

## **Manajemen Kantor di PT Indonesia Power Unit Pembangkit Suralaya**

**Sri Giyanti**

Pendidikan Ekonomi, FKIP, UHAMKA  
srigiantiuhamka@gmail.com

### **Abstract**

Research intended to describe office management covered: administration activities, planning, work system control, office products, facilities and infrastructures of Public Relation and Human Resource Department of PT Indonesia Power Unit Pembangkit Suralaya, Banten Province, Indonesia. The Case study Qualitative method implemented in this study. Data collected by observation, interviews, document analysis. Data validated by triangulation process, including technique triangulation and resource triangulation. The data analyzed through data reduction, data display and data verification. Result of the study showed the various implementation of office administration at Public Relation and Human Resource Department of PT Indonesia Power Unit Pembangkit Suralaya as: organizational structure shape as the mixture between line, staff and functional; planning process acquired from central office; the various official products here as correspondence, notes, archiving, internal forms, information dissemination. The facilities and infrastructures well managed.

Keywords : management, office, case study method

### **Abstrak**

Penelitian bertujuan untuk mengetahui manajemen kantor di PT Indonesia Power Unit Pembangkit Suralaya, meliputi: pengorganisasian kantor, perencanaan dan pengawasan sistem kerja, produk-produk perkantoran, peralatan kerja kantor dan lingkungan kantor di bagian SDM dan Humas pada PT Indonesia Power Unit Pembangkit Suralaya yang berlokasi di Banten, Indonesia. Metode yang digunakan ialah metode kualitatif studi kasus. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, analisis dokumentasi. Data divalidasi dengan triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Teknik analisis data antara lain melalui proses reduksi data, display dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa struktur organisasi yang dipakai berbentuk campuran gabungan dari lini, staff dan fungsional; perencanaan dilakukan oleh kantor pusat PT Indonesia Power; produk-produk perkantoran beragam jenisnya seperti membuat surat, membuat catatan lalu diarsipkan, membuat formulir intern untuk karyawan, serta memberikan informasi; peralatan kerja kantor meliputi mesin kantor dan perkakas kantor, dan lingkungan fisik kantor sangat diperhatikan.

Kata kunci : manajemen, perkantoran, kantor, metode studi kasus

### **PENDAHULUAN**

Setiap bentuk organisasi apapun namanya mempunyai suatu tujuan pokok untuk mencapai efisiensi dan efektifitas kerja dengan sumber daya yang dimilikinya. Kegiatan-kegiatan dilakukan pada hakikatnya adalah untuk mendukung tercapainya tugas pokok. Disinilah peranan manajemen perkantoran yang aktivitasnya dilaksanakan dengan bantuan berbagai macam pekerjaan kantor (aktivitas kantor). Kegiatan manajerial perkantoran dilaksanakan secara bahu membahu dengan bidang-bidang lainnya untuk mencapai satu tujuan utama.

Manajemen perkantoran merupakan hal yang penting yang harus ada di perusahaan mana pun, karena tanpa adanya manajemen perkantoran maka perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan. Perusahaan yang mampu menggunakan manajemen perkantoran yang baik maka perusahaan tersebut akan berjalan dengan baik, lancar dan sesuai dengan tujuan. Oleh karena itu manajemen perkantoran perlu dikelola dengan

sebaik-baiknya dengan menggunakan sumber daya yang berkesesuaian.

Penyelenggaraan kegiatan-kegiatan kantor memerlukan manajemen perkantoran agar dapat melancarkan perkembangan organisasi kegiatan kantor sebagai suatu keseluruhan karena fungsinya sebagai pusat kegiatan. Pusat kegiatan dan pengembangan pekerjaan kantor yang semakin luas dan rumit serta dapat menentukan azas yang paling tepat agar tercapai efektifitas dan efisiensi pekerjaan perkantoran guna meliputi perencanaan sampai penguasaan dalam menyelesaikan kegiatan kantor yang sangat memerlukan bagian kegiatan operatif kantor agar dapat lebih berdaya guna.

Perusahaan harus mempunyai manajemen perkantoran yang baik, seperti arus kerja yang jelas, pertemuan rutin antara pimpinan dan karyawan untuk mengetahui kemajuan pekerjaan dan hambatan apa yang dihadapi, pemanfaatan mesin-mesin dengan baik dan sesuai kebutuhan, dan komunikasi antar karyawan dan pimpinan berjalan dengan baik dan aspek-aspek lainnya yang selalu

berkembang sesuai dengan konteks perkantoran masing-masing.

