 6.2.	Contoh lembar pengantar yang sudah diisi (untuk mencatat surat tertutup).	94
Gambar 6.3.	Contoh kartu kendali bentuk sederhana.	94
Gambar 6.4.	Contoh kartu kendali bentuk terperinci.	95
Gambar 6.5.	Contoh lembar disposisi.	96
Gambar 6.6.	Contoh prosedur penyampaian surat masuk penting.	97
Gambar 6.7.	Contoh prosedur penyampaian surat masuk biasa.	98
Gambar 6.8.	Contoh prosedur penyampaian surat masuk tertutup.	99
Gambar 6.9.	Contoh prosedur pengurusan surat keluar penting.	100

Gambar 6.10.	Contoh prosedur pengurusan surat keluar biasa.....	101
Gambar 6.11.	Contoh prosedur pengurusan surat keluar tertutup.....	102
Gambar 7.1.	Contoh-contoh penataan arsip berdasarkan sistem nomor, abjad, wilayah, masalah, dan tanggal.	108
Gambar 7.2.	<i>Filing cabinet</i>	110
Gambar 7.3.	<i>Tab, folder, dan guide</i>	111
Gambar 7.4.	Contoh klasifikasi arsip dalam laci.....	112
Gambar 8.1.	Formulir dengan <i>alignment, check box, serta shading and border</i>	130
Gambar 9.1.	Tahapan-tahapan dalam transaksi bisnis.	139
Gambar 9.2.	Contoh <i>price list of new products</i>	145
Gambar 9.3.	Contoh <i>purchase order</i> kepada perusahaan manufaktur.	146
Gambar 9.4.	Contoh <i>delivery order</i>	147
Gambar 9.5.	Contoh <i>invoice</i>	148
Gambar 9.6.	Contoh <i>credit note</i>	149
Gambar 9.7.	Contoh <i>statement of account</i>	150
Gambar 9.8.	Contoh cek	151
Gambar 9.9.	Contoh kuitansi.....	151
Gambar 10.1.	Contoh <i>petty cash voucher</i>	157
Gambar 10.2.	Prosedur pengeluaran <i>petty cash</i>	158
Gambar 11.1.	Contoh tata ruang yang baik dan buruk.	167
Gambar 11.2.	Contoh susunan meja untuk 1 orang, 2 orang, 3 orang bersebelahan, dan penyusunan ruang.	168
Gambar 11.3.	Contoh penyusunan meja kerja.....	169
Gambar 11.4.	Penyusunan meja rapat.	173
Gambar 14.1.	Contoh format notulen rapat.....	200

DAFTAR TABEL



Tabel 3.1	Formulir Pembenahan Sistem Informasi Manajemen	42
Tabel 6.1	Format Buku Ekspedisi Surat Keluar via Pos.....	92
Tabel 6.2	Contoh Agenda Surat Masuk.....	92
Tabel 6.3.	Contoh Agenda Surat Keluar.....	93
Tabel 7.1	Format Buku Peminjaman.....	116
Tabel 7.2	Format Formulir Peminjaman	117
Tabel 7.3	Contoh Format Jadwal Retensi Arsip.....	121
Tabel 7.4	Contoh Jadwal Retensi Arsip	122
Tabel 7.5.	Jadwal Retensi Arsip Berdasarkan Penilaian ALFRED	123
Tabel 9.1.	Perbedaan Antara Cek dan Bilyet Giro.....	144
Tabel 10.1.	Contoh Bentuk Sederhana Buku <i>Petty Cash</i>	158
Tabel 10.2.	Contoh Bentuk Terperinci Buku <i>Petty Cash</i> dengan Sistem <i>Imprest</i>	159
Tabel 11.1.	<i>Minimum Space Guidelines</i>	167
Tabel 11.2.	Saran-saran Mengenai Besarnya Cahaya (<i>Foot Candle</i>)	175
Tabel 11.3.	Pengaruh Warna	176
Tabel 11.4.	Persentase Pemantulan terhadap Cahaya dari Lampu Neon Putih.....	177
Tabel 11.5.	Perkiraan Persentase Daya Pantul Warna yang Sesuai.....	178
Tabel 12.1.	Contoh Formulir Jadwal Perjalanan Dinas/ <i>Itinerary</i>	186
Tabel 13.1.	Contoh Format Daftar Tamu	191
Tabel 13.2.	Formulir <i>Executives Files</i>	193

BAB 1

PENGANTAR MANAJEMEN PERKANTORAN

1.1 Kantor

Setiap perusahaan membutuhkan kantor. Kantor merupakan tempat pelayanan dan pengelolaan administrasi perusahaan. Pengelola kantor perlu menerapkan manajemen administrasi perkantoran yang baik untuk mencapai sasaran kantor secara efisien. Pada umumnya orang menganggap kantor dan manajemen administrasi perkantoran identik dengan pekerjaan tata usaha. Sebelum membahas lebih lanjut mengenai manajemen administrasi perkantoran, ada baiknya jika diuraikan terlebih dahulu mengenai pengertian kantor dan tata usaha.

1.1.1. Definisi Kantor dan Tata Usaha

Menurut Moekijat (1997: 3), kantor adalah setiap tempat yang biasanya dipergunakan untuk melaksanakan pekerjaan tata usaha, apa pun nama yang diberikan untuk tempat tersebut. Prajudi Atmosudirdjo (1982: 25) mendefinisikan kantor sebagai unit organisasi yang terdiri atas tempat, personel staf, dan operasi ketatausahaan guna membantu pimpinan. Sementara, Kallaus dan Keeling (1991: 2) mengatakan bahwa *office is a function, where interdependent systems of technology, procedures, and people are at work to manage one of the firm's most vital resources information.*

Dari definisi-definisi tersebut di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kantor adalah tempat diselenggarakannya kegiatan tata usaha yang di dalamnya terdapat ketergantungan sistem antara orang, teknologi, dan prosedur untuk menangani data dan informasi mulai dari menerima, mengumpulkan, mengolah, menyimpan sampai menyalurkannya kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Menurut The Liang Gie (1996: 16), tata usaha adalah tugas pelayanan di sekitar keterangan-keterangan yang berwujud enam pola perbuatan, yaitu menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan keterangan yang diperlukan dalam setiap usaha kerja sama. Keterangan tersebut bisa berupa data dan informasi.

Dalam melakukan tugas pelayanan kantor, secara garis besar tata usaha mempunyai tiga peranan pokok, yaitu sebagai berikut.

1. Melayani pelaksanaan pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan organisasi.
2. Menyediakan data dan/atau informasi bagi pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat.
3. Membantu menjaga kesinambungan dan kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

1.1.2. Tujuan dan Fungsi Kantor

Menurut Mills (1984: 9), tujuan kantor didefinisikan sebagai pemberian pelayanan komunikasi dan perekaman. Dari definisi tersebut, Mills memperluasnya menjadi fungsi kantor sebagai berikut.

1. Menerima informasi (*to receive information*).
Misalnya menerima informasi dalam bentuk surat, panggilan telepon, pesanan, faktur, dan laporan mengenai berbagai kegiatan bisnis.
2. Merekam dan menyimpan data serta informasi (*to record information*).
Pembuatan rekaman ini dimaksudkan agar informasi dapat disiapkan sesegera mungkin apabila manajemen memintanya. Beberapa rekaman (*record*) harus disimpan menurut hukum (seperti anggaran dasar dan anggaran rumah tangga suatu Perseroan Terbatas) atau untuk memenuhi kebutuhan manajemen dalam perencanaan dan pengendalian perusahaan, seperti perincian negosiasi, transaksi, operasi, korespondensi, pesanan, faktur, atau ringkasan perincian, seperti laporan keuangan, laporan persediaan, dan analisis penjualan.
3. Mengatur informasi (*to arrange information*).
Informasi yang diakumulasi oleh kantor jarang dalam bentuk yang sama seperti ketika diberikan, seperti mengumpulkan informasi dari sumber-sumber yang berbeda dan membuat penghitungan/pembukuan. Kantor bertanggung jawab menyediakan informasi dalam bentuk yang paling baik untuk melayani manajemen, seperti penyiapan faktur/kuitansi, penetapan harga, akuntansi, laporan statistik, laporan keuangan, dan laporan pada umumnya.
4. Memberi informasi (*to give information*).
Apabila manajemen meminta, kantor membagikan informasi dari rekamannya. Sebagian informasi yang diberikan bersifat rutin, sebagian bersifat khusus. Informasi dapat diberikan secara lisan atau secara tertulis. Contoh, pesanan, anggaran, faktur/kuitansi, laporan perkembangan, laporan keuangan, dan instruksi yang dikeluarkan atas perintah manajemen.
5. Melindungi aset (*to saveguard assets*).
Selain empat tugas di atas, masih ada tambahan tanggung jawab lagi, yaitu mengamati secara cermat urusan dalam perusahaan seperti diperlihatkan dalam rekaman dan memperingatkan akan adanya hal-hal yang tidak menguntungkan

yang mungkin terjadi. Contoh: melaporkan adanya kekurangan persediaan; melaporkan adanya utang yang buruk atau meragukan sebelum harapan untuk memulihkan berlalu; mengingatkan bahwa rekaman vital, seperti kontrak besar harus dilindungi secara tepat; dan mengingatkan bahwa uang tunai harus disimpan dalam lemari besi dan disimpan di bank. Kantor harus berhati-hati terhadap makna rekaman dan memerhatikan hal-hal yang memerlukan tindakan manajemen dengan segera.

Kelima fungsi di atas perlu dilaksanakan dalam setiap organisasi. Dalam perusahaan kecil yang dikendalikan oleh satu orang, pelayanan kantor secara terpisah mungkin tidak diperlukan. Pemilik dapat menerima dan memberikan informasi sendiri, yang sebagian besar rekamannya mungkin tersimpan dalam ingatannya. Namun di dalam perusahaan yang lebih besar dan kompleks, direktur pengelola tidak dapat menghadapi sendiri semua fakta yang berhubungan dengan perusahaan. Dengan demikian, pengawasan secara terperinci atas penanganan uang tunai dan aset lain tidak dapat dilaksanakan. Dalam hal inilah kantor harus memenuhi fungsi tersebut. Kantor adalah pelayan manajemen. Selain lima fungsi di atas, kantor masih memiliki empat fungsi lain, yaitu sebagai berikut.

1. Pusat saraf administrasi dan perencanaan kebijakan.
Sebagai badan eksekutif, kantor harus bertindak sebagai pusat administrasi. Administrasi dalam hal ini adalah segenap proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Unsur-unsur administrasi yaitu:
 - a. pengorganisasian;
 - b. personalia;
 - c. keuangan;
 - d. komunikasi;
 - e. tata usaha; dan
 - f. humas.
2. Perantara
Kantor bertindak sebagai pelayan yang menghubungkan antarbagian dalam organisasi.
3. Koordinator
Kantor mengawasi dan mengoordinasi seluruh kegiatan organisasi.
4. Penghubung dengan publik/pihak ekstern perusahaan.
Kantor mengadakan hubungan dengan pihak luar organisasi dan memberikan dukungan terhadap organisasi.

1.1.3. *Input, Proses, dan Output Sistem Kantor*

Sistem adalah kumpulan komponen yang masing-masing memiliki fungsi yang saling berinteraksi dan saling bergantung, serta memiliki satu kesatuan yang utuh dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem menghasilkan sinergi sehingga hasil yang dicapai lebih besar dibandingkan dengan jumlah komponen-komponennya.

Organisasi merupakan suatu sistem yang merupakan suatu totalitas, yang terdiri atas beberapa subsistem. Subsistem-subsistem saling berhubungan dan saling berkaitan untuk mencapai suatu tujuan. Organisasi merupakan *open system*, artinya ada subsistem yang berinteraksi dengan lingkungan karena tidak ada sistem yang bisa memenuhi kebutuhannya sendiri. *Open system* terdiri atas *input*, proses, *output*, dan *feedback*. Hal-hal lain yang perlu diperhatikan dalam sistem antara lain sebagai berikut.

1. Memiliki objektif yang terukur. Jika tidak terukur tidak akan muncul *feedback*.
2. Memiliki subsistem (atau biasa disebut elemen, komponen, dan bagian).
 - a. Tiap subsistem memiliki peran berbeda.
 - b. Semua subsistem saling berhubungan.
 - c. Semua subsistem bergerak ke satu arah tujuan.
3. Mempunyai lingkungan.
4. Memerlukan berbagai sumber (*input* atau sumber daya).
 - a. Sumber perlu didatangkan dari lingkungan. Misalnya: sumber daya manusia (pimpinan dan staf), mesin-mesin, perlengkapan kantor, gedung atau bangunan beserta halamannya, dan lain-lain.
 - b. *Input* perlu dibuat terukur.
5. Memerlukan proses untuk mencapai tujuan.
 - a. Proses merupakan kegiatan yang sistematis, logis, dan berurutan secara kronologis.
 - b. Proses perlu dibuat terukur.
 - c. Di dalam proses terdapat unsur-unsur berikut.
 - 1) Pembagian kerja dan kerja sama.
Setiap manusia dalam suatu organisasi akan bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi. Pembagian kerja dan kerja sama akan menghasilkan sinergi berupa hasil yang lebih daripada yang bisa dikerjakan oleh manusia seorang diri.
 - 2) Ketergantungan dan keterkaitan.
Misalnya, seseorang membutuhkan komputer untuk membuat laporan keuangan, berarti dia bergantung dan berkaitan dengan alat yang disebut komputer.
 - 3) Saling memengaruhi dan membutuhkan.
Suasana ruang kerja memengaruhi tata cara kerja seseorang dalam

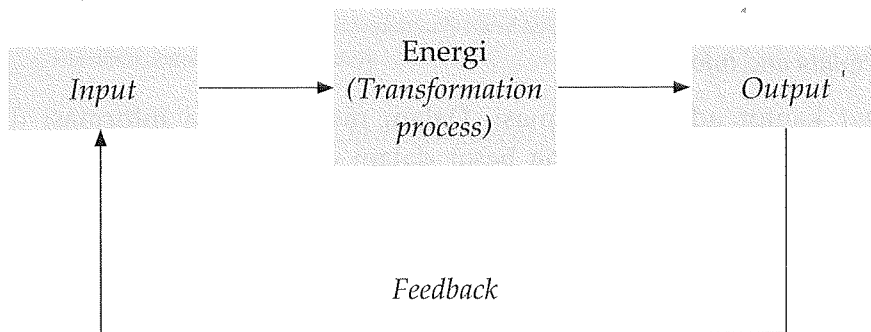
ruangan tersebut. Jika ruangan panas, dia akan cepat letih karena kepanasan. Dalam hal ini, manusia dipengaruhi oleh kondisi ruangan kerja.

6. *Output*

- a. Dalam sistem ada sasaran/*output* yang ingin dicapai bersama.
- b. *Output* yang didapat merupakan hasil suatu proses.
- c. *Output* suatu sistem perlu dibuat terukur.
- d. Untuk mengetahui apakah sistem sudah mencapai keadaan *steady state*, diperlukan adanya *feedback*.

7. *Feedback*

- a. *Feedback* adalah informasi balik tentang kinerja sistem, berupa alur informasi yang memberi tahu sistem apakah *input*, proses, dan *output* sudah sesuai dengan yang dikehendaki atau tidak.
- b. *Feedback* sudah dilaksanakan saat mempersiapkan *input*, artinya kontrol sudah dilakukan saat *planning*. *Feedback* melaksanakan fungsi manajemen *controlling*/pengendalian.



Gambar 1.1. Sistem dengan *input*, proses, *output*, *feedback*.

Adapun *input* sistem kantor adalah:

1. *manpower*;
2. *money*;
3. *material*;
4. *machine*;
5. *method*;
6. *moral*; dan
7. *environment*.

Lingkungan kantor meliputi tata ruang dan penataan lingkungan kantor (cahaya, warna, udara, suara, musik), serta lingkungan di luar kantor. Semua *input* kantor di atas bisa merupakan data atau sudah dalam bentuk informasi. Jika data,