

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Manajemen Kantor

1. Definisi Kantor

Banyak definisi tentang kantor, menurut Priansa (2014), kantor berasal dari Belanda "*kantoor*" dan sering dipadankan dengan kata "*office*" dalam bahasa Inggris. Artinya ruang kerja; ruang berkumpul; ruang dimana pengusaha beserta pegawainya menjalankan aktivitas - aktivitas pekerjaannya; tempat kedudukan pimpinan suatu administrasi instansi, badan, jawatan atau organisasi.

Menurut Moekijat (1997) dalam Nuraida (2008), kantor adalah setiap tempat yang biasanya dipergunakan untuk melaksanakan pekerjaan tata usaha, dengan nama apapun juga tempat tersebut mungkin diberikan.

Selain itu, defini kantor menurut Prajudi Atmosudirdjo (1982) dalam Nuraida (2008) dapat diartikan sebagai unit organisasi yang terdiri atas tempat, staf personel, dan operasi ketatausahaan guna membantu pimpinan.

Definisi lain disampaikan oleh Sugiarto & Dewi (2016), kantor pada dasarnya adalah unit yang bertugas untuk memberikan pelayanan

informasi kepada semua pihak yang membutuhkan, baik pihak *internal* organisasi maupun *eksternal* organisasi.

Dari beberapa definisi para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kantor adalah tempat diselenggarakannya kegiatan tata usaha dimana terdapat ketergantungan antara orang, teknologi dan prosedur untuk menangani data dan informasi mulai dari menerima, mengumpulkan, mengolah, menyimpan sampai mengirimkan atau menyalurkan kepada pihak *internal* maupun *eksternal* perusahaan.

2. Tugas dan Fungsi Kantor

Menurut Mills (1984) dalam Nuraida (2008), tujuan kantor didefinisikan sebagai pemberian pelayanan komunikasi dan perekaman. Dari definisi tersebut, dapat diperluas menjadi fungsi kantor atau pekerjaan yang dilakukan, yaitu sebagai berikut:

a. Menerima informasi (*to receive information*)

Menerima informasi dalam bentuk surat, panggilan telepon, pesanan, faktur dan laporan mengenai berbagai kegiatan bisnis.

b. Merekam dan menyimpan data - data serta informasi (*to record information*)

Tujuan pembuatan rekaman adalah menyiapkan informasi sesegera mungkin apabila manajemen meminta informasi tersebut. Beberapa rekaman (*record*) diminta untuk disimpan menurut hukum (seperti anggaran dasar dan anggaran rumah

tangga suatu perseroan terbatas), atau disimpan untuk memenuhi kebutuhan manajemen dalam perencanaan dan pengendalian perusahaan seperti rincian negosiasi, transaksi, operasi, korespondensi, pesanan, faktur, atau ringkasan rincian seperti laporan keuangan, laporan persediaan, dan analisis penjualan.

c. Mengatur Informasi (*to arrange information*)

Informasi yang diakumulasi oleh kantor jarang dalam bentuk yang sama layaknya ketika diberikan, seperti mengumpulkan informasi dari sumber - sumber yang berbeda dan membuat perhitungan atau pembukuan. Kantor bertanggung jawab memberikan informasi dalam bentuk terbaik dalam melayani manajemen seperti penyiapan faktur atau kuitansi, penetapan harga, akuntansi, laporan statistik, laporan keuangan, dan laporan pada umumnya.

d. Memberikan informasi (*to give information*)

Bila manajemen meminta sejumlah informasi yang diperlukan, kantor memberikan informasi tersebut dari rekaman yang tersedia. Sebagian informasi yang diberikan bersifat rutin, sebagian bersifat khusus. Informasi – informasi tersebut diberikan baik secara lisan maupun tulisan. Contoh informasi tersebut adalah pesanan, anggaran, faktur atau kuitansi, laporan perkembangan, laporan keuangan, dan instruksi yang dikeluarkan atas perintah manajemen.

e. Melindungi Aset (*to safeguard assets*)

Di samping empat fungsi diatas, masih terdapat fungsi kantor yang lain, yaitu mengamati secara cermat berbagai kegiatan dalam perusahaan seperti diperhatikan di dalam rekaman dan mengantisipasi segala hal yang tidak menguntungkan yang mungkin terjadi. Misalnya, melaporkan adanya kekurangan persediaan, melaporkan adanya sejumlah hutang yang mungkin tidak terbayar saat akan jatuh tempo, rekaman vital seperti kontrak besar harus dilindungi secara cepat, uang tunai harus disimpan di dalam lemari besi maupun di dalam bank. Kantor harus berhati – hati terhadap makna rekaman dan memperhatikan dengan segera hal – hal yang memerlukan tindakan manajemen.

3. Manajemen Kantor

Dalam Sugiarto & Dewi (2016) manajemen kantor merupakan aplikasi dari ilmu manajemen. Kegiatan manajemen kantor merupakan kegiatan penggunaan aspek – aspek manajemen untuk menyelesaikan tugas-tugas kantor. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa manajemen kantor adalah proses kerjasama di dalam kantor untuk mencapai tujuan kantor yang telah ditetapkan sebelumnya dengan melaksanakan fungsi – fungsi manajemen (perencanaan, pengaturan, pelaksanaan, dan pengawasan).

Menurut Sukoco (2007) dalam Sugiarto & Dewi (2016), *Institute of Administrative Management* memberikan definisi manajemen perkantoran sebagai salah satu cabang ilmu manajemen yang memfokuskan pada layanan untuk mendapatkan, mencatat, dan menganalisa informasi baik itu merencanakan maupun mengkomunikasikannya guna mengamankan aset organisasi serta mempromosikan layanan administrasi itu sendiri untuk mencapai tujuan organisasai.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik, maka kegiatan perkantoran harus dilakukan dengan terencana, terorganisasi, terkoordinir, dan terkontrol dengan baik. Untuk itulah kegiatan manajemen diperlukan dalam pelaksanaan kegiatan perkantoran. Kegiatan pengelolaan dengan manajemen dalam kegiatan perkantoran dikenal dalam istilah manajemen perkantoran. Kegiatan manajemen perkantoran berorientasi pada bagaimana setiap kantor mampu memberikan pelayanan informasi yang efektif dan efisien kepada pihak yang membutuhkan. Pemanfaatan perkembangan teknologi dan informasi dalam pelaksanaan manajemen perkantoran telah menjadi kebutuhan utama dalam aktivitas perkantoran. Manajemen kantor pada umumnya memiliki fungsi sebagai unit yang memberikan pelayanan kepada pihak – pihak yang membutuhkan dalam suatu organisasi terutama berkaitan dengan kebutuhan informasi. Fungsi pelayanan informasi tersebut meliputi; menerima informasi, merekam informasi,

mengatur informasi, memberikan informasi, serta melindungi informasi (Sugiarto & Dewi, 2016).

Penggunaan teknologi informasi sangat berkembang dalam semua aspek kegiatan organisasi, termasuk kegiatan perkantoran dalam suatu organisasi. Hampir seluruh kegiatan perkantoran dilakukan melalui teknologi informasi, sehingga dapat dikatakan bahwa manajemen perkantoran modern dilakukan berbasis teknologi informasi. Melalui teknologi informasi, pekerjaan – pekerjaan kantor dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Seluruh informasi dikelola dengan teknologi sehingga informasi dapat dikelola dengan cepat dan tepat (Sugiarto & Dewi, 2016).

Dengan hadirnya teknologi informasi dalam kegiatan perkantoran, maka setiap pihak yang terlibat dalam manajemen perkantoran harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik terhadap teknologi informasi yang digunakan dalam organisasi. Dalam penerapan teknologi dalam kantor, ada beberapa pertimbangan yang perlu diperhatikan, yaitu:

- a. Dampak teknologi pada produktivitas kantor
- b. Dampak teknologi dalam kualitas hasil kerja
- c. Dampak dalam ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan
- d. Biaya peralatan dan teknologi
- e. Dukungan fasilitas yang sudah tersedia
- f. Kesiapan sumber daya manusia

Teknologi informasi hanya sebuah media atau alat yang dapat membantu menyelesaikan pekerjaan, sedangkan seluruh otoritas dan tanggungjawab tetap dimiliki oleh orang atau pihak yang terlibat. Jadi, manusia tetap berperan sebagai pengendali teknologi informasi dalam perkantoran (Sugiarto & Dewi, 2016).

B. Paperless Office

1. Definisi Paperless Office

Menurut Supradono (2010), *Paperless Office* (PLO) merupakan suatu sistem yang diciptakan untuk mengelola sistem administrasi. Ide PLO mulai mencuat pada akhir tahun 90-an. Filosofinya adalah menggunakan sesedikit mungkin kertas dan mendigitalisasikan dokumen. Manfaatnya adalah meningkatkan produktivitas, hemat biaya, efisiensi dalam penyimpanan dokumen dan mengurangi dampak lingkungan menuju *green ecology*. Jargon *Paperless Office* memang sudah menggema beberapa tahun lalu. Sejak kemajuan di bidang teknologi informasi dan komputer, manusia mendapatkan alternatif lain dalam mengolah dan membaca berbagai dokumen. *Paperless Office* merupakan suatu cita – cita untuk membiasakan diri mengolah dan membaca dokumen dalam bentuk digita, dengan kata lain mengurangi pemakaian kertas sebagai bahan pokok penulisan dokumen seperti sekarang.

Menurut Afeanpah (2009) dalam Yunanto (2012), *Paperless* adalah mengurangi pemakaian kertas bukan meniadakan pemakaian kertas sama sekali. Diharapkan kiranya konsep *Paperless* tidak diterjemahkan dengan arti “Bebas Kertas”, karena hampir tidak mungkin bagi sebuah kantor untuk tidak menggunakan kertas dalam menjalankan tugas administrasi perkantornya. Konsep ini merupakan hasil pemikiran yang muncul selain sebagai akibat berkembangnya teknologi informasi dan komputer juga merupakan sebuah solusi untuk mengurangi penggunaan *filing cabinet* sebagai tempat penyimpanan arsip dan merupakan pekerjaan yang memakan waktu terlalu lama.

Menurut Wikipedia (2017), *Paperless Office* adalah lingkungan kerja yang menghilangkan atau sangat mengurangi penggunaan kertas. Untuk mencapai hal tersebut, dapat dilakukan dengan cara mengkonversi dokumen dan kertas – kertas yang lain ke dalam bentuk digital (diterjemahkan oleh penulis).

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa *Paperless Office* adalah pengurangan penggunaan kertas di dalam pekerjaan perkantoran dengan menggunakan digitalisasi dokumen.

2. Manfaat Paperless Office

Menurut Supradono (2010) ada beberapa manfaat yang ditawarkan oleh penggunaan *Paperless*, antara lain:

- a. Efisiensi biaya karena mengurangi jumlah pemakaian kertas dan juga pengadaan *filig cabinet* ataupun tempat penyimpanan dokumen lainnya.
- b. Efisiensi waktu dan tenaga dalam distribusi maupun pencarian dokumen yang diperlukan.
- c. Berkurangnya tumpukan kertas yang dapat mengganggu kerapian ruangan sebuah kantor dan mengganggu kenyamanan bekerja.
- d. Menjamin keamanan dokumen, karena sebuah dokumen hanya dapat di akses oleh orang – orang tertentu saja sesuai opsi yang ditentukan oleh distributor data.
- e. Manajemen dokumentasi lebih baik. Dengan penataan data yang rapi maka semua dokumen bisa terekam dan disimpan sangat baik. Jika suatu saat dilakukan pelacakan maka akan sangat terasa manfaat dari adanya *Paperless Office System*.
- f. Kenyamanan kerja lebih baik.
- g. Mendukung terjadinya keputusan yang lebih baik.
- h. Manajemen lebih terkendali. Maksud dari aspek ini yaitu bahwa penerapan *Paperless Office System* dapat dimungknkan jika aplikasi yang diterapkan menyertakan fasilitas evaluasi dan pemantauan setiap Surat Keputusan yang diterbitkan yang memerlukan laporan dan evaluasi hasil kerja.
- i. Membaiknya citra dengan semakin baiknya manajemen dan pelayanan yang diakibatkan dengan berbagai penyajian informasi

yang akurat dan cepat maka akan memberikan nilai positif bagi pihak manapun yang berhubungan dengan organisasi tersebut.

Menurut Prasotowo (2009) dalam Agustina (2015), manfaat penerapan *Paperless Office* adalah sebagai berikut:

- a. Efisiensi biaya karena mengurangi jumlah pemakaian kertas dan juga pengadaan *filing cabinet*.
- b. Efisiensi waktu dan tenaga dalam distribusi maupun pencarian dokumen yang diperlukan.
- c. Berkurangnya tumpukan kertas yang dapat mengganggu kenyamanan bekerja.
- d. Menjamin keamanan dokumen, karena sebuah dokumen hanya dapat di akses oleh orang – orang tertentu saja sesuai opsi yang ditentukan oleh distributor data.
- e. Mendorong kreativitas.
- f. Mengurangi dampak lingkungan dari penggunaan kertas yang berlebihan.
- g. Penyebaran informasi dapat menjadi mudah dan lebih cepat.

Menurut Kissell (2014) berikut adalah keuntungan penerapan *Paperless Office*:

- a. *Mengurangi kekacauan*, kekacauan yang dimaksud disini adalah mengacu pada tumpukan kertas yang tidak rapi yang mengotori

meja kerja dengan sistem penyimpanan yang sembarangan. Dokumen yang terorganisir dengan rapi juga dianggap sebuah kekacauan apabila banyak memakan ruang fisik pada saat penyimpanan.

- b. *Hemat waktu dan tenaga*, mengarsip dokumen digital (*soft copy*) dapat dilakukan dengan mudah, cepat, dan dapat ditemukan kembali dalam waktu yang singkat, sedangkan pengarsipan sampai penemuan kembali dokumen *hard copy* membutuhkan waktu yang lama hingga berjam – jam.
- c. *Hemat uang*, penerapan *Paperless Office* akan menghemat biaya pengeluaran untuk pembelian kertas, tetapi jangan digunakan untuk membeli printer, mesin fotokopi, toner, dsb agar dapat lebih produktif.
- d. *Dapat mencari semua*, apabila menerapkan *Paperless Office*, dokumen yang disimpan dalam jangka waktu lama dapat dicari dan ditemukan kembali.
- e. *Membagikan dokumen dengan mudah*, berbagi dokumen digital atau *soft copy* hanya dengan beberapa klik dan bisa berbagai ke banyak orang.
- f. *Backup dokumen fisik*, penyimpanan dokumen digital sangat bermanfaat apabila sewaktu – waktu digunakan atau dibutuhkan. Penyimpanan mudah dan risiko rusak seperti *hard file* sangat kecil.

g. *Menyelamatkan bumi*, penerapan *Paperless Office* dengan mengurangi penggunaan kertas setidaknya sudah melakukan penyelamatan lingkungan, mengurangi konsumsi kayu untuk pembuatan kertas dan menyelamatkan bumi (diterjemahkan oleh penulis).

Dari beberapa keuntungan dan manfaat penerapan *Paperless Office* menurut beberapa ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa keuntungan dan manfaat dari penerapan *Paperless Office* mencakup efisiensi biaya, efisiensi waktu dan tenaga, pengurangan penggunaan kertas, menjaga kenyamanan tempat kerja, penyebaran informasi cepat dan mudah, dan mengurangi dampak buruk bagi lingkungan.

Menurut Supradono (2010), manusia sebagai pemakai masih suka yang berbau analog walaupun dimana – mana dimanjakan dengan produk digital. Hal ini mungkin dikarenakan oleh beberapa hal sebagai berikut:

1. Penggunaan kertas sebagai media tulis lebih praktis dan dalam jumlah kecil hemat biaya.
2. Proses digitalisasi membutuhkan *skill* tertentu.
3. Tingkat kepercayaan publik kepada dokumen kertas lebih besar.

Menurut Supradono (2010), pada prinsipnya *Paperless Office* tujuan sebenarnya adalah untuk menjadikan ”penggunaan kertas berkurang”.

Berikut kelebihan dan kekurangan sistem *Paperless Office*:

Tabel 1. Perbandingan *Paper* dan *Paperless*

<i>Paper</i>	<i>Paperless</i>
Biaya pencarian dan penyimpanan dokumen	
- Mahal dalam pencarian dan penyimpanan. Karyawan biasanya melihat dokumen (lebih dari sekali) dan kemudian harus menyimpan kembali. Belum lagi dokumen akan digunakan berbagai pemakai sehingga merepotkan dan menyita waktu dalam pencarian dan penyimpanan.	- Lebih mudah ketika dokumen sudah menjadi <i>file</i> digital sehingga mudah untuk disimpan dan di- <i>share</i> .
Pencarian dokumen yang hilang	
- Karyawan harus menyediakan waktu lebih untuk mencari dokumen yang hilang (kadang - kadang berjam - jam atau bahkan berhari - hari), belum lagi jika	- Mudah dalam pencarian dokumen karena berbantuan aplikasi pencarian indeks dokumen yang di cari sehingga mudah ditemukan.

dokumen telah salah dalam menempatkan makan pasti sulit untuk ditemukan lagi.	
Mudah berkolaborasi dan berbagi dokumen	
- Karyawan harus menyediakan waktu untuk <i>copy</i> dan mendistribusikan dokumen	- Mudah dalam pendistribusian dimana banyak karyawan dapat menggunakan dokumen yang sama secara bersama-sama. Dokumen secara mudah tersentralisasi
Mudah dalam mengakses	
- Harus <i>copy</i> dan dikirim ke lokasi yang meminta, lebih banyak upaya yang harus dikeluarkan. Karyawan yang sedang bertugas luar tidak memiliki kemampuan mengakses dokumen.	- Tersedia bagi semua pemakai dengan tingkat batasan keamanan melalui internet. Dokumen dapat dikirimkan melalui <i>e-mail</i> , mengurangi biaya pengiriman lewat fax.
<i>Backup/Disaster recovery</i>	
- Dapat dihancurkan oleh api, air, dicuri dan gangguan alam lainnya, sekali dihancurkan, dokumen mustahil untuk	- Mudah untuk di <i>backup</i> , di <i>copy</i> , di arsip dan dikirimkan. Dokumen elektronik mudah untuk disimpan kembali dan

disimpan kembali kecuali di <i>copy</i> terlebih dahulu.	ditempatkan di lokasi yang tidak dalam satu perkantoran.
---	---

Sumber: Supradono (2010)

Menurut Supradono (2010), era teknologi informasi memiliki peluang dikembangkannya komunikasi secara *online* dan dapat meninggalkan penggunaan kertas untuk surat menyurat dan dokumen dalam sebuah kantor dengan penerapan *Paperless Office System*. Berikut hal – hal yang perlu diperhatikan dalam *Paperless Office System* antara lain:

1. Aspek SDM (Peguna)

Tahap awal yang perlu dirintis yakni pada level paling atas (direktur, pimpinan, komisaris, dll), diikuti level lebih bawah, dst. Jika dalam organisasi pada level atas masih sulit, perlu di ujicoba pada bagian tertentu yang sudah familiar dengan Teknologi Informasi (TI).

2. Aspek Dokumen

Tahap awal dimulai pada jenis dokumen yang tidak sering didistribusikan dan dibuat sistem dobel yakni *offline* dan *online*, contohnya tentang surat keputusan, dokumen hasil rapat, dokumen petunjuk pelaksanaan, dokumen deskripsi pekerjaan, portofolio, statuta, dll. Sistem *online* akan secara penuh diberlakukan setelah dipastikan setiap individu pada level tertentu sudah dapat membuka dan membaca dokumen *online*.

3. Aspek Sistem Aplikasi

Dokumen *online* disimpan dalam aplikasi yang terproteksi dan berjenjang hak aksesnya. Tentang data dan kemudahan pemakaian.

4. Aspek Sosialisasi

Individu yang memiliki hak akses tertentu dilatih untuk mengakses sistem agar dapat melakukan berbagai aktivitas sesuai fasilitas dalam sistem. Perubahan kebiasaan perilaku perlu diwujudkan untuk disesuaikan dengan *Paperless Office System*, dengan memperkenalkan sistem yang akan dipakai.

5. Aspek Sarana Pendukung

Ketersediaan sarana yang diperlukan untuk mewujudkan *Paperless Office System* perlu disediakan secukupnya, antara lain tidak terbatas pada kebijakan, *hardware*, infrastruktur jaringan, SDM tenaga bantu, dana dan forum komunikasi, dll.

6. Aspek Komunikasi

Hal ini memerlukan seorang visioner untuk dapat menjalankan kenapa *Paperless Office System* diluncurkan, perlu adanya forum untuk penyampaian dan mewujudkan persamaan persepsi dan tujuan.

Implementasi *Paperless Office* banyak dipahami sebagai upaya menggantikan dokumen dalam bentuk kertas yang ada di perkantoran tradisional dengan dokumen dalam format elektronik seperti *.doc*, *.pdf*, dan sebagainya. Sistem – sistem *Paperless Office* menggantikan proses manual pencarian dokumen dengan proses *search* pada koleksi dokumen elektronik.

Sistem – sistem semacam ini belum memanfaatkan secara maksimal potensi yang ditawarkan teknologi informasi dan komunikasi seperti kolaborasi jarak jauh dan sebagainya. Sistem jaringan komputer baru digunakan sebatas *remote access* pada dokumen yang tersimpan di *server* terpisah (Supradono, 2010).

Sistem – sistem *Paperless Office* yang telah berkembang selama ini belum memanfaatkan potensi teknologi informasi secara maksimal. Sistem jejaring sosial seperti Facebook memiliki daya tarik yang sangat tinggi pada para pengguna internet sampai – sampai ada banyak perusahaan di Inggris melarang penggunaan Facebook di tempat kerja. Meskipun teramati indikasi adanya pemanfaatan sistem jejaring sosial untuk membantu pekerjaan, namun pada umumnya para pengguna menganggap sistem ini sebagai fasilitas komunikasi pertemanan saja (Supradono, 2010).