Manajemen perkantoran adalah bagian dalam manajemen perusahaan atau organisasi secara lebih luas, yang memberikan informasi layanan yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan secara efektif dan memberikan dampak kelancaran pada bidang lainnya. Dengan posisi tersebut maka peranan vital dimiliki oleh manajemen perkantoran bagi arus informasi organisasi yang menunjang kinerja secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti memfokuskan penelitian ini tentang Analisis Manajemen Perkantoran di Bagian SDM dan Humas Pada PT Indonesia Power Unit Pembangkit Suralaya. Maka sub fokus yang di ungkap dalam penelitian ini adalah: pengorganisasian kantor, perencanaan dan pengawasan sistem kerja, produk-produk perkantoran, peralatan kerja kantor dan lingkungan kerja kantor pada PT Indonesia Power Unit Pembangkit Suralaya.

Adapun tujuan yang ingin peneliti capai dalam melakukan penelitian ini adalah mengetahui manajemen perkantoran PT Indonesia Power unit pembangkit Suryalaya dengan data khusus mengenai pengorganisasian kantor; perencanaan kerja; pengawasan sistem kerja; pengelolaan produk-produk perkantoran; peralatan kerja kantor yang ada, dan; mengetahui lingkungan kantor pada PT Indonesia Power Unit Pembangkit Suralaya.

Adapun manfaat dari penelitian ini secara teoretis, sebagai pengembangan ilmu pengetahuan administrasi bisnis khususnya manajemen perkantoran. Sebagai bahan kepustakaan untuk menambah wawasan bagi para pembaca pada umumnya dan bagi penulis khususnya.

Secara praktis, menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman dalam penelitian yang berkaitan dengan Manajemen Perkantoran dan mengaplikasikan dengan teori-teori yang sudah dipelajari. Sebagai sarana untuk mengintegrasikan pengetahuan dan keterampilan dengan meneliti langsung sehingga dapat melihat, merasakan dan menghayati Manajemen Perkantoran. Dari penelitian yang dilakukan ini diharapkan mampu mendorong penelitian lebih lanjut, dapat mengembangkan teori pengetahuan tentang Manajemen Perkantoran serta menjadi salah satu kajian bagi penelitian selanjutnya.

#### Manajemen perkantoran

Manajemen perkantoran adalah salah satu fungsi operasional perusahaan dalam suatu organisasi yang bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan operasional organisasi.

Manajemen perkantoran menurut Ida Nuraida (2008: 7) bukan merupakan suatu posisi atau suatu kantor/departemen akan tetapi merupakan suatu manajemen atas orang-orang yang beroperasi dalam kegiatan administrasi yang mencakup pengelolaan

informasi dan keahlian yang dibutuhkan bagi keputusan yang efektif dan tepat waktu.

Secara tradisional, fungsi manajemen kantor terbatas seputar masalah tulis-menulis dan kepegawaian kantor namun karena perkembangan teknologi, maka cakupan manajemen kantor menjadi semakin luas. Dewasa ini, perkembangan teknologi yang begitu cepat-terutama teknologi komputer-menyebabkan adanya perubahan-perubahan yang sangat drastis pada manajemen kantor. Perkembangan tersebut mengakibatkan munculnya jenis-jenis pekerjaan baru. Di lain hal banyak pula jenis pekerjaan yang ditinggalkan. Begitu penting fungsi kantor dalam setiap perusahaan sehingga semakin kompleks pekerjaan pengelolaan informasi. Dengan demikian, setiap organisasi membutuhkan penanganan yang lebih serius terhadap kegiatan perkantoran.

Manajemen perkantoran seperti dikutip dari Umam (2014: 29) merupakan bagian dalam manajemen yang memberikan informasi layanan yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan secara efektif dan memberikan dampak kelancaran pada bidang lainnya. Manajemen perkantoran dengan demikian merupakan rangkaian kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan serta pengendalian pekerjaan perkantoran.

Sedangkan menurut Priansa (2013: 9) Manajemen kantor merupakan cabang dari seni dan ilmu manajemen yang berkaitan dengan pekerjaan perkantoran secara efektifitas dan efisien. Manajemen perkantoran dapat dirumuskan sebagai perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan pengawasan pekerjaan kantor serta menggerakkan mereka yang melaksanakan pekerjaan kantor tersebut untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu.

Arti perkantoran sering kali mempunyai persepsi yang berbeda-beda. Kantor bisa berarti tempat kerja, instansi (kantor wilayah, kantor bea cukai, kantor pos), kantor bisa juga berarti fungsi kegiatan, (kantor pemasaran, kantor penjualan). Sedangkan arti perkantoran adalah kegiatan administrasi di dalam sebuah perusahaan. Bagian perkantoran sering disebut juga sebagai bagian administrasi atau tata usaha (TU). Manajemen perkantoran berarti penerapan fungsi-fungsi manajemen pada sarana dan sumber daya kantor untuk mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan dengan cara memberdayakan pegawai sebaik-baiknya, menggunakan mesin, dan perlengkapan yang tepat, menggunakan metode yang paling baik dan memberikan lingkungan yang kondusif demikian menurut Maryati (2008: 11).

Manajemen administrasi perkantoran adalah salah satu fungsi operasi perusahaan dalam suatu organisasi yang bertanggung jawab terhadap seluruh operasi organisasi. Manajemen administrasi perkantoran bukan merupakan suatu posisi atau

suatu kantor/ departemen saja, melainkan lebih berarti pada suatu pengelolaan atas orang-orang yang beroperasi dalam kegiatan administrasi, yang didalamnya tercakup pengelolaan informasi dan keahlian yang dibutuhkan bagi keputusan yang efektif dan tepat waktu (Ida Nuraida. 2014: 11).

Dari definisi para ahli diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa manajemen perkantoran adalah suatu fungsi tertentu yang merupakan rangkaian aktivitas merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengawasi dan mengendalikan sampai pada kegiatan menyelenggarakan secara tertib suatu pekerjaan kantor sehingga tercapai tujuan, baik tujuan secara organisasi maupun perusahaan.

#### Fungsi Manajemen perkantoran

Fungsi manajemen perkantoran seperti dikutip dari buku Priansa (2013: 53) adalah perencanaan, pengkoordinasian, penempatan pegawai dan pengawasan.

- a. Perencanaan. Dalam melakukan perencanaan seorang pemimpin menggunakan segala bentuk informasi yang sesuai dengan tepat. Perencanaan adalah sebuah proses pemikiran dan penentuan cara yang matang dari kegiatan yang akan dilaksanakan pada masa yang akan datang. Dalam manajemen perkantoran, perencanaan merupakan aspek penting strategis karena menyangkup pencapaian tujuan organisasi. Perencanaan yang baik merupakan separuh dari jalan menuju keberhasilan pencapaian target.
- b. Pengkoordinasian. Koordinasi adalah proses mempersatukan sumbangan-sumbangan gagasan/kinerja/sumber daya/informasi dari orang-orang, bahan dan sumber-sumber lain ke arah tercapainya maksud-maksud yang telah ditetapkan. Koordinasi dalam kantor dimaksudkan untuk tidak terjadi timpang tindih dalam pekerjaan kantor atau saling mengandalkan sehingga pekerjaan tidak mencapai target yang semestinya.
- c. Penempatan pegawai. Dalam penempatan pegawai prinsip *the right man on the right place* adalah hal yang mutlak. Kebutuhan pegawai ini didasarkan kepada *job analysis*, kemudian *job spesification* untuk memilih siapa yang berhak untuk menempati suatu jabatan. Penempatan pegawai yang sesuai dengan kecakapan pegawai berkontribusi positif terhadap kesuksesan. Meskipun demikian, karena dunia kerja dan ilmu pengetahuan berkembang sangat pesat, maka kegiatan-kegiatan untuk peningkatan kualifikasi pegawai harus menjadi bagian tak terpisahkan dari aktifitas manajemen perusahaan.
- d. Pengawasan. Pengawasan pekerjaan kantor dimaksudkan untuk dapat memonitor seluruh

pekerjaan kantor dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Pengawasan ini tidak hanya dilakukan pada produk/hasil kerja, melainkan pula pada proses kerja. Pengawasan menggunakan pekerja yang sudah berpengalaman, atasan dan pihak lainnya yang berkompeten. Selain itu pengawasan juga bisa dari internal maupun eksternal organisasi.

Fungsi administrasi manajemen perkantoran bisa mempengaruhi seluruh kegiatan organisasi. Karena itu manajer kantor menurut Maryati (2008: 12) harus seseorang yang memiliki pemahaman yang luas dan menyeluruh tentang sistem dan perangkat yang mendukung dalam organisasinya.

Penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam manajemen perkantoran meliputi:

- a. Perencanaan meliputi:
  - 1) Menetapkan tujuan dan sasaran dari masing-masing fungsi dalam layanan kantor;
  - 2) Melakukan perbaikan setiap waktu dengan melakukan perubahan-perubahan yang mengarah pada perkembangan, kemajuan serta efisiensi kerja;
  - 3) Menganalisis sarana dan sumber daya yang dibutuhkan untuk layanan kantor;
  - 4) Mendesain metode dan prosedur kerja yang efisien;
  - 5) Mengembangkan sistem administrasi yang efektif;
  - 6) Mengevaluasi metode dan prosedur kerja untuk menetapkan yang terbaik.
- b. Pengorganisasian meliputi:
  - 1) Mengatur pengalokasian sarana dan sumber daya kantor, agar tidak terjadi pemborosan;
  - 2) Mendeskripsikan pekerjaan yang akan dilakukan pada setiap bagian layanan kantor, dan menjelaskannya pada karyawan kantor;
  - 3) Menjamin optimalisasi penggunaan peralatan kantor;
  - 4) Mengimplementasikan semua perencanaan kantor yang telah dibuat.
- c. Pengarahan meliputi:
  - 1) Menjelaskan dan mengarahkan karyawan kantor dalam melakukan pekerjaan;
  - 2) Memotivasi karyawan agar selalu bekerja dengan efektif dan efisien searah dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan;
  - 3) Memberikan pelatihan untuk pekerjaan untuk sistem, metode, prosedur kerja yang baru;
  - 4) Melakukan pembinaan dan pengembangan dalam melakukan pekerjaan kantor.
- d. Pengawasan meliputi:
  - 1) Mengevaluasi pekerjaan sesuai dengan prosedur operasional baku yang sudah ditetapkan;

- 2) Melakukan penilaian kinerja yang efektif dan efisien;
- 3) Menjamin terlaksananya prosedur pengawasan kerja yang efektif dan efisien.

Dalam upaya ‘mengatur’ sesuatu, umumnya, kegiatan atau fungsi yang pertama kali harus dilakukan adalah perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Keempat fungsi pokok tersebut biasanya disingkat sebagai POAC. Berikut adalah penjelasan fungsi-fungsi manajemen menurut Laksmi dkk (2008: 29).

a. Fungsi perencanaan. Dalam perencanaan, seseorang menentukan sasaran yang ingin dicapai, tindakan yang seharusnya dilaksanakan, bentuk organisasi yang tepat untuk mencapainya, dan orang-orang yang bertanggung jawab terhadap kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan.

Tujuan fungsi perencanaan adalah 1) mengurangi/mengimbangi ketidakpastian dan perubahan-perubahan di waktu yang akan datang; 2) memusatkan perhatian kepada sasaran; 3) Mendapatkan/menjamin proses pencapaian tujuan terlaksana secara ekonomis, dan; 4) memudahkan pengawasan.

b. Fungsi pengorganisasian. Organisasi tumbuh dari kebutuhan manusia untuk bekerja sama. Pengorganisasian adalah penetapan struktur peran-peran melalui penentuan aktifitas-aktifitas yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan dan bagian-bagiannya, pengelompokan aktivitas kepada para manajer, pendelegasian wewenang untuk melaksanakannya, pengkoordinasian hubungan wewenang dan informasi baik horisontal maupun vertikal dalam struktur organisasi.

c. Fungsi memimpin/mengarahkan. Memimpin adalah seni atau proses mempengaruhi dan mengarahkan orang lain agar mereka mau berusaha untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai oleh kelompok. Oleh karena itu, seorang manajer harus memotivasi bawahannya agar mau melaksanakan tugasnya dengan baik.

Aspek-aspek penting dalam kepemimpinan adalah 1) motivasi, biasanya diartikan sebagai dorongan. Kegiatan memotivasi adalah mempengaruhi orang lain untuk berperilaku secara tertentu; 2) kepemimpinan yaitu proses untuk mempengaruhi dan mengarahkan orang lain agar mereka mau berusaha mencapai tujuan yang hendak dicapai oleh kelompok. Pemimpin berfungsi sebagai pemecah masalah dan memberikan jalan keluar pendapat dan informasi. Fungsi sosial lainnya mendorong anggota kelompok mencapai tujuan dan menjaga suasana kelompok.

d. Fungsi pengawasan. Pengawasan adalah suatu upaya sistematis untuk menetapkan standar prestasi pada sasaran perencanaan, merancang sistem umpan balik informasi, membandingkan prestasi kerja dengan standar yang telah ditetapkan, menetapkan apakah ada penyimpangan dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan telah digunakan dengan cara paling efektif dan efisien guna tercapainya sasaran perusahaan.

#### Proses Manajemen Kantor

Seperti setiap bidang manajemen lainnya, bidang manajemen kantor dapat dilihat dari sudut pandang proses manajemen. Setiap proses manajemen yang berstruktur dapat dianggap sebagai pola manajemen. Proses manajemen kantor diringkas Umam (2014: 32) ini meliputi kegiatan berikut :

- a. Perencanaan kantor meliputi segala aktivitas peramalan mengenai hal ihwal yang harus dilaksanakan dan cara-cara pelaksanaannya dalam bidang tata usaha kantor. Perencanaan kantor meliputi perencanaan prosedur, perbekalan, atau tata ruang kantor.
- b. Organisasi kantor adalah sistem kerja sama yang meliputi pembagian kerja, susunan hubungan kerja, lalu lintas wewenang dan tanggung jawab antara petugas dan struktur hubungan tersebut.
- c. Kegiatan personalia tata usaha dilakukan di bawah bimbingan seorang manajer dan berdasarkan pengarahan tertentu.
- d. Pembimbingan adalah kegiatan yang tidak hanya menyatukan arah bagi pelaksanaan manajemen kantor, tetapi juga memotivasi untuk mencapai arah yang benar.
- e. Pengoordinasian merupakan kegiatan untuk menjamin kerja sama dan partisipasi sejumlah kegiatan kantor.
- f. Pengawasan merupakan fungsi rangkaian proses manajemen kantor. Fungsi ini meliputi seluruh kegiatan pemimpin organisasi kantor, yaitu yang meneliti, menyesuaikan, dan mengoreksi kegiatan ketatausahaan agar pelaksanaannya tepat seperti rencana.

Dalam proses memulai, mengembangkan dan mengawasi kegiatan, manajer dan staf kantornya menurut Umam (2014: 30) memiliki kegiatan utama, yaitu sebagai berikut :

- a. Kegiatan komunikasi. Setiap kantor merupakan pusat komunikasi. Kantor merupakan tempat yang menerima perintah, informasi dan laporan dari kantor-kantor lain;
- b. Kegiatan kalkulasi. Kalkulasi adalah penghitungan biaya. Alat yang digunakan untuk kalkulasi sangat banyak, mulai mesin hitung sederhana hingga komputer yang canggih;
- c. Pengelolaan warkat. Warkat adalah surat, isi surat, atau lembar surat yang dapat dilipat

seperti surat tertutup. Warkat dibutuhkan untuk membuktikan kontrak-kontrak yang telah dibuat atau janji-janji yang telah dipenuhi;

- d. Penyusunan laporan. Dasar kegiatan pengawasan adalah pelaporan. Laporan diperlukan sebagai prosedur rutin dari departemen-departemen ke kepala kantor. Laporan itu dipertimbangkan dan di analisis untuk mengetahui beberapa masalah yang dihadapi perusahaan dan cara penanganannya, dan;
- e. Kegiatan yang mengikuti prosedur lain. Banyak kegiatan rutin yang harus dilaksanakan secara teratur apabila kantor ini ingin berfungsi dengan tepat. Pada tingkatan terendah, hal ini mungkin meliputi penggantian “kartu putar” yang perlu disiapkan untuk setiap minggunya atau pengumpulan surat-surat dari berbagai departemen. Pada tingkatan tinggi, kegiatan seperti memeriksa kemajuan karyawan, prosedur pemeliharaan terhadap pabrik dan mesin merupakan tugas rutin administrasi kantor.

Dari proses tersebut mendorong bagi kegiatan manajemen kantor. Kegiatan manajemen perkantoran menurut Maryati (2008: 15) adalah sebagai berikut :

- a. Menyediakan organisasi kantor yang efektif, agar tercapai efisiensi perusahaan;
- b. Menyediakan informasi yang tepat, agar dalam pengambilan keputusan pihak manajerial dapat menetapkan strategi tepat, sehingga jalannya roda organisasi mampu menggelinding ke depan dengan cepat;
- c. Mengusahakan fasilitas pelayanan dan komunikasi agar tercipta kinerja yang prima di dalam perusahaan;
- d. Menentukan luasnya otomatis kantor yang dipergunakan agar tidak terjadi pemborosan yang berlebihan karena ketidaktepatan dalam strategi otomatisasi peralatan kantor;
- e. Mengelola lingkungan fisik agar tercipta kenyamanan kerja sehingga karyawan lebih produktif dalam bekerