

## BIODATA PENULIS



**SILVY TRULY SAMBUAGA, SE.,M.Si**, lahir di Manado, 27 September 1961, menyelesaikan studi S-1 tahun 1986 di Fakultas Ekonomi Universitas Sam Ratulangi Manado dengan judul skripsi “ Analisis Volume Penjualan Batako dalam Pengembangan Industri Kecil di Kotamadya Manado ”. Lanjut S-2 selesai tahun 2008 di Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi dengan judul tesis “Analisis Faktor-Faktor Bauran Pemasaran yang di pertimbangkan Konsumen Untuk Pembelian Air Minum dalam Kemasan (AMDK) Aqua di kecamatan Mapanget Kota Manado”. Pada tahun 1986 – 1987 mengikuti training di PEDC Bandung selama 10 bulan sebagai dasar untuk menjadi dosen pada Jurusan Tata Niaga yang sekarang Jurusan Administrasi Bisnis. Pengalaman yang pernah dipegang adalah sebagai Kepala Laboratorium Pengetikikan. Di tahun 1992, sebagai sekretaris jurusan tahun 1998-. Tahun 2008, sekretaris UPT perpustakaan tahun 2008-2012, tahun 2012-2017 dipercayakan untuk menjadi ketua TUK (Tempat Uji Kompetensi) Jurusan Administrasi Bisnis sampai saat ini. Mata kuliah yang diampu antara lain : dasar-dasar manajemen perkantoran, kearsipan, praktek kearsipan, korespondensi bisnis, event organizer, kesekretariatan 1, dan kesekretariatan 2, manajemen risiko, dan manajemen MICE. Dalam pengembangan sebagai dosen pengalaman-pengalaman mengikuti training, workshop, seminar, dll yang berkaitan dengan mata pembelajaran di kota Bandung, Jakarta, Malang, Bali, Semarang, dan lainnya. Kiranya Buku ajar ini dapat bermanfaat bagi pembelajaran mata kuliah Manajemen Perkantoran.



**IYAM L. DUA, SE.,M.Si** (lahir di Kota Gorontalo 16 Januari 1965) menyelesaikan studi D3 program PAAP (Pendidikan Ahli Administrasi Perusahaan) Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi pada tahun 1984-1987. Pada tahun 1994 menyelesaikan Pendidikan Studi S1 di Fakultas Ekonomi Universitas Sam Ratulangi Manado Jurusan Manajemen. Tahun 2010 menyelesaikan Pendidikan S2 di Pasca Sarjana Universitas Sam Ratulangi Manado Jurusan Manajemen Perusahaan. Pada tahun 1990 telah bergabung di Politeknik Negeri Manado di Jurusan Administrasi Bisni Mengikuti Pre-Training di Pusat Pengembangan Pendidikan Politeknik Bandung Polytechnic Education Development Centre pada tahun 1995. Sebagai Kepala Laboratorium Pengetikan pada tahun 2008 selama 2 periode, dan pada tahun 2013 sebagai Ketua Program Studi Administrasi Bisnis sampai sekarang tahun 2020. Salah satu matakuliah yang diampu adalah Mata Kuliah Manajemen Perkantoran. Pada tahun 2020 diberi kesempatan untuk mengembangkan Buku Ajar Manajemen Perkantoran atas biaya Politeknik Negeri Manado. Semoga buku ajar ini bermanfaat bagi mahasiswa dan dosen.



PENERBIT : POLIMDO PRESS  
JALAN RAYA POLITEKNIK, KELURAHAN BUHA,  
KECAMATAN MAPANGET MANADO - SULUT.

ISBN 978-623-7580-25-6



Silvy Sambuaga, SE., M.Si  
Iyam L. Dua, SE., M.Si

DASAR - DASAR MANAJEMEN PERKANTORAN

2020

# DASAR - DASAR MANAJEMEN PERKANTORAN



**SILVY SAMBUAGA, SE., M.Si**  
**IYAM L. DUA, SE., M.Si**



# **DASAR-DASAR MANAJEMEN PERKANTORAN**

**Silvy Sambuaga, SE.,M.Si**  
**Iyam L. Dua, SE.,M.Si**

**Penerbit POLIMDO PRESS**



# **DASAR-DASAR MANAJEMEN PERKANTORAN**

**Hak Cipta** © Silvy Sambuaga, SE.,M.Si

© Iyam L. Dua, SE.,M.Si

Hak Penerbit Pada POLIMDO PRESS

---

Penerbit POLIMDO PRESS, Politeknik Negeri Manado  
Jl. Raya Politeknik, Kelurahan Buha, Kecamatan Mapanget  
Manado - Sulawesi Utara, PO BOX 1256  
Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu  
Basement Kantor Pusat Kampus Politeknik Negeri Manado  
pusatpenjaminanmutu.polimdo@gmail.com  
www.polimdo.ac.id

---

Cetakan Buku Pertama, Oktober 2020

---

ISBN : 978-623-7580-25-6

xi ; 167 hal ; 15,5 x 23 cm

---

Setting & Layout : Joseph N. Tangon  
Cover Design : Joseph N. Tangon

---

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang. Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan cara apapun, termasuk fotokopi, tanpa izin tertulis dari penerbit. Pengutipan harap menyebutkan sumber.

Dicetak Oleh POLIMDO PRESS

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1. Latar Belakang Penyediaan Buku Ajar Dasar-Dasar Manajemen perkantoran .....	1
2. Tujuan dan manfaat .....	2
3. Ruang Lingkup .....	2
4. Petunjuk Penggunaan Buku Ajar Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran .....	3
<b>BAB 2 KONSEP DASAR MANAJEMEN PERKANTORAN .....</b>	<b>7</b>
Tujuan Pembelajaran Umum.....	8
Tujuan Pembelajaran Khusus .....	8
Pengantar .....	8
A. Pengertian Manajemen .....	9
B. Pengertian Kantor.....	11
C. Pengertian Manajemen Perkantoran.....	13
D. Tujuan Manajemen Perkantoran .....	14
E. Fungsi Manajemen Perkantoran .....	15
F. Prinsip-prinsip Manajemen Perkantoran .....	17
G. Asas-Asas Manajemen Perkantoran .....	18
H. Ruang Lingkup Pekerjaan Kantor.....	20
Rangkuman .....	21
Latihan Soal .....	22
Tes Formatif .....	23

---

Referensi .....	24
<b>BAB 3 PENGELOLAAN PERALATAN DAN SUMBER</b>	
<b>DAYA KERJA .....</b>	<b>25</b>
Tujuan Pembelajaran Umum.....	26
Tujuan Pembelajaran Khusus .....	26
Pengantar.....	26
A. Peralatan Kantor.....	28
B. Perbedaan Peralatan dan Perlengkapan Kantor Sebagai Sumber Daya Kerja .....	35
Rangkuman .....	36
Latihan Soal .....	38
Tes Formatif.....	39
Referensi .....	40
<b>BAB 4 PENATAAN RUANG KANTOR .....</b>	<b>41</b>
Tujuan Pembelajaran Umum.....	42
Tujuan Pembelajaran Khusus .....	42
Pengantar.....	42
A. Pengertian Tata Ruang Kantor.....	43
B. Tujuan Pengaturan Tata Ruang .....	45
C. Pengertian Manajemen Perkantoran.....	47
D. Penyusunan Perabot.....	49
E. Prinsip Tata Ruang.....	51
F. Bentuk dan Asas Tata Ruang Kantor .....	57
Rangkuman .....	60
Latihan Soal .....	62
Tes Formatif.....	63
Referensi .....	64

---

## **BAB 5 PEMBUATAN DAN PENGENDALIAN FORMULIR KANTOR ..... 65**

Tujuan Pembelajaran Umum.....	66
Tujuan Pembelajaran Khusus .....	66
Pengantar.....	66
A. Definisi dan Macam Formulir Kantor.....	67
B. Tujuan dan Manfaat Formulir Kantor.....	68
C. Pedoman Pembuatan Formulir .....	69
D. Pembuatan Formulir.....	71
E. Pengendalian Formulir.....	72
F. Pertimbangan Fisik.....	73
G. Formulir Fisik .....	75
Rangkuman .....	76
Latihan Soal .....	78
Tes Formatif.....	79
Referensi .....	80

## **BAB 6 MENYIAPKAN DOKUMEN BISNIS..... 81**

Tujuan Pembelajaran Umum.....	82
Tujuan Pembelajaran Khusus .....	82
Pengantar.....	82
A. Pengertian Dokumen, Bisnis, Dan Dokumen Bisnis.....	83
B. Tujuan Dibuatnya Dokumen Bisnis .....	86
C. Jenis Jenis Dokumen Bisnis.....	87
D. Tahapan – Tahapan Transaksi .....	92
Rangkuman .....	93
Latihan Soal .....	94
Tes Formatif.....	95
Referensi .....	96



---

## **BAB 7 MENGGUNAKAN PERALATAN KOMUNIKASI ..... 97**

Tujuan Pembelajaran Umum.....	98
Tujuan Pembelajaran Khusus .....	98
Pengantar .....	98
A. Pengertian Manajemen .....	99
B. Peralatan Komunikasi .....	106
C. Peran Komunikasi Pada Kantor.....	109
Rangkuman .....	112
Latihan Soal .....	113
Tes Formatif .....	114
Referensi .....	116

## **BAB 8 PENANGANAN TAMU ..... 117**

Tujuan Pembelajaran Umum.....	118
Tujuan Pembelajaran Khusus .....	118
Pengantar .....	118
A. Pengertian Manajemen .....	119
B. LANGKAH-LANGKAH MENERIMA TAMU .....	121
C. SYARAT – SYARAT PENTING SEORANG PENERIMA TAMU .....	124
D. MELAYANI TAMU ASING .....	125
E. MENGIDENTIFIKASI TAMU.....	126
F. MACAM-MACAM TAMU .....	127
G. PEMBERIAN BINGKISAN UNTUK TAMU BISNIS ASING .....	128
Rangkuman .....	132
Latihan Soal .....	133
Tes Formatif .....	134

---

Referensi .....	136
<b>BAB 9 MEMBUAT LAPORAN TERTULIS.....</b>	<b>137</b>
Tujuan Pembelajaran Umum.....	138
Tujuan Pembelajaran Khusus .....	138
Pengantar.....	138
A. PENGERTIAN LAPORAN.....	139
B. SYARAT-SYARAT LAPORAN .....	140
C. JENIS-JENIS LAPORAN .....	143
D. LANGKAH-LANGKAH DALAM PENYUSUNAN LAPORAN .....	145
E. MENGIDENTIFIKASI SISTEMATIKA LAPORAN .....	147
Rangkuman .....	151
Latihan Soal .....	152
Tes Formatif .....	153
Referensi .....	155
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>157</b>
<b>GLOSARIUM .....</b>	<b>159</b>
<b>INDEX.....</b>	<b>165</b>



## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang Penyediaan Buku Ajar Dasar-Dasar Manajemen perkantoran**

Dasar-dasar Manajemen Perkantoran dapat memberikan manfaat bagi dunia pendidikan, khususnya didalam mempelajari dimana akan membahas cara kerja dari karyawan untuk menjalankan suatu tugas dan tanggung jawabnya sebagai seorang pekerja yang baik. Dalam mengelolah perusahaan atau kantor, tentunya mempunyai target dari seorang karyawan agar supaya dapat menguasai konsep-konsep secara teoritis dan praktis untuk dapat diterapkan sesuai dengan penguasaan yang berbasis IPTEKS. Secara khusus buku ini diharapkan dapat dipakai di Jurusan Administrasi bisnis. Disisi lain, dalam penulisan buku dasar-dasar manajemen perkantoran telah disesuaikan dengan kurikulum yang tengah berlaku saat ini serta menyesuaikan topi-topiknya sesuai dengan SKKNI.

Ada beberapa pendekatan yang dipelajari didalam pengembangan buku dasar-dasar manajemen perkantoran, dimana akan menjelaskan tentang tugas-tugas karyawan secara keseluruhan yang umumnya dikerjakan oleh pegawai maupun karyawan lebih khusus seorang sekretaris. Untuk lebih jelas kita harus mempelajari 1. Konsep dasar

manajemen, 2. Pengelolaan peralatan dan sumber daya kerja, 3. Penataan ruang kantor, 4. Pembuatan formulir.5. Menyiapkan dokumen bisnis, 6. Menggunakan peralatan komunikasi, 7. Menangani tamu, 8. Membuat laporan tertulis.

## **2. Tujuan dan manfaat**

Buku ajar ini disusun sebagai sumber belajar utama pada perkuliahan-perkuliahan dasar dalam bidang pembelajaran sesuai dengan kurikulum yang berlaku saat ini yang berbasis SKKNI. Penulisan buku ini memiliki standar untuk menyediakan sumber bacaan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dibidang pembelajaran, lebih khusus pada mata kuliah dasar-dasar manajemen perkantoran. Tujuannya diakhir pembelajaran agar mahasiswa setelah mempelajari mata kuliah ini dapat mengaplikasikan kemampuannya lewat uji kompetensi yang akan dihadapi. Manfaatnya setelah mempelajari buku ini mahasiswa sudah siap dalam menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan kantor sebagai dasar dalam memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.

## **3. Ruang Lingkup**

Proses pembelajaran dan proses kerja dari dasar-dasar manajemen perkantoran secara hakiki saling berhubungan

secara keseluruhan dan berkelanjutan. Sasaran kegiatan dalam manajemen perkantoran adalah dapat menangani pekerjaan-pekerjaan kantor dan dapat dipahami secara lebih luas untuk dipelajari. Buku ini berupaya mengatasi kesenjangan dengan menyediakan referensi yang sesuai dengan kebutuhan pembelajaran saat ini. Buku ini akan tepat digunakan sebagai dasar mahasiswa untuk mempelajari manajemen perkantoran secara keseluruhan yang melandasi proses belajar mengajar.

#### **4. Petunjuk Penggunaan Buku Ajar Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran**

Didalam mempelajari buku dasar-dasar manajemen perkantoran ini ada delapan hal cara-cara pendekatan yang akan digunakan, yaitu:

- a. Konsep dasar manajemen, yang menjelaskan tentang apa yang dimaksud dengan manajemen yaitu : Stoner dan Freeman, (2000) menyatakan bahwa manajemen adalah proses dari perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengawasan pekerjaan anggota-anggota organisasi dan penggunaan semua sumber organisasi yang ada untuk mencapai tujuan organisasi. George R. Terry dalam buku *Office Management and Control* tahun 1966 mengutarakan: *Office management can be defined as the planning, controlling, and organizing of office work, and actuating those performing it*

*so as to achieve the predetermined objectives*”. (Manajemen perkantoran dapat didefinisikan sebagai perencanaan, pengendalian dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakannya agar mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan lebih dahulu)

- b. Pengelolaan peralatan dan sumber daya kerja, yang dapat memberikan gambaran bagaimana peralatan dan sumber daya kerja diperusahaan baik swasta maupun instansi pemerintah. Hal ini sebagai landasan dalam memperlancar jalannya pekerjaan di kantor. Didalam pembelajaran ini dapat membuat proses kerja secara baik dan benar dengan perabotan kantor dan penggolongannya serta mesin kantor dan alat bantu di dalam pertimbangan memilih peralatan dan perlengkapan kantor.
- c. Penataan ruang kantor, pengaturan penataan ruang kantor memegang peran penting dalam kenyamanan karyawan untuk bekerja juga ada bermacam-macam tata ruang kantor sesuai dengan ruang kantor dengan jumlah karyawan dalam ruangan tersebut.
- d. Pembuatan formulir, formulir sangat bermanfaat bagi melengkapi tugas-tugas kantor. Namun formulir mempunyai pedoman dalam pembuatannya serta dalam pengendalian formulir. Oleh karena itu, mahasiswa harus mengetahui bagaimana membuat dan mengendalikan formulir tersebut.

- e. Menyiapkan dokumen bisnis, dalam pembuatan dokumen bisnis kita diajarkan apa yang dimaksud dengan dokumen, apa yang dimaksud dengan bisnis, dan apa yang dimaksud dengan dokumen bisnis, apasaja jenis-jenis dokumen bisnis tersebut dan bagaimana tahapan-tahapan transaksi bisnis dalam dunia kerja.
- f. Menggunakan peralatan komunikasi, dalam dunia dengan teknologi yang tinggi telekomunikasi jaringan dan komunikasi sangat penting dalam dunia bisnis saat ini dan kedepan. Peralatan komunikasi lebih hari lebih meningkat dari telepon, internet, telekomunikasi, dan betapa berperan pentingnya komunikasi pada perkantoran. Orang yang tidak mengikuti pertumbuhan telekomunikasi akan tertinggal dalam dunia usaha.
- g. Penangan tamu, setiap usaha pasti akan bertemu dengan orang lain dan orang lain tersebut dapat dikatakan sebagai tamu, apakah tamu pribadi, tamu perusahaan, tamu rutin, tamu dengan perjanjian dsb. Untuk menjadi penerima tamu perlu ada syarat-syarat yang diketahui karena penerima tamu merupakan orang yang dapat dikatakan pertama-tama bertemu dengan tamu. Begitu juga untuk pemberian bingkisan untuk tamu bisnis asing, kita harus mengetahui kebiasaan dari asal tamu tersebut.
- h. Membuat laporan tertulis, setiap pimpinan perusahaan pasti pernah menerima laporan tertulis, laporan tertulis tersebut tentunya mempunyai syarat-syarat yang dimiliki

dengan berbagai ketentuan seperti objektif, jelas dan cermat, tepat sasaran, lengkap, tegas dan konsisten, singkat dan jelas, tepat waktu menerimanya. Laporan juga mempunyai jenis-jenis laporan seperti laporan informatif, laporan eksaminasi, laporan analisis, dan laporan pertanggungjawaban. Didalam laporan harus mempunyai sistematika yang pada umumnya sudah disyaratkan dalam suatu organisasi, memiliki halaman judul, surat penyerahan, daftar isi, ikhtisar dan abstrak, pendahuluan isi kesimpulan, saran, dan bagian pelengkap.

## DAFTAR PUSTAKA

- Apple II DOS Manual Disk Operating System Computer Software Installation Book.
- Fuady, Munir. 2008 ***“Pengantar Hukum Bisnis, Menata Misnis Modern di Era Global”***, Cetakan ke 3 Penerbit Citra Aditya Bakti, Bandung
- Gomes- Mejia, L.R. Balkin, D.B, dan Cardy, R.I..(2004). *Managing Human Resources*. Edisi keempat. Prentice Hall. Upper Saddle River. New Jersey
- Haryadi Hendi (2009), ***“Administrasi Perkantoran Untuk Manajer dan Staf”***, Visimedia Jakarta.
- Laksmi, Dr.M.A. Fuad Gani, M.A, Drs. Budiantoro, M.A., (2015), ***“Manajemen Perkantoran Modern”***, PT Raja Grafindo Persada Jakarta.
- Nuraida, Ida. (2008), ***“Manajemen Administrasi perkantoran”***. Cetakan pertama. Penerbit Konisius; Yoyakarta.
- Odgers, P. (2005). ***“Administrative Office”***. Edisi Ketigabelas. Thomson: South-Western.
- Priansa Juni Doni, S.Pd.,SE., SS., MM., QWP, (2014), ***“Keseekretarian”***, Alfabeta Bandung
- Quible, z.K. (2001), ***“ Administrative Office Management, An Introduction”***. 7th Edition. Prentice Hal. Upper Saddle River. New Jersey
- Rodgers, C. Dan Teicholz, E. (2001). ***“Telecommunicating and the Computer”*** her today, Home Tomorrow. *Facilities Design and Management*. Volume 20. Issue 1. Pg. 22-25



- Rowe, S.H. (2002). “ *Telecommunications for Managers*. Edisi kelima. Pretince Hall. Upper Saddle River. New Jersey.
- Sedarmayanti, DR.M.Pd., (2001), “ *Dasar-Dasar Pengetahuan Tentang Manajemen Perkantoran*”, Mandar Maju Bandung.
- Sukoco Badri Munir SE, (2006), “*Manajemen Admiistrasi Perkantora Modern*” Erlangga Jakarta
- The Liang Gie (1991), “*Administrasi Perkantoran Modern*” Liberty Jogjakarta
- Ursula Ernawati, (2008), “*Pedoman Lengkap Kesekretariatan*”, Edisi pertama penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Wursanto, Ignatius (2006), “*Kompetensi Sekretaris Profesional*” Penerbit Andi Edisi 1. Yogyakarta
- KBBI (2015). Diambil dari: [http://kbbi.web.id/doumen\\_pada\\_pukul\\_17.10 WIB](http://kbbi.web.id/doumen_pada_pukul_17.10_WIB). Tanggal 6 Juni 2020.
- <https://img.okezone.com/content/2011/07/04/198/475750/Sy2CGL8ss0.jpg> diunduh sabtu 13 Juni 2020
- <https://2.bp.blogspot.com/-AA0wPifQWxc/Vz2TKYpv0eI/AAAAAAAAABq0/9ptF0o1p0r8qQKb9PFWWwvav9fPx4ENbwCLcB/s1600/BLOGNYA%2BSHUDAI%2BHARI%2BYANG%2BPANJANG%2BSHUDAI.jpg> diunduh sabtu 13 juni 2020 pukul 11.30 wita