

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Prosedur

Pengertian prosedur menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut:

Menurut Moekijat (2008:53) Prosedur perkantoran atau sistem perkantoran adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), dimana pekerjaan dilakukan dan berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukan, bilamana melakukan, dimana melakukan, dan siapa yang melakukan. Menurut Maryati (2008:43) Prosedur adalah serangkaian dari tahapan atau urutan dari langkah-langkah yang saling terkait dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Untuk mengendalikan pelaksanaan kerja agar efisiensi perusahaan tercapai dengan baik. dibutuhkan sebuah petunjuk tentang prosedur kerja. Menurut Nuraida (2013:43) Prosedur merupakan bagian dari rencana kantor. Jenis-jenis rencana meliputi misi, tujuan, strategi, kebijaksanaan, prosedur, peraturan, program. Tujuan adalah sasaran akhir aktivitas organisasi atau perusahaan. Dengan kata lain, tujuan adalah sesuatu yang ingin dicapai oleh organisasi atau perusahaan. Merumuskan tujuan merupakan bagian dari fungsi planning atau perencanaan, yang merupakan langkah pertama dalam fungsi manajemen. Apabila tujuan sudah kita ketahui dan kita rumuskan secara tertulis, langkah-langkah selanjutnya organizing, actuating, dan controlling barulah dapat kita buat. Rangkaian aktivitas tersebut sering disingkat POAC. Strategi merupakan tujuan dasar jangka panjang yang memberi arah bagi aktivitas perusahaan dan menjadi dasar Pengalokasian sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Sementara kebijaksanaan merupakan pernyataan atau pemahaman umum yang menjadi pedoman bagi manajer dalam membuat keputusan, yang memungkinkan adanya keleluasaan dan pertimbangan. Prosedur terdiri atas rangkaian peraturan yang harus diikuti untuk mencapai tujuan tertentu, akan tetapi peraturan belum tentu merupakan bagian dari prosedur. Prosedur harus

mendapatkan perhatian serius dalam manajemen administrasi perkantoran. Setiap uraian pekerjaan harus didukung oleh prosedur kerja yang baik. Sistem Informasi Manajemen (SIM) dibakukan dalam prosedur. SIM Yang baik akan efektif dan efisien jika didukung oleh prosedur yang baik.

Jadi menurut tiga (3) para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa Prosedur adalah suatu langkah-langkah pelaksanaan pekerjaan yang saling terkait dalam menyelesaikan pekerjaan serta merupakan bagian dari rencana kantor seperti meliputi misi, tujuan, strategi, kebijaksanaan, prosedur, peraturan dan program.

2.2 Pentingnya Prosedur Perkantoran

Menurut Maryati (2008:43), Prosedur kerja membuat pekerjaan kantor dapat dilaksanakan lebih lancar. Sehingga waktu penyelesaian lebih cepat. Prosedur kerja juga memberikan pengawasan lebih baik tentang apa dan bagaimana suatu pekerjaan telah dilakukan. Prosedur kerja maka pekerjaan dapat dikendalikan dengan baik, dan tentu saja hal tersebut akan membuat penghematan yang besar bagi perusahaan. Sistem perkantoran adalah penting, karena sistem perkantoran yang baik.

2.3 Prinsip-prinsip Prosedur Perkantoran

Menurut Maryati (2008:44) Sebuah Prosedur kerja yang baik prinsipnya adalah sederhana, tidak terlalu rumit dan berbelit-belit. Prosedur kerja yang baik akan mengurangi beban pengawasan karena penyelesaian pekerjaan telah mengikuti langkah-langkah yang ditetapkan. Prosedur kerja yang ditetapkan haruslah prosedur yang telah teruji bahwa prosedur tersebut mencegah penulisan, gerakan, dan usaha yang tidak perlu. Artinya prosedur kerja harus memperhatikan pada arus pekerjaan. Prosedur kerja dibuat fleksibel, artinya bisa dilakukan perubahan jika terjadi hal-hal yang sifatnya mendesak. Prosedur kerja ditetapkan dengan memperhatikan penggunaan alat misalnya agar optimal. Dan prosedur kerja harus menunjang pencapaian tujuan.

2.4 Bagan dalam Prosedur

Menurut Nuraida (2013:47-49) Metode Penulisan Prosedur perlu diketahui untuk mencari cara yang paling efektif dan efisien bagi setiap kantor dalam membuat pedoman kerja. Banyak cara atau metode yang dapat dipilih untuk menulis prosedur, di antaranya adalah sebagai berikut.

1. Deskriptif

Cara yang paling sederhana sehingga prosedur yang dituliskan juga merupakan prosedur yang sederhana yang tidak memerlukan symbol-simbol khusus.

2. Chart

Jika Perusahaan semakin berkembang maka struktur organisasi perusahaan dan prosedur kerja pun semakin rumit dan kompleks. Oleh karena itu, jika semua prosedur dibuat dalam bentuk tertulis, akan lebih sulit dimengerti oleh para pelaksana. Prosedur kerja yang dibuat dalam bentuk gambar atau symbol bertujuan agar terlihat lebih sederhana bagi pelaksana sehingga lebih mudah dipahami dan diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari. Untuk mempermudah analisis terhadap prosedur atau metode kerja serta mempermudah komunikasi, sebaiknya informasi disajikan secara visual. Untuk keperluan tersebut, disusun berbagai simbol (kode) bagi setiap kegiatan yang penting. Simbol dapat berupa gambar-gambar visual yang melukiskan instruksi-instruksi, macam kegiatan, perpindahan satu kegiatan ke kegiatan yang lain, dan sebagainya sehingga tampak jelas kaitan atau ketergantungan antara satu kegiatan dan kegiatan yang lain. Diagram merupakan alat yang sangat baik untuk pekerjaan analisis dan melatih personel dalam bentuk visual display yang mengungkapkan sejarah prosedur yang bersangkutan bagi seorang pekerja.

Penulisan prosedur dengan chart di antaranya adalah sebagai berikut:

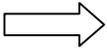
1. Arus pergerakan dokumen (*document flow chart*)

Di sini dapat diketahui bagian/departemen/divisi yang terlibat dalam prosedur untuk mencapai suatu tujuan tertentu, tanggung jawab setiap bagian/departemen/divisi tersebut terhadap arus pergerakan dokumen dari *start* sampai *finish*, serta macam dan jumlah rangkap/tembusan yang diperlukan dalam tiap arus pergerakan dokumen. Dengan kata lain arus pergerakan dokumen menunjukkan perpindahan formulir-formulir kantor dan salinannya dari suatu bagian ke bagian lain.

2. Proses kegiatan (*flow process chart*)

Proses melewati bagian/departemen. Artinya, bisa terjadi beberapa proses dalam bagian yang sama. Jadi yang terpenting bukanlah dokumen dan bagiannya, melainkan proses pelaksanaan suatu prosedur kerja. Namun, dalam proses ini belum jelas penanggung jawab untuk setiap proses. Simbol ini memperlihatkan segala proses yang berangkai di dalam suatu prosedur dari awal hingga selesai.

Menurut Nuraida (2013:49) simbol lain yang dapat digunakan adalah sebagai berikut:

- a.  : Menunjukkan operasi atau sesuatu yang harus dikerjakan. Langkah-langkah dilakukan dalam proses metode atau prosedur.
- b.  : Menunjukkan transportasi atau arus melalui suatu proses pekerjaan. Memindahkan material atau alat pergerakan orang dari satu tempat ke tempat lain.

- c.  : Menunjukkan *delay* atau operasi simpan sementara atau kelambatan. Menyebabkan proses atau operasi berikutnya tertunda karena harus menunggu tindakan atau penyelesaian terlebih dahulu.
- d.  : Menunjukkan inspeksi atau pemeriksaan jumlah atau kuantitas.
- e.  : Penyimpanan permanen.
Penyimpanan (pergudangan) yang terkontrol dengan otorisasi pada waktu material diterima atau dikeluarkan.

2.5 Penyederhanaan Prosedur

Menurut Maryati (2008:50-51), Sebuah prosedur atau metode kerja yang selama ini sudah dianggap baik, namun perlu sekiranya dipelajari atau diamati lagi masih mungkinkah dilakukan penyederhanaan. Berdasarkan pengalaman beberapa perusahaan yang mencoba melakukan penyederhanaan pekerjaan (Work Simplification) mereka akan tercengang dengan hasilnya. Karena tidak menyangka bisa melakukan efisiensi yang nilainya sangat tinggi. Sebuah perusahaan penertiban dengan melakukan penyederhanaan prosedur dapat menghemat ratusan juta dalam satu tahun. Penyederhanaan prosedur meliputi memperpendek tahapan, mempermudah pelaksanaan, mengurangi sebagian dari tahapan yang biasanya dilakukan.

2.6 Perbaikan Prosedur

Menurut Maryati (2008:52) Prosedur yang telah ada seringkali perlu dilakukan perbaikan secara terus menerus. Karena manajer kantor harus selalu mencari metode atau prosedur kerja terbaik, agar efisiensi tercapai.

Langkah-langkah perbaikan prosedur:

1. Temukan permasalahannya, misalnya boros, atau banyak keluhan.

2. Kumpulkan data-data pendukung, yang menguatkan alasan bahwa prosedur harus di perbaiki.
3. Temukan prosedur yang lebih baik, dengan melihat mana yang harus dihilangkan, ditambah, dikombinasikan, atau diubah.
4. Lakukan uji coba untuk prosedur baru tersebut.
5. Evaluasi prosedur baru tersebut apakah sudah benar-benar baik.
6. Jika sudah baik lalu lakukan (standardisasi).

Suatu Perubahan sering menghadapi tantangan atau penolakan untuk menghindari hal tersebut yang perlu dipersiapkan adalah:

1. Lakukan perubahan secara bertahap. Maksudnya agar terjadi proses penyesuaian secara perlahan. Sehingga hal ini tidak menimbulkan reaksi frontal dari berbagai pihak yang terkait dengan perubahan tersebut.
2. Lihat situasi dan sikap karyawan. Mungkin perlu persiapan mental atau persiapan keterampilan secara teknis dengan prosedur yang baru.
3. Jangan dipaksakan, dan bila perlu informasikan lebih awal. Sebelum prosedur baru ditetapkan untuk mulai digunakan, perlu mensosialisasikan terlebih dahulu, sehingga setiap pelaku sudah familiar dengan perubahan tersebut.
4. Jika perlu mereka dilibatkan dalam perubahan prosedur cara ini sangat bagus untuk membangun suasana kerja yang baik. Setiap karyawan yang terlibat dalam perubahan akan merasa ikut menetapkan prosedur baru tersebut, sehingga ketika menjalankan prosedur baru tersebut akan merasa lebih ringan dan nyaman.

2.7 Kriteria Prosedur yang baik

Menurut Nuraida (2013:44) Prosedur kerja dalam setiap kantor hendaknya memiliki tiga kriteria sebagai berikut:

1. Formal, artinya diakui oleh semua orang dalam organisasi
2. Sebaiknya tertulis dan

3. Selalu terbaru artinya selalu *up to date* dengan perkembangan organisasi yang aktif dan dinamis.

Pada kenyataannya, masih ada beberapa kantor yang hanya membuat prosedur kerja secara lisan dan belum menganggap perlu membuatnya dalam bentuk tulisan. Hal ini dapat memudahkan terjadinya *misscommunication* atau *misunderstanding* yang disebabkan oleh perbedaan persepsi antara perancang prosedur dengan pelaksana, atau antar para pelaksana itu sendiri. Koordinasi kerja akan menjadi lebih sulit sehingga pencapaian tujuan akan terhambat. Oleh karena itu, prosedur kerja sebaiknya dibuat secara tertulis agar tercipta komunikasi yang sebahasa, terutama bagi level bawah yang lebih sering memerlukan pedoman tertulis sebagai patokan dalam bertindak.

Dalam suatu organisasi, supaya kinerja individu yang bekerja sama dalam suatu kelompok efektif maka tugas yang paling penting bagi atasan adalah mengetahui bahwa individu-individu tersebut mengerti tujuan yang akan dicapai serta mengerti cara-cara untuk dikerjakan dan dicapai.