

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Manajemen Kantor**

Menurut Sayuti (2013:91) bahwa kantor merupakan tempat karyawan melakukan aktivitas kerjanya: tempat proses penanganan informasi mulai dari menerima, mengumpulkan, mengolah, menyimpan sampai menyalurkan informasi dalam rangka mendukung tercapainya tujuan organisasi. Penggunaan segenap ruang kantor merupakan segi yang penting dari perencanaan manajemen perkantoran dan dapat menunjang aktifitas dalam perkantoran.

Menurut The Liang Gie (2007:4) mengemukakan bahwa: “Manajemen perkantoran merupakan rangkaian aktivitas merencanakan, mengorganisasi (mengatur dan menyusun), mengarahkan (memberikan arah dan petunjuk), mengawasi, dan mengendalikan (melakukan control sampai menyelenggarakan kegiatan pekerjaan kantor)”.

Hal lain diungkapkan oleh Moekijat (2002:16) bahwa manajemen perkantoran itu sebagai penerapan fungsi-fungsi manajemen pada kantor, yakni perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan kantor, agar tujuan kantor tersebut dapat tercapai dan pegawai-pegawai merasa puas.

Jadi manajemen perkantoran adalah mengatur seluruh aktifitas perkantoran mulai dari mengorganisasikan, mengarahkan, mengawasi dan mengendalikan semua aktifitas perkantoran supaya tujuan kantor tersebut dapat tercapai dengan baik dan karyawan pun merasa puas.

#### **2.2 Pengertian Tata Ruang Kantor**

Tata ruang kantor merupakan hal yang penting bagi perusahaan dalam menunjang kelancaran kerja karyawan. Penataan ruang kantor yang baik dan teratur memberikan rasa aman dan nyaman sehingga karyawan pun dalam kegiatan kesehariannya memperoleh rasa puas terhadap kenyamanan yang ada. Suatu perusahaan/instansi harus memerlukan penataan ruang yang baik mulai dari penempatan meja, kursi dan alat-alat perkantoran lainnya berdasarkan pertimbangan luas ruangan dan jumlah para pegawai yang ada di dalam ruangan tersebut.

Menurut Sayuti (2013:91) tata ruang kantor dikatakan baik dan memberikan manfaat bagi para karyawannya apabila manajemen perusahaan memperhatikan beberapa aspek; yaitu memanfaatkan penggunaan segenap ruang yang ada secara efektif, mengembangkan lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawan, memberikan kesan yang positif terhadap pelanggan perusahaan, menjamin efisiensi dari arus kerja yang ada, meningkatkan produktivitas kerja pegawai, dan mengantisipasi pengembangan organisasi di masa depan melalui perencanaan layout yang fleksibel.

Pengertian tata ruang kantor itu sendiri menurut The Liang Gie (2009:186) merumuskan tata ruang menjadi dua pengertian yaitu:

1. Littlefield & Peterson berpendapat tata ruang perkantoran dapat dirumuskan sebagai penyusunan perabotan dan alat perlengkapan pada luas lantai yang tersedia.
2. George Terry, tata ruang perkantoran adalah penentuan mengenai kebutuhan-kebutuhan ruang dan tentang penggunaan secara terperinci dari ruang ini untuk menyiapkan suatu susunan yang praktis dari faktor-faktor fisik yang dianggap perlu bagi pelaksanaan kerja perkantoran dengan biaya yang layak.

## **2.3 Tujuan dan Peranan Tata Ruang Kantor**

### **2.3.1 Tujuan Tata Ruang Kantor**

Penataan segenap ruang kantor yang baik dapat mempengaruhi rangkaian aktivitas karyawan pada saat melakukan pekerjaan perkantoran. Tata ruang kantor yang baik mempunyai tujuan secara fungsional (kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan langsung) maupun non fungsional (seperti keindahan atau pencitraan).

Menurut MC Maryati (2008:148) bahwa secara rinci tujuan dari tata ruang antara lain:

- a. Memperlancar pekerjaan kantor sehingga menjadi lebih efektif
- b. Menggunakan seluruh ruangan yang ada dengan optimal
- c. Menciptakan kondisi kerja yang baik
- d. Memudahkan pengawasan terhadap pekerja kantor
- e. Membangun kesan yang baik bagi pelanggan (meningkatkan estetika)
- f. Memberikan fleksibilitas yang tinggi
- g. Menjaga keseimbangan antara alat dan karyawan

### 2.3.2 Peranan Tata Ruang Kantor

Tata ruang kantor yang baik akan memberikan manfaat terhadap instansi/perusahaan dalam menyelesaikan pekerjaan yang akan dilakukan.

Menurut The Liang Gie (2009:188) bahwa keuntungan dari tata ruang kantor adalah:

- a. Mencegah penghamburan tenaga dan waktu para pegawai karena berjalan mondar-mandir yang sebetulnya tidak perlu
- b. Menjamin kelancaran proses pekerjaan yang bersangkutan
- c. Memungkinkan pemakaian ruang kerja secara efisien, yaitu suatu luas lantai tertentu dapat dipergunakan untuk keperluan yang sebanyak-banyaknya.
- d. Mencegah para pegawai di bagian lain terganggu oleh public yang akan menemui suatu bagian tertentu.

### 2.4 Prinsip-prinsip Tata Ruang Kantor

Dalam menyusun tata ruang perkantoran yang baik kita perlu memperhatikan prinsip-prinsip tata ruang kantor , agar pekerjaan tersebut dapat terlaksana dengan baik.

Menurut MC Maryati (2008:148) prinsip-prinsip tata ruang kantor adalah sebagai berikut:

- a. Pekerjaan harus mengalir secara terus-menerus
- b. Fungsi yang sama atau berhubungan diletakkan berdekatan
- c. Pengaturan perkakas membuat pengawasan lebih mudah
- d. Tidak permanen, agar fleksibel jika terjadi perubahan
- e. Ada ruang yang cukup untuk bergerak atau berjalan
- f. Pekerjaan yang menimbulkan suara gaduh, misalnya bagian produksi dijauhkan dari yang lainnya
- g. Ruang pimpinan dipilih yang tenang karena lebih banyak membutuhkan konsentrasi dalam bekerja
- h. Pengaturan tata letak membuat jarak tempuh lebih pendek sehingga menghemat tenaga.

### 2.5 Jenis-jenis Tata Ruang Kantor

Menurut MC Maryati (2008:149-151) bahwa penempatan ruang kantor dibedakan menjadi 3 (tiga) macam:

1. Tata ruang yang terpisah-pisah  
Ruang kerja terbagi-bagi dalam beberapa satuan misalnya terdiri atas kamar-kamar. Setiap seksi menempati satu kamar
2. Tata ruang yang terbuka
  - Ruang kerja yang luas dan beberapa seksi atau bagian bekerja bersama dalam satu ruangan.

- Tata ruang kantor terbuka biasanya lebih baik atau menguntungkan daripada yang terpisah-pisah, karena:
  1. Pengawasan lebih mudah terhadap semua pegawai
  2. Lebih memudahkan hubungan antar para pegawai. Hal ini akan menumbuhkan rasa kebersamaan.
  3. Lebih hemat dalam penggunaan lantai (ruang)
  4. Lebih hemat dalam penggunaan penerangan
  5. Penggunaan mesin dan peralatan lebih optimal
- Selain kelebihan juga ada kekurangan atau kelemahannya yaitu:
  1. Privacy kurang
  2. Bekerja dengan banyak orang dalam satu ruangan seringkali menimbulkan suara gaduh, kacau atau ramai. Karyawan cenderung ngobrol, sehingga menjadi tidak efektif.
  3. *Office Landscaping*
- *Office Landscaping* adalah kantor terbuka dengan pengaturan yang membuat lingkungan kantor lebih modern dan nyaman, karena:
  1. Meja dikelompokkan menjadi fungsi
  2. Ada pembatas antar bagian, misalnya tirai, perbedaan tinggi rendah lantai, dan lain sebagainya
  3. Susunan perkakas tidak simetris
  4. Dilengkapi dengan tanaman, kolam atau taman.
- Membuat tata ruang kantor modern memang perlu biaya mahal, namun manfaat yang diperoleh juga besar. Selain kenyamanan serta efektivitas kerja, adanya sarana keindahan akan membentuk kepribadian suatu kantor

## 2.6 Asas-asas Tata Ruang Yang Baik

Menurut Richard Murther yang dikutip oleh The Liang Gie (2009:189), asas-asas tata ruang perkantoran adalah:

### 1. Asas mengenai jarak terpendek

Dengan tidak mengabaikan hal-hal khusus, suatu tata ruang yang terbaik ialah yang memungkinkan proses penyelesaian sesuatu pekerjaan menempuh jarak yang sependek-pendeknya. Dalam hal ini garis lurus antara 2 titik adalah jarak yang terpendek. Dalam menyusun tempat kerja dan menempatkan alat-alat, hendaknya asas ini dijalankan sejauh mungkin.

### 2. Asas mengenai rangkaian kerja

Dengan tidak mengabaikan hal-hal khusus, suatu tata ruang yang terbaik ialah yang menempatkan para pegawai dan alat-alat kantor menurut rangkaian yang sejalan dengan urutan penyelesaian pekerjaan yang bersangkutan. Asas ini merupakan kelengkapan dari asas mengenai jarak terpendek. Jarak terpendek tercapai kalau para pekerja atau alat-alat ditaruh berderet-deret menurut urutan proses penyelesaian pekerjaan. Menurut asas ini suatu pekerjaan harus senantiasa bergerak maju dari permulaan dikerjakan sampai selesainya, tidak ada gerak mundur atau menyilang. Hal ini tidak berarti bahwa jalan yang ditempuh

harus selalu berbentuk garis lurus. Yang terpenting ialah proses situ selalu mengarah maju ke muka menuju ke penyelesaian. Bentuknya dapat berupa garis bersiku-siku atau lingkaran ataupun berwujud uruf L atau U.

3. Asas mengenai penggunaan segenap ruang

Suatu tata ruang yang terbaik ialah yang mempergunakan sepenuhnya semua ruang yang ada. Ruang itu tidak hanya yang berpa luas lantai saja (ruang datar), melainkan juga ruang yang vertical ke atas maupun ke bawah. Jadi, di mana mungkin tidak ada ruang yang dibiarkan tak terpakai.

4. Asas mengenai perubahan susunan tempat kerja.

Dengan tidak mengabaikan hal-hal yang khusus, suatu tata ruang yang terbaik ialah yang dapat diubah ataupun disusun kembali dengan tidak terlampau sukar atau tidak memakan biaya yang besar.

## 2.7 Teknik Penyusunan Tata Ruang Kantor

Dalam menyusun tata ruang kantor yang baik harus mempunyai teknik tertentu supaya ruang tersebut dapat tersusun dengan baik dan teratur.

Menurut The Liang Gie (2009:193-195) bahwa teknik penyusunan tata ruang kantor yang baik adalah:

1. Meja-meja kerja disusun menurut garis lurus dan menghadap kejurusan yang sama. Ini akan mengurangi kemungkinan para pegawai sering-sering mengobrol atau memperhatikan apa yang dikerjakan oleh rekanannya.
2. Pada tata ruang yang terbuka, susunan meja-meja itu dapat terdiri atas beberapa baris.
3. Di antara baris-baris meja itu disediakan lorong untuk keperluan lalu lintas para pegawai. Sebaiknya di tengah ruangan itu terdapat sebuah lorong utama yang lebarnya 120 cm. Lorong-lorong lainnya cukup selebar 80 cm. Lebar 120 cm itu dibuat berdasarkan perhitungan bahwa lebar badan seseorang yang normal kira-kira 60 cm sehingga lorong tersebut dapat dijalani 2 orang tanpa bersinggungan waktu berpapasan, sedang perhitungan lorong yang 80 cm didasarkan kepada tubuh seseorang yang rata-rata 40 cm. Dengan demikian kalau lorong itu dipakai untuk berpapasan oleh 2 orang, masing-masing dapat lewat dengan memiringkan dirinya.
4. Jarak antara sesuatu meja dengan meja yang di muka atau di belakangnya (ruang untuk duduk pegawai) selebar 80 cm. Berdasarkan jarak ini dan lebar lorong tersebut pada huruf c di atas, maka bagi setiap pegawai yang memakai meja ukuran 70 x 120 cm hendaknya disediakan luas lantai sekitar  $3,5 m^2$ . Jadi, ruang seluas  $5 \times 5 m = 25 m^2$  dapat dipakai oleh maksimum 7 pegawai.
5. Pejabat pimpinan bagian yang bersangkutan ditempatkan di belakang para pegawainya. Di satu pihak ini akan memudahkan pengawasan,

dipihak lain akan mencegah para pegawai mengangkat kepala untuk melihat siapa yang menemui pejabat pimpinan.

6. Pada tata ruang terbuka di mana bekerja banyak orang, apabila pegawai-pegawai dikelompokkan di bawah pengawasan seseorang pejabat mereka ditempatkan di dekat masing-masing pejabat yang bertanggung jawab atas kelompok itu.
7. Pegawai-pegawai yang mengerjakan pekerjaan-pekerjaan lembur, misalnya mencatat angka-angka kecil secara cermat atau melukis gambar-gambar yang halus, diberi tempat yang terbanyak memperoleh penerangan cahaya. Ini demi untuk kesehatan matanya dan kesempurnaan hasil kerjanya.
8. Pegawai-pegawai yang bertugas mengenai urusan-urusan yang mengandung resiko besar, ditempatkan di pojok yang tidak sering dilalui lintas orang-orang. Kalau perlu dapat dibuatkan skat dari kaca. Pegawai-pegawai yang bertugas demikian itu misalnya para kasir. Dengan demikian, terjaminlah keamanan yang berada di bawah tanggung jawabnya.
9. Pegawai-pegawai yang sering membuat hubungan kerja dengan bagian-bagian lainnya atau dengan public, di tempatkan di dekat pintu. Dengan demikian orang-orang yang harus menghubunginya tidak mondar-mandir melewati meja-meja dan mengganggu pegawai-pegawai lainnya.
10. Lemari dan alat-alat perlengkapan lainnya ditaruh di dekat pegawai-pegawai yang paling sering mempergunakan benda-benda itu.
11. Alat-alat kantor yang menimbulkan suara rebut, misalnya mesin stensil, ditaruh dekat jendela, sehingga gema suaranya sebagian besar dapat langsung terbuang keluar ruangan.
12. Meja yang memuat alat-alat yang banyak memberi getaran, misalnya saja mesin hitung, tidak boleh menempel tembok atau tiang. Ini untuk mencegah getaran mengganggu seluruh ruangan.
13. Lemari yang berat atau peti besi dapat diletakkan menempel tembok atau tiang sehingga mendapat penyangga untuk menambah kekuatan.
14. Bagi pejabat pimpinan yang sering-sering harus menerima tamu penting dan membicarakan urusan-urusan yang bersifat rahasia, dapatlah dibuatkan kamar tamu tersendiri tetapi, apabila tiap-tiap pejabat pimpinan membutuhkan kamar tersendiri untuk keperluan berunding, agar dapat menghemat ruang dan alat perabotan sebaiknya dibuatkan saja 1 kamar konperensi. Kamar ini dapat dipergunakan oleh semua pejabat untuk keperluan berunding diatas itu. Kamar ini sekaligus dapat pula diperuntukkan sebagai ruangan rapat antara pimpinan kepala dengan para pejabat penting dalam organisasinya.
15. Apabila seseorang kepala atau tetangga ahli karena sifat pekerjaannya benar-benar membutuhkan ruang kerja tersendiri, dapatlah dibuat kantor pribadi berukuran 2,5 x 3,6 meter (9 m<sup>2</sup>).

## 2.8 Lingkungan Fisik Kantor

Lingkungan fisik kantor yang ada di perusahaan juga harus diperhatikan karena berkenaan dengan kenyamanan dan keamanan pada saat bekerja. Kondisi yang nyaman dan aman mempengaruhi para karyawan dalam mengeluarkan ide / gagasan-gagasan baru pada saat berkerja.

Menurut The Liang Gie, (2009:210) Adapun hal-hal yang harus diperhatikan di dalam ruang kantor sebagai berikut:

1. Kebersihan  
Bangunan, perlengkapan dan perabotan harus dipelihara bersih.
2. Luas Ruang Kantor tidak boleh dijejat dengan pegawai  
Ruang Kerja harus menyediakan luas lantai 40 *square feet* untuk setiap petugas (=3,7 meter persegi)
3. Suhu Udara  
Temperatur yang layak harus dipertahankan dalam ruang kerja (Minimum 16°C atau sama dengan  $\pm 61^{\circ}F$ ).
4. Ventilasi  
Peredaran udara segar atau udara yang telah dibersihkan harus diusahakan dalam ruang kerja.
5. Penerangan Cahaya  
Cahaya alam atau lampu yang cocok dan cukup harus diusahakan, sedang perlengkapan penerangan dirawat sepatutnya.
6. Fasilitas Kesehatan  
Kamar kecil, toilet dan sebangsanya harus disediakan untuk para petugas serta dipelihara kebersihannya.
7. Fasilitas Cuci  
Ruang cuci muka/tangan dengan air hangat dan dingin berikut sabun dan handuk harus disediakan seperlunya.
8. Air Minum  
Air bersih untuk keperluan minum petugas harus disediakan melalui pipa atau tempat penampungan khusus.
9. Tempat Pakaian  
Dalam kantor harus disediakan tempat untuk menggantungkan pakaian yang tidak dipakai petugas sewaktu kerja dan fasilitas untuk mengeringkan pakaian yang basah.
10. Tempat Duduk  
Petugas harus disediakan tempat duduk untuk keperluan bekerja dengan sandaran kaki bila perlu.
11. Lantai, Gang dan Tangga  
Lantai harus dijaga agar tidak mudah orang tergelincir, tangga diberi pegangan untuk tangan, dan bagian-bagian yang terbuka diberi pagar.

12. Mesin  
Bagian mesin yang berbahaya harus diberi pelindung dan petugas yang memakainya harus cukup terlatih.
13. Beban Berat  
Petugas tidak boleh ditugaskan mengangkat, membawa, atau memindahkan beban berat yang dapat mendatangkan kecelakaan.
14. Pertolongan Pertama  
Dalam ruang kerja harus disediakan kotak atau lemari obat untuk pertolongan pertama maupun seseorang petugas yang terlatih memberikan pertolongan itu.
15. Penjagaan Kebakaran  
Alat pemadam kebakaran dan sarana untuk melarikan diri dari bahaya kebakaran harus disediakan secara memadai, termasuk lonceng tanda bahaya kecelakaan.
16. Pemberitahuan Kecelakaan  
Kecelakaan dalam kantor yang menyebabkan kematian atau absen petugas lebih daripada 3 hari harus dilaporkan kepada yang berwajib.

## 2.9 Aktifitas Pelayanan

Pelayanan yang diberikan harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan yang maksimal rangkaian arus kerja pun harus diperhatikan. Pengaturan tata ruang yang sesuai dengan arus kerja memberikan pelayanan yang cepat karena saling berhubungan satu dengan lainnya, sehingga kualitas layanan yang diberikan pun dapat memuaskan.

Menurut Tjiptono dalam Widagdo (2011:1), bahwa kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Aktifitas pelayanan administrasi di Jurusan Administrasi Bisnis belum sesuai dengan rangkaian arus kerja sesuai dengan asas-asas tata ruang kantor.

Menurut Richard Murther yang dikutip oleh The Liang Gie (2009:189) yaitu:

1. Asas mengenai jarak terpendek  
Dengan tidak mengabaikan hal-hal khusus, suatu tata ruang yang terbaik ialah yang memungkinkan proses penyelesaian suatu pekerjaan menempuh jarak yang sependek-pendeknya. Jarak antara ruang pegawai Administrasi Jurusan yang berjauhan yaitu: pegawai yang 1 (satu) berada di lantai dasar dan pegawai Administrasi lainnya berada di lantai 1, ini yang menyebabkan jarak yang jauh

apabila ingin melakukan suatu pekerjaan yang cepat akan terhambat karena jaraknya berjauhan.

2. Asas mengenai rangkaian kerja  
Keberadaan pegawai Administrasi yang berjauhan membuat rangkaian arus kerja terhambat karena pada saat pelaksanaannya apabila pegawai yang lain membutuhkan data yang berhubungan dengan administrasi harus menuju ke pegawai administrasi yang berjauhan dan membutuhkan waktu yang lama dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut.

### 2.10 Jumlah Karyawan Dalam Luas Ruangan

Menurut The Liang Gie (2009:194) bahwa untuk mencari jumlah karyawan dalam luas ruangan digunakan rumus:

$$\text{Jumlah Karyawan} = \frac{\text{Luas Ruangan}}{3,5 \frac{\text{m}^2}{\text{orang}}}$$