

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

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

Menurut Moekijat (2008:2) Manajemen Perkantoran adalah penjurusan dan pengawasan sebuah kantor untuk mencapai tujuannya yang khusus dengan cara yang sehemat-hematnya.

Menurut The Liang Gie (2009:4) mengemukakan bahwa: “Manajemen Perkantoran merupakan rangkaian aktifitas merencanakan, mengorganisasi (mengatur dan menyusun), mengarahkan (memberikan arah dan petunjuk), mengawasi dan mengendalikan (melakukan kontrol sampai menyelenggarakan kegiatan pekerjaan kantor)”.

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

Menurut The Liang Gie (2009:186) “Tata Ruang Kantor adalah penyusunan alat-alat kantor pada letak yang tepat serta pengaturan tempat kerja yang menimbulkan kepuasan bekerja bagi para pegawai”.

Menurut Sayuti (2013:91) tata ruang kantor dikatakan baik dan 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 dimasa depan melalui perencanaan layout yang fleksibel.

#### **2.3 Pengertian Humas**

Menurut Marston dan Crifasi dalam Nova (2009:33) menjelaskan bahwa humas adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi sikap publik, mempelajari kebijakan dan prosedur individual atau organisasi sesuai dengan kepentingan publik, dan menjalankan program untuk mendapatkan pemahaman dan penerimaan publik.

#### **2.4 Pengertian Protokol**

Kata “protokol” berasal dari bahasa Yunani protos dan kolla. Dalam bentukan kata “protocollum” berarti “yang pertama dilekatkan”, dan dalam perkembangannya kita memiliki kata “protocol” yang berarti lembar pertama yang

dilekatkan pada dokumen perjanjian internasional, yang memuat tentang urutan acara. (Aryati, 2004: 15).

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

### **2.5.1 Tujuan Tata Ruang Kantor**

Adapun tujuan dari tata ruang kantor menurut The Liang Gie (2009:188), antara lain:

- a. Pekerjaan di kantor itu dalam proses pelaksanaannya dapat menempuh jarak yang sependek mungkin.
- b. Rangkaian aktivitas tatausaha dapat mengalir secara lancar.
- c. Segenap ruang dipergunakan secara efisien untuk keperluan pekerjaan.
- d. Kesehatan dan kepuasan bekerja para pegawai dapat terpelihara.
- e. Pengawasan terhadap pekerjaan dapat berlangsung secara memuaskan.
- f. Pihak luar yang mengunjungi kantor yang bersangkutan mendapat kesan yang baik tentang organisasi itu.
- g. Susunan tempat kerja dapat dipergunakan untuk berbagai pekerjaan dan mudah diubah sewaktu-waktu diperlukan.

### **2.5.2 Peranan Tata Ruang Kantor**

Dari tata ruang kantor yang baik akan memberikan manfaat terhadap instansi/perusahaan dalam menyelesaikan pekerjaan. 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 publik yang akan menemui suatu bagian tertentu.

## **2.6 Prinsip-prinsip Tata Ruang Kantor**

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

## **2.7 Jenis Tata Ruang Kantor**

Menurut Harry L. Wylie (dalam The Liang Gie, 2009:192) Tata Ruang perkantoran dapat dibedakan dalam dua macam, yaitu :

1. Tata ruang kantor yang terpisah-pisah

Pada susunan ini ruangan untuk bekerja terbagi-bagi dalam beberapa satuan. Pembagian ini dapat terjadi karena keadaan gedungnya yang berdiri atas kamar-kamar maupun karena memang sengaja dibikin pemisahan buatan, misalnya dengan sekosel kayu atau dinding kaca. Jadi misalnya bagian penjualan suatu perusahaan terbagi dalam beberapa seksi (seksi pesanan, seksi pembukuan, seksi iklan), pelaksanaan fungsi tiap-tiap seksi itu dilakukan pada ruang kerja yang terpisah-pisah.

## 2. Tata ruang yang terbuka

Menurut susunan ini ruang kerja yang bersangkutan tidak dipisahkan. Jadi, bagi bagian penjualan seperti contoh di atas, semua aktifitasnya dilaksanakan pada satu ruang besar terbuka, tidak lagi dipisah-pisahkan menurut kamar atau pedengan-pedengan buatan.

### **2.8 Asas-asas Tata Ruang Kantor**

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

#### 1. Asas mengenai jarak terpendek

Suatu tata ruang yang terbaik adalah yang memungkinkan proses penyelesaian sesuatu pekerjaan menempuh jarak yang terpendek. Dalam hal ini garis lurus antara 2 titik adalah jarak yang terpendek.

#### 2. Asas mengenai rangkaian kerja

Suatu tata ruang terbaik ialah yang menempatkan para pegawai dan alat-alat kantor menurut rangkaian yang sejalan dengan urutan-urutan penyelesaian pekerjaan yang bersangkutan.

#### 3. Asas mengenai penggunaan segenap ruangan

suatu tata ruang kantor yang terbaik adalah yang mempergunakan sepenuhnya semua orang yang ada. Ruang ini tidak hanya berupa luas lantai saja (ruang datar).

#### 4. Asas mengenai perubahan susunan tempat kerja

Suatu tata ruang kantor yang terbaik ialah yang dapat diubah atau disusun kembali dengan tidak terlampau sukar atau tidaka memakan biaya yang besar.

### **2.9 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 rekannya.
2. Pada tata ruang kantor 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 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 dengan tanpa bersinggungan waktu berpapasan, sedang perhitungan lorong yang 80 cm didasarkan kepada tebal tubuh seseorang yang rata-rata 40 cm. Dengan demikian kalau lorong itu dipakai untuk berpasangan 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 angka 3 di atas, maka bagi setiap pegawai yang memakai meja ukuran 70 x 120 cm hendaknya disediakan luas lantai sekitar 3,5 m<sup>2</sup>. Jadi, ruang seluas 5 x 5 m (=25 m<sup>2</sup>) dapat dipakai oleh maksimum 7 orang.
5. Pejabat pimpinan bagian yang bersangkutan ditempatkan di belakang para pegawainya. Di satu pihak ini akan memudahkan pengawasan, di pihak lain akan mencegah para pegawai mengangkat kepala untuk melihat siapa saja yang menemui pejabat pimpinan.
6. Pada tata ruang terbuka dimana bekerja banyak orang, apabila pegawai-pegawai dikelompokkan dibawah pengawasan seseorang pejabat mereka ditempatkan di dekat masing-masing pejabat yang bertanggung jawab atas kelompok itu.

7. Pegawai-pegawai yang mengerjakan pekerjaan-pekerjaan lembut, 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 risiko besar, ditempatkan di pojok yang tidak sering dilalui lalu lintas orang-orang. Kalau perlu dapat dibuatkan dengan pedengan dari kaca. Pegawai-pegawai yang bertugas demikian itu misalnya para kasir. Dengan demikian, terjaminlah keamanan uang yang berada di bawah tanggung jawabnya.
9. Pegawai-pegawai yang sering membuat hubungan kerja dengan bagian-bagian lainnya atau dengan publik, ditempatkan 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 di dekat jendela, sehingga gema suaranya sebagian besar dapat langsung terbuang keluar ruangan.
12. Meja yang memuat alat-alat yang banyak memberikan getaran, misalnya saja mesin hitung, tidak boleh menempel tembok atau tiang. Ini untuk mencegah getaran mengganggu seluruh ruangan.
13. Lemari yang berat atau peti 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 kompensasi. Kamar ini dapat dipergunakan oleh semua pejabat untuk keperluan berunding di atas itu. Kamar ini sekaligus dapat pula diperuntukkan sebagai ruang kamar rapat antara pimpinan kepala dengan para pejabat penting dalam organisasinya.

15. Apabila seseorang kepala atau tenaga ahli karena sifat pekerjaannya benar-benar membutuhkan ruang tersendiri, dapatlah dibuatkan kantor pribadi berukuran 2,5 x 3,6 meter (9 m<sup>2</sup>).

### **2.10 Teknik Penyusunan Perabot Kantor**

Menurut Laksmi (2008:166) teknik penyusunan perabot kantor yang baik adalah:

1. Meja kerja biasanya disusun menurut garis lurus dan menghadap ke arah yang sama. Diantara baris meja, disediakan lorong untuk lalu lintas pegawai.
2. Meja pimpinan ditempatkan di belakang para pekerja. Susunan ini untuk memudahkan pengawasan, dan mencegah agar konsentrasi pekerja tidak terganggu ketika pimpinan menerima tamu.
3. Meja untuk staf yang mengerjakan pekerjaan yang memerlukan ketelitian (misalnya mencatat angka, melukis gambar, dan sebagainya) ditempatkan di tempat di tempat yang terbanyak memperoleh penerangan dan ruang yang lapang.
4. Lemari dan alat lain ditaruh di dekat staf yang paling sering mempergunakannya. Misalnya lemari file ditempatkan di dekat sekretaris atau arsiparis.
5. Meja yang memuat alat yang banyak memberikan getaran, misalnya mesin hitung, tidak boleh menempel pada dinding/tembok.
6. Alat kantor yang menimbulkan suara rebut, misalnya mesin stensil, ditaruh di dekat jendela untuk mengurangi gema.

## 2.11 Efisiensi Kerja

Menurut Sedarmayanti (2001:112) pengertian Efisiensi Kerja adalah perbandingan terbaik antara suatu pekerjaan yang dilakukan dengan hasil yang dicapai oleh pekerjaan tersebut sesuai dengan yang ditargetkan baik dalam hal mutu maupun hasilnya yang meliputi pemakaian waktu yang optimal dan kualitas cara kerja yang maksimal. Perbandingan tersebut dilihat dari:

1. Segi Hasil

Suatu pekerjaan disebut lebih efisien bila dengan usaha tersebut memberikan hasil yang maksimal mengenai hasil pekerjaan tersebut.

2. Segi Usaha

Suatu pekerjaan dapat dikatakan efisien apabila suatu hasil tertentu tercapai dengan usaha minimal. Usaha tersebut terdiri dari lima unsur yaitu: pikiran, tenaga, waktu, ruang dan benda (termasuk biaya).

Syarat-syarat agar tercapainya efisiensi kerja menurut Sedarmayanti (2001:122) adalah sebagai berikut:

1. Berhasil guna atau efektif
2. Ekonomis
3. Pelaksanaan kerja yang dapat dipertanggungjawabkan
4. Pembagian kerja yang nyata
5. Prosedur kerja yang praktis