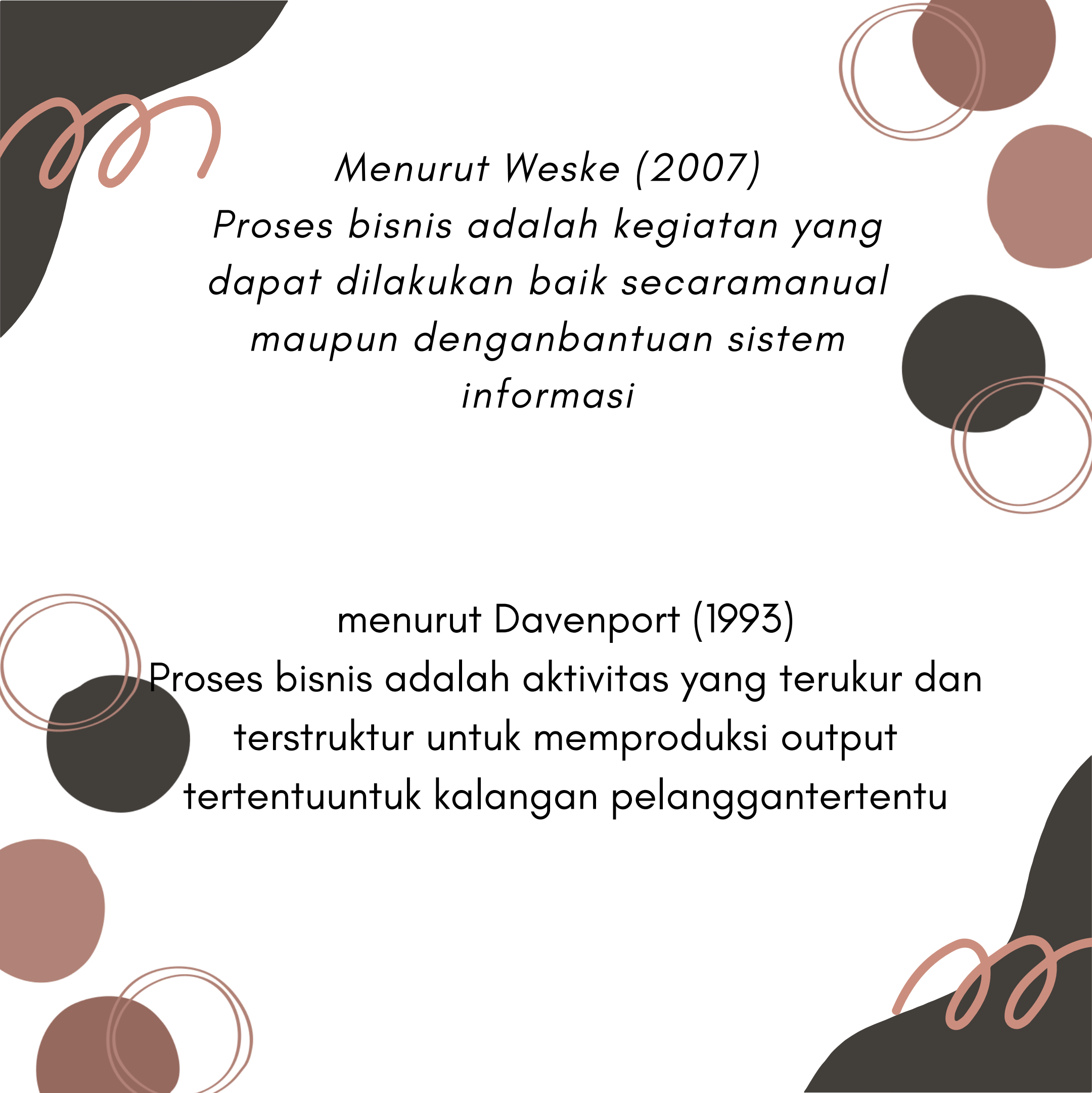


MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS

A. Pengertian Proses Bisnis

Proses bisnis adalah tiap rangkaian aktivitas yang memiliki keterkaitan, serta saling kerja sama di dalam sebuah organisasi. Tentunya, proses bisnis tersebut memiliki fungsi untuk membantu dalam mencapai beragam tujuan dari organisasi itu sendiri yang telah ditentukan sebelumnya.



Menurut Weske (2007)

Proses bisnis adalah kegiatan yang dapat dilakukan baik secara manual maupun dengan bantuan sistem informasi

menurut Davenport (1993)

Proses bisnis adalah aktivitas yang terukur dan terstruktur untuk memproduksi output tertentu untuk kalangan pelanggan tertentu

Contoh Proses Bisnis

1. Manufaktur

Tujuan: Untuk mengubah bahan mentah menjadi barang jadi.

Peserta: Staf pabrik, staf penjualan.

Input: Pemesanan kembali, pemberitahuan pembuatan, bahan baku. Output: Barang jadi.

2. Penjualan

Tujuan: Untuk menjual barang ke pelanggan dan mengumpulkan uang dari penjualan.

Peserta: Staf penjualan, pelanggan, staf penagihan, gudang. Input: Pesanan penjualan.

Output: Faktur, kwitansi, dokumen pengiriman.

3. Pembelian

Tujuan: Untuk mendapatkan barang dari pemasok dan mengelola stok untuk dijual ke pelanggan dan menghindari kehabisan stok.

Peserta: Staf gudang, staf pembelian, staf penjualan, vendor. Input: Permintaan pembelian, pemesanan.

Manfaat Proses Bisnis untuk Perusahaan

- v Menjadi solusi bagi supaya bisa membantu perusahaan melihat gambaran bisnis secara menyeluruh (komprehensif) dan realtime.
- v Sediakan laporan yang menjelaskan mengenai perusahaan saat ini.
- v Memberi nilai kompetitif untuk persaingan bisnis semakin kompleks dalam perkembangan pasar yang berubah dengan cepat.
- v Percepat respon perusahaan terhadap tantangan bisnis yang bisa muncul secara tidak terduga.
- v Meningkatkan kemampuan perusahaan dalam melihat peluang bisnis baru serta pergerakan pesaing.
- v Utamakan deteksi sedini mungkin supaya terhindar dari sifat reaktif dari umumnya perusahaan yang jadi penyebab kontraproduktif.
- v Percepat proses penilaian informasi untuk bereaksi dengan cepat serta akurat terhadap setiap insiden dan masalah.

B. .Pengertian Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis

1. Pengertian Kantor

Kantor menurut etimologi bahasa Inggris "Office" berarti tempat untuk memberikan pelayanan, ruang tempat bekerja ataupunposisi. Dalam bahasa Belanda kantor berasal dari kata "Kantoor" yang berarti ruangan tempat bekerja, tempat instansi dan lain-lain. Dari pengertian tersebut kantor dapat diartikan secara dinamis dan secara statis.

Pengertian kantor secara statis menurut Dr. Ras
M. Pd merupakan tempat kerja, ruang kerja, biro,
markas, instansi, badan, perusahaan maupun tempat
untuk menyelenggarakan kegiatan pengumpulan,
pencatatan, pengolahan, penyimpanan serta
pendistribusian data/informasi.

Pengertian kantor secara dinamis yakni
proses-proses dalam penyelenggaraan
kegiatan seperti seperti pengumpulan,
pencatatan, pengolahan, penyimpanan
maupun pendistribusian data. Dari uraian
diatas dapat disimpulkan bahwa arti kantor
secara fisik merupakan bangunan, ruang
atau tempat kerja, sedangkan secara
dinamis diartikan sebagai proses kegiatan
yang dilakukan didalam ruang, tempat
kerja.

Dalam pengertian kantor secara dinamis inilah, manajemen merupakan hal penting untuk mengarahkan, menggerakkan dan mengendalikan setiap unsur dalam sebuah kantor tersebut. Tugas manajemen adalah menetapkan tujuan organisasi dan berupaya untuk mencapainya. Dengan demikian sebuah organisasi harus memahami tujuan yang jelas dan membuat sebuah system untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif.

Menurut Rao M.E.T(2000:77) Istilah system berasal dari konsep "systematic" yang mengacupada pendekatan yang terorganisasi dan teratur untuk memecahkan masalah.

1. Fungsi Kantor

Sebagai sebuah sistem dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan, kantor berperan penting dalam pencapaian tujuan dalam suatu organisasi, instansi atau perusahaan. Oleh karena itu peranan kantor dalam layanan bisnis sangat penting guna mencapai tujuan untuk menyelenggarakan kegiatan setiap harinya. Fungsi kantor menurut Sumathy V. et al (2011: 3) dibedakan menjadi fungsi rutin atau fungsi pokok, dan fungsi penunjang atau fungsi administrative. Sedangkan Balachandran V (1999:2-4) membedakan fungsi kantor kedalam fungsi pokok dan fungsi tambahan. Dari kedua pendapat tersebut, maka fungsi kantor dapat dibedakan menjadi dua yaitu fungsi utama dan fungsi pendukung.

a.fungsi utama kantor menurut Rao, Sumathy, Val (2011:2-3) terdiridari:

- 1)Menerima Informasi 2.Merekam informasi
- 3.Mengolah informasi 4.1) Mendistribusikan Informasi

b.Fungsi pendukung

Pada prinsipnya fungsi pendukung kantor merupakan aktivitaskantor yang memfasilitasi kinerja fungsi utamakantor. Fungsi pendukungkantor menurut Rasto(2015:11) memaparkan sebagaiberikut.

- 1)Melaksanakan fungsi manajemen.
- 2)Merancang system dan prosedur kantor
- 3)Mengendalikan Formulir kantor
- 4)Mengendalikan karyawan kantor 5)Menjamin ketersediaan Alat tulis kantor 6)Menjamin ketersediaan peralatan, furniture dan mesin kantor 7)Menjamin keamanan asset
- 8)Melaksanakan hubungan masyarakat

1. Pengertian Manajemen Perkantoran

Pengertian manajemen perkantoran menurut Rao, M. S. adalah perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian dokumen oleh administrator dalam suatu organisasi. Gambaran secara utuh suatu organisasi dapat dilihat dalam struktur organisasi.

Wyle and Brecht mengartikan bahwa manajemen perkantoran merupakan pemanfaatan dan pengendalian manusia, metode, mesin, dan material untuk mencapai hasil terbaik, kualitas tinggi, upaya terbaik, waktu tersingkat, cara yang paling praktis dan dapat diterima oleh manajemen puncak.

E.C. Eyre mendefinisikan bahwa manajemen kantor berkaitan dengan penyediaan layanan komunikasi, informasi, dan pengamanan asset.

P.W Betts menyebutkan pengertian manajemen perkantoran untuk mencapai tujuan yang berhubungan dengan fungsi kantor dalam menyediakan informasi tepat dan jaringan komunikasi untuk semua bi

Dari berbagai pendapat tentang pengertian manajemen perkantoran dapat disimpulkan bahwa manajemen perkantoran didefinisikan sebagai proses merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi aktivitas kantor dalam mewujudkan kantor sebagai penyedia layanan informasi dan komunikasi untuk membantu pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Pemahaman terhadap aktivitas kantor dalam hal ini merujuk pada peranan atau fungsi kantor yang terdiri dari fungsi utama dan fungsi pendukung.

Oleh karena fungsi kantor sebagai penyedia layanan informasi dan komunikasi, maka dalam penyelenggaraannya harus ditopang oleh tiga hal berikut.

- a. Manajemen informasi yang berkualitas
- b. Sistem komunikasi yang efektif
- c. Teknologi informasi dan komunikasi yang relevan.

Kajian utama dari manajemen perkantoran adalah informasi.

Asas-asas Manajemen Perkantoran

Asas Sentralisasi

Asas ini memiliki ciri sebagai berikut:

- 1) Semua pekerjaan dipusatkan pada satu bagian tersendiri.
- 2) Jenis pekerjaan kantor yang terpusat adalah jenis pekerjaan yang bersifat umum, seperti pekerjaan tata persuratan, pengelolaan dokumen dan informasi serta jenis pekerjaan yang bersifat mendukung operasional organisasi lainnya.
- 3) Karena pengelolaan informasi dilakukan secara terpusat, maka kerahasiaan informasi akan lebih terjamin.
- 4) Asas ini cocok digunakan untuk jenis organisasi yang masih kecil dan sederhana.
- 5) Tempat atau bagian pelayanan dalam asas ini tidak terpisah dari gedung atau kantor utama, sehingga pengawasan mudah dilaksanakan, prosedur kerja mudah diseragamkan.
- 6) Oleh karena lingkup pengguna asas ini masih kecil, maka beban kerja dapat dibagi secara merata, dan penggunaan alat dan perabotnya lebih hemat.

Asas Desentralisasi

asas ini memiliki ciri sebagai berikut:

- 1) Cocok digunakan untuk organisasi/kantor yang lebih besar.
- 2) Pelayanan lebih focus dan detil karena sudah terbagi sesuai bidang/bagiannya sendiri.
- 3) Dapat mengurangi penumpukan pekerjaan karena sifat layanan secara khusus.
- 4) Karena tidak terjadi penumpukan, maka akan berdampak pada semakin cepat pelayanan bagi organisasi tersebut.



Asas Dekonsentralisasi

Asas dekonsentralisasi merupakan gabungan dari asas sentralisasi dan dekonsentralisasi artinya masing-masing asas digunakan untuk memperoleh efektifitas dan optimalitas dalam pelayanan. Dalam praktiknya jarang dijumpai penggunaan asas sentralisasi atau desentralisasi digunakan secara murni. Namun sekalipun kecil organisasi tetap saja masih menggunakan asas gabungan ini. Hal ini terlihat pada urusan kantor dan keuangan tetap saja berbeda tugasnya

