

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Manajemen Administrasi

Menurut Burton dalam (Sukoco, 2010), Rangkaian aktivitas merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengawasi dan mengendalikan hingga menyelenggarakan secara tertib pekerjaan administrasi perkantoran untuk menunjang pencapaian tujuan organisasi. Hal atau sasaran yang terkena oleh rangkaian kegiatan itu pada umumnya ialah pekerjaan perkantoran (*office work*). Yang termasuk pekerjaan perkantoran diantaranya :mengetik (*typing*), menghitung (*calculating*), memeriksa (*checking*), menyimpan warkat/arsip (*filing*), menelepon (*telephoning*), menggandakan (*duplicating*), mengirim surat (*mailing*), mengadakan, mencatat, menyortir.

3.1.1 Fungsi Administrasi Perkantoran

Menurut Quible dalam (Sukoco, 2010), ada 5 jenis Fungsi Administrasi Perkantoran:

1. Fungsi Rutin, yaitu fungsi administrasi perkantoran yang membutuhkan pemikiran seperti pengarsipan, penggandaan dan lain-lain. Biasanya fungsi ini dilakukan oleh staf administrasi yang bertanggung jawab atas kegiatan administrasi sehari-hari.
2. Fungsi Teknis, yaitu Fungsi yang membutuhkan pendapat, keputusan dan keterampilan perkantoran yang memadai, seperti menggunakan beberapa *software*. Fungsi ini biasanya dilakukan oleh staf administrasi yang tergabung dalam departemen TI suatu organisasi.

3. Fungsi Analisis, yaitu Fungsi yang membutuhkan pemikiran yang *kritis* dan kreatif disertai kemampuan untuk mengambil keputusan, seperti membuat dan menganalisis laporan maupun membuat keputusan pembelian. Fungsi ini biasanya dilakukan oleh seorang asisten manajer yang bertanggung jawab men-*support* keputusan yang akan dibuat oleh atasannya.
4. Fungsi *Interpersonal*, yaitu fungsi yang membutuhkan penilaian dan analisis sebagai dasar pengambilan keputusan serta keterampilan berhubungan dengan orang lain, seperti mengorganisasikan tim proyek. Fungsi ini biasanya dilakukan oleh staf administrasi sebagai jenjang karier sebelum naik menjadi manajer dalam suatu organisasi.
5. Fungsi *Manajerial*, yaitu fungsi yang membutuhkan perencanaan, pengorganisasian, pengukuran, dan pemotivasian, seperti pembuatan anggaran, *staffing* dan mengevaluasi karyawan. Biasanya fungsi ini dilakukan oleh staf setingkat dengan manajer yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan sistem dan prosedur administrasi suatu organisasi.

3.1.2 Kiat Menjadi Administrasi Profesional

Menurut Burton dalam (Sukoco, 2010) ada beberapa hal yang bisa dilakukan agar menjadi pegawai administrasi yang professional:

1. Mengetahui penggunaan *software* yang dibutuhkan dikantor.
2. Mengetahui prosedur dalam menyiapkan dan memproses komunikasi dalam membuat surat, memproses surat masuk dan keluar serta menyiapkan laporan.
3. Memahami konsep dari prosedur mengirim dan menerima email, menggunakan kalender elektronik, *voice mail*, *Local Area Network*, *Online Database* dan mengerti tentang multimedia.

4. Mengatur prosedur dan langkah kerja untuk bernegosiasi dengan pelanggan maupun pegawai, baik *face to face* dikantor, dalam rapat, menjawab telepon, membuat janji dan membuat perencanaan perjalanan.
5. Menggunakan sumber data yang benar, database maupun internet untuk mencari informasi.
6. Menggunakan Otomasi kantor seperti *fotocopy, scanner, printer*.
7. Memahami jasa layanan bank yang berhubungan dengan kantor.
8. Menyadari akan adanya peluang karier dan *formalitas* pekerjaan dalam kantor.

Sikap yang terpenting adalah selalu berinvestasi dalam pengetahuan dan keterampilan baru guna menghadapi tantangan yang akan dihadapi perusahaan di masa datang.

3.2 Pengenalan Microsoft Word

Menurut (Yahya, 2010) Banyak orang menganggap bahwa menggunakan Microsoft Word itu adalah sesuatu yang sepele. Toh cuma mengetik saja. Namun anggapan seperti itu menyebabkan banyak orang menggunakan Microsoft Word seolah hanya memindahkan mesin ketik ke depan layar monitor! Segala sesuatu dilakukan dengan manual, ada koreksi otomatis bingung, tidak tahu apa yang mesti dilakukan untuk memperbaikinya.

3.2.1 Mengelola *File* Dokumen dan Format Dokumen

Menurut (Yahya, 2010) Sebuah dokumen diwakili oleh sebuah file. Karena itu pengelolaan *file* dokumen tersebut menjadi sangat penting untuk dibahas terlebih dahulu. Sebab seluruh pekerjaan Anda bisa jadi akan sia-sia jika file dokumen tidak terkelola dengan baik.

3.2.2 Word Art

Menurut (Yahya, 2010) WordArt merupakan karya seni grafis yang dapat disisipkan ke dalam dokumen. WordArt pada dasarnya adalah teks juga, namun teks yang diberi efek visual tertentu, seperti efek 3 dimensi, efek bayangan, efek warna dan lain-lain.

3.2.3 Bekerja dengan Tabel

Menurut (Yahya, 2010) Tabel merupakan kumpulan area berbentuk persegi empat yang disusun dalam bentuk kolom dan baris. Tabel tidak saja digunakan untuk menyajikan informasi yang bersifat tabular, namun dapat pula disajikan alat bantu dalam menyusun tata letak (*layout*) suatu halaman.

3.2.4 Bekerja dengan Gambar

Menurut (Yahya, 2010) MicrosoftWord pada dasarnya adalah perangkat lunak untuk menulis, bukan untuk menggambar. Namun jika sekedar untuk mengelola gambar, seperti menyisipkan gambar ke dalam dokumen, mengatur posisi dan ukuran. Microsoft Word juga mampu untuk melakukannya.

3.2.5 Bekerja dengan Teks

Menurut (Yahya, 2010) Namanya juga pengolah kata alias word processor, fungsi utama dari Microsoft Word adalah untuk mengolah kata yang tersusun dari teks. Meskipun nampaknya biasa aja karena seolah hanya menekan tombol pada keyboard sesuai huruf yang ingin ditampilkan, namun tanpa pengetahuan yang memadai akan fitur penyuntingan dasar, tidak ada bedanya mengetik dengan mesin ketik kuno dan mengetik dengan Microsoft Word yang canggih.

3.3 Pengenalan pada Microsoft Excel

Menurut (Yahya K., 2010) Microsoft Excel merupakan program aplikasi perkantoran dalam bentuk lembar kerja. Microsoft Excel ini sering digunakan pada bidang administrasi, keuangan dan *statistic*. Dengan menggunakan Microsoft Excel, pekerjaan menjadi lebih efisien dan efektif.

3.3.1 Lingkungan Kerja Excel

Menurut (Yahya K., 2010) Pengaturan buku kerja pada Microsoft Excel merupakan pengaturan yang mendasar, karena mengatur segala kebutuhan kertas kerja, seperti Margin, Letter dan Ukuran Kertas. Margin, Letter dan Ukuran Kertas merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi ketika membuat dokumen

3.3.2 Memasukkan Data

Menurut (Yahya K., 2010) Memasukkan data atau entri data di dalam Microsoft Excel dapat dilakukan secara manual (tanpa rumus) dan dengan rumus atau fungsi. Ketika Menggunakan Microsoft Excel, anda dapat memanfaatkan tool dan fungsi yang telah disediakan di dalam menu Tab. Ada beberapa proses untuk memasukkan data, mulai dari berpindah antar sel, entri menggunakan rumus, copy table dan lain sebagainya.

3.3.3 Mengatur Format Data

Menurut (Yahya K., 2010) Microsoft Excel sebagai aplikasi untuk membuat laporan, diperlukan tampilan yang menarik dan mudah dibaca. Untuk membuat laporan yang baik perlu diperhatikan bentuk laporan yang akan dibuat seperti teks, angka, kolom dan lain sebagainya.

3.4 Pengenalan pada Microsoft Visio

Menurut (Komputer, 2013) Microsoft Visio merupakan aplikasi yang digunakan untuk membuat diagram flowchart dan pembuatan gambar teknik seperti desain office, desain elektrikal. Aplikasi ini menyebabkan banyak fasilitas pembuatan diagram dan flowchart untuk menggambarkan informasi dan sistem, dari penjelasan dalam bentuk teks menjadi bentuk diagram gambar disertai dengan penjelasan singkat di diagram tersebut, apa bila tidak terdapat teks sebuah diagram akan sulit untuk dibaca.

3.4.1 Shape

Menurut (Komputer, 2013) Shape merupakan bidang ruang yang digunakan untuk menggambarkan suatu proses atau objek. Microsoft Visio merupakan aplikasi berbasis vector yang didesain untuk menangani 2 jenis Shape yaitu

A. Shape 1 Dimensi.

Merupakan jenis shape yang memiliki ujung atau titik awal dan titik akhir.

B. Shape 2 Dimensi

Merupakan shape yang terdiri dari beberapa shape 1- D yang disusun atau digambar membentuk suatu bagian ruang.

3.4.2 Menggunakan Teks

Menurut (Komputer, 2013) Dalam sebuah pembuatan diagram, teks memiliki peranan penting. Sebuah diagram akan sulit untuk dibaca dan dipahami jika tidak terdapat teks yang menyertainya.

3.4 Penanganan Telepon

Menurut Sedianingsih, Mustikawati, & Soetanto dalam (Badri, 2010) Telepon merupakan alat komunikasi untuk menyampaikan dan menerima informasi dengan cepat dan bersifat komunikasi tidak langsung karena antara komunikator dan komunikan tidak bertatap muka.

3.5.1 Hambatan Hubungan Telepon

Menurut Sedianingsih, Mustikawati, & Soetanto dalam (Badri, 2010) hambatan bertelepon bisa dijumpai pada saat melakukan hubungan telepon. Hambatan hubungan telepon dapat dibedakan menjadi 2 macam:

1. Hambatan Kondisi Lingkungan

Hambatan kondisi lingkungan seperti suasana kerja yang gaduh, suara orang-orang disekitar kita yang bergurau dan bercanda, seorang menginterupsi minta bantuan karena situasi yang mendesak.

2. Hambatan Bahasa

Hubungan telepon akan terhambat apabila bahasa yang digunakan tidak dimengerti, baik menelepon menggunakan bahasa asing atau bahasa daerah. Untuk mengatasi Hambatan Bahasa, sebaiknya kita harus mengembangkan kemampuan bahasa dan istilah yang umum dipakai di dunia bisnis.

3.5.2 Hal-Hal yang harus dihindari Dalam Bertelepon

Menurut Sedianingsih, Mustikawati, & Soetanto, 2010 dalam (Badri, 2010) hal yang harus dihindari dalam komunikasi melalui telepon adalah:

1. Menggunakan bahasa informal, terutama kepada orang yang belum akrab atau belum tahu siapa orang yang berbicara ditelepon.

2. Berbicara dengan orang lain selagi berbicara di telepon.
3. Berbicara sambil makan sesuatu atau mengunyah permen.
4. Berbicara terlalu banyak basa-basi.
5. Berbicara dengan nada kasar atau membentak.
6. Berbicara dengan nada memerintah.
7. Penelepon dibiarkan menunggu lama, tanpa penjelasan, hanya bunyi music yang didengarkan.
8. Penelepon ditransfer berkali-kali atau ditransfer ke alamat yang salah.
9. Nada dan Intonasi terkesan malas.
10. Lupa menyampaikan pesan kepada orang yang dituju penelepon.

3.6 Manajemen Kearsipan.

Menurut (Dewi, 2011) Kearsipan merupakan aktivitas yang berhubungan dengan kegiatan pengelolaan arsip atau administrasi arsip. Bahwa kearsipan adalah kegiatan mengatur dan menyusun arsip dalam suatu tatanan yang sistematis dan logis. menyimpan serta merawat arsip untuk digunakan secara aman dan ekonomis.

3.6.1 Fungsi Arsip

Menurut (Dewi, 2011) Kearsipan bagi organisasi merupakan salah satu unsur penunjang yang paling penting bagi kegiatan operasional. Melalui kearsipan, informasi dan data otentik dapat di peroleh dengan cepat dan tepat. Perkembangan organisasi dapat dilihat dari arsip yang tersimpan. (Priansa, 2014) menyatakan bahwa kersipan juga berfungsi untuk:

- a. Alat Penyimpanan Warkat.
- b. Alat bantu perpustakaan, khususnya pada organisasi besar yang menyelenggarakan system *sentralisasi*.
- c. Alat Bantu pimpinan dan manajemen dalam mengambil keputusan.
- d. Alat perekam perjalanan Dinas.
- e. Mengefektifkan dan Mengefisiensikan pekerjaan.
- f. Alat untuk memecahkan masalah yang dihadapi organisasi.
- g. Alat untuk memberikan keterangan yang diperlukan bagi yang membutuhkan data.

3.6.2 Pengelolaan Arsip.

Menurut (Dewi, 2011) beberapa tahap pengelolaan arsip yaitu:

A. Memasukan Dokumen (*Input*)

Menurut (Dewi, 2011) Memasukkan Dokumen (*Input*) merupakan proses memasukan kata tangkap dan file arsip elektronik dalam aplikasi. Dalam proses ini terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan, yaitu;

1. Penentuan kategori Arsip. Penentuan kategori arsip perlu dilakukan untuk membedakan arsip masuk dan arsip keluar. Arsip masuk adalah arsip yang diterima oleh organisasi dan pihak lain, termasuk dari karyawan sebagai pribadi. Sedangkan arsip keluar adalah semua arsip yang dibuat oleh organisasi dan ditujukan kepada pihak lain, termasuk karyawan sebagai pribadi.
2. Penentuan Kata tangkap (*Caption*). Penentuan kata tangkap merupakan langkah penting dalam proses pengelolaan arsip elektronik. Dalam proses ini, administrator akan memberi nama setiap arsip elektronik sebelum arsip tersebut diunggah dalam sistem.

Tujuan pemberian kata tangkap adalah untuk pencarian kembali arsip tersebut. Beberapa kata tangkap yang bisa digunakan adalah:

- a. Nama lembaga atau nama orang. Untuk arsip masuk, nama organisasi dijadikan dasar penamaan arsip. Sedangkan untuk arsip yang berasal dan perorangan, Nama orang (pengirim) dipakai sebagai dasar penamaan arsip. Teknik penentuan kata tangkap ini bisa menggunakan teknik mengindeks.
 - b. Lokasi. Kata tangkap yang bisa digunakan adalah Nama wilayah atau lokasi dan mana atau kemana arsip tersebut diterima atau dikirimkan. Untuk arsip kategori masuk, nama Kota pengirim arsip digunakan sebagai kata tangkap. Sedangkan untuk arsip kategori keluar, nama kota pihak yang dikirim sebagai kata tangkap.
 - c. Klasifikasi Arsip Elektronik. Sama halnya dalam pengelolaan arsip secara konvensional, klasifikasi arsip harus dimiliki oleh setiap organisasi. Klasifikasi merupakan kategori subyek atau perihal tentang arsip.
3. Penentuan Sifat Arsip Elektronik. Penentuan sifat arsip ini digunakan untuk pertimbangan keamanan dan kerahasiaan arsip elektronik. Dalam praktiknya tidak semua arsip boleh diakses oleh semua user. Terdapat beberapa jenis arsip yang mungkin hanya boleh diakses oleh user tertentu. Misalnya untuk jenis Rahasia hanya boleh diakses oleh level manajer. Jenis arsip Konfidensial, hanya boleh diakses oleh level tertentu. Jenis arsip Biasa, boleh diakses oleh semua user, dan Jenis Privat, hanya boleh diakses secara individual.
 4. Penentuan Masa Simpan Arsip Elektronik (Masa Retensi). Tidak Semua arsip elektronik harus disimpan untuk selamanya dalam aplikasi arsip elektronik. Hal ini dilakukan untuk pertimbangan efisiensi media penyimpanan arsip elektronik.
 5. Unggah File. Merupakan media yang terdapat dalam aplikasi yang berfungsi untuk melakukan pengunggahan file arsip elektronik kedalam aplikasi. Jenis file yang

diunggah dapat disesuaikan dengan kebutuhan, bisa dalam format pdf (*portable document format*), atau format yang lain.

B. Distribusi Dokumen

Menurut (Dewi, 2011) setelah daftar arsip ditemukan oleh pengguna, pengguna bisa memilih arsip yang diperlukan. Kemudian arsip tersebut bisa digunakan atau didistribusikan sesuai kebutuhan. Ada beberapa kemungkinan langkah pengguna setelah menemukan file arsip elektronik, yaitu;

1. Membaca. Pengguna hanya membuka file dan membaca arsip di monitor komputer. Dengan demikian aplikasi harus menyediakan aplikasi pembaca sesuai format yang digunakan. Misalnya *pdf reader*, atau *flashreader*, atau yang lain.
2. Cetak. Kemungkinan kedua adalah pengguna akan mencetak arsip yang ditemukan melalui mesin pencetak (*printer*). Oleh karena ini aplikasi kearsipan harus menyediakan fasilitas cetak.
3. Simpan. Kemungkinan ketiga adalah pengguna akan menyimpan file arsip elektronik yang ditemukan dalam komputer atau media lain, misalnya *flashdisk*, *memorycard*, atau yang lain.
4. Kirim. Kemungkinan keempat adalah pengguna akan mengirimkan file arsip elektronik yang telah ditemukan melalui jaringan internet atau surat elektronik (*email*).

3.7 Kesekretariatan dan Sekretaris

Menurut Dewi dalam (Sukoco, 2010) Kesekretariatan adalah Satuan Organisasi yang melakukan rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan perkantoran sebagai kegiatan penunjang supaya tujuan organisasi dicapai dengan

lancer. Sekretaris adalah Seseorang yang membantu pimpinan, terutama untuk penyelenggaraan kegiatan administrasi yang akan menunjang kegiatan manajerial seseorang pimpinan.

3.7.1 Kedudukan dan Peran Sekretaris.

Menurut Dewi dalam (Sukoco, 2010) sekretaris dibutuhkan organisasi untuk membantu urusan dan kedinasan atau melaksanakan fungsi perkantoran agar pimpinan bisa berkonsentrasi melaksanakan tugas manajerialnya dengan baik. Oleh sebab itu, ada beberapa peran sekretaris, antara lain:

a. Penjaga/beranda perusahaan

Dalam menerima tamu, harus menyeleksi siapa yang bisa masuk dan tidak bisa bertemu dengan pimpinan sehingga harus bisa mengatur jadwal janji tamu.

b. *Filter* dan pengelola informasi

Jika ada surat masuk harus dicatat, diolah dan disimpan sehingga memudahkan penemuannya kembali bila dibutuhkan.

c. Asisten pribadi atau tangan kanan pimpinan

Sekretaris membantu pimpinan dalam tugas sehari-hari bahkan di banyak kesempatan mewakili pimpinan untuk keperluan perusahaan.

d. Pemegang rahasia

Sekretaris harus bisa menyimpan informasi yang tidak boleh diteruskan kepada yang tidak berhak.

e. Penasihat untuk dimintai pendapatnya

f. Penghubung atau humas

3.7.2 Tugas Sekretaris

Menurut Soetanto dalam (Sukoco, 2010) pada dasarnya tugas sekretaris dapat dibagi dalam lima bagian

1. Tugas perkantoran, yaitu menyiapkan meja kerja pimpinan, menerima instruksi dari pimpinan, menangani surat masuk dan surat keluar, membuat konsep surat yang bersifat rutin, dan mendokumentasikan surat-surat yang bersifat rutin.
2. Tugas resepsionis yaitu menerima dan menjawab telepon serta mencatat pesan-pesan lewat telepon, menerima tamu yang akan bertemu dengan pimpinan, mencatat janji-janji untuk pimpinan, memberi masukan, dan menyusun prioritas acara kerja sehari-hari pimpinan.
3. Tugas keuangan, yaitu menangani urusan keuangan pribadi pimpinan, membayarkan rekening-rekening pembayaran, pajak dan sumbangan, dan menyimpan catatan pengeluaran sehari-hari pimpinan
4. Tugas sosial, yaitu mengurus rumah tangga kantor pimpinan, menyelenggarakan rapat kantor pimpinan beserta mengurus undangannya, menyampaikan ucapan selamat dan belasungkawa kepada relasi atas nama pimpinan.
5. Tugas insidental, di antaranya menyiapkan agenda rapat, mempersiapkan laporan, pidato, mewakili pimpinan ke beberapa acara pimpinan jika pimpinan berhalangan hadir.

Pada Dasarnya Tugas Sekretaris dapat di Kelompokkan Menjadi:

1. Tugas rutin/operasional, yaitu tugas umum yang hampir setiap hari dihadapi, dilaksanakan tanpa menunggu perintah dari atasan atau sesuai dengan *job description*-nya. Tugas rutin ini mencakup :

- a. Menangani surat masuk untuk pimpinan.
 - b. Korespondensi.
 - c. Menerima tamu yang hendak menemui pimpinan.
 - d. Menerima telepon dan menelepon.
 - e. Menyusun, menepatkan, menemukan kembali arsip yang bersifat kedinasan.
 - f. Mengatur jadwal kegiatan atau agenda pimpinan agar selalu tepat.
 - g. Pengaturan dan kerapian ruangan kantor.
 - h. Menyiapkan pembuatan laporan.
 - i. Mengelola kas kecil (*petty cash*)
2. Tugas insidental atau berdasarkan instruksi adalah tugas yang dilaksanakan apabila ada instruksi khusus dari pimpinan. Pemberian tugas khusus ini berdasarkan unsur kepercayaan pimpinan kepada sekretaris, karena dapat dianggap mampu dan bisa diandalkan untuk menyelesaikan suatu tugas tertentu. Tugas insidental ini antara lain:
- a. Mempersiapkan rapat.
 - b. Mengatur perjamuan makan dengan relasi perusahaan.
 - c. Menyusun makalah atau pidato.
 - d. Mengurus dokumen bank, asuransi dan pajak.
 - e. Menyusun surat - surat yang bersifat rahasia.
 - f. Mengurus perjalanan dinas pimpinan.
 - g. Mengikuti seminar, rapat, pertemuan yang terkait dengan perusahaan.
 - h. Tugas khusus lain sesuai dengan instruksi dan kewenangan dari atasan.
3. Tugas kreatif atau inisiatif. Tugas ini merupakan tugas yang termasuk rutin, tetapi atas inisiatif sekretaris sendiri tanpa diminta atau instruksi pimpinan, tetapi wajib

dilaksanakan dengan baik. Pada prinsipnya menguntungkan perusahaan secara umum dan pimpinan secara khusus, asalkan tidak menyimpang dengan tugas pimpinan dan wewenang yang diberikan pimpinan. Pada dasarnya tugas yang bersifat kreatif meliputi:

- a. Membuat perencanaan kerja.
- b. Mempelajari pengetahuan bank.
- c. Mempelajari pengetahuan tentang buku kas kecil.
- d. Efisiensi kerja.
- e. Pemantapan dan pengembangan diri sekretaris.
- f. Mempersiapkan perabotan kantor, perlengkapan dan alat-alat penting bagi sekretaris.
- g. Memahami cara kerja mesin kantor dan *audio-visual aids*.
- h. Memahami peraturan atau keadaan organisasi tempat bekerja.

Beberapa contoh Tugas Kreatif:

1. Mengirim bunga atau surat ucapan untuk pihak eksternal atau internal perusahaan.
2. Membuat kliping berita atau artikel yang dibutuhkan perusahaan.
3. Membuat perencanaan kerjanya sendiri.
4. Mempelajari organisasi, peraturan kerja, *product knowledge*, budaya perusahaan.
5. Mengembangkan diri dengan mengikuti berbagai macam pelatihan, seminar, lokakarya, maupun pendidikan yang menunjang pekerjaannya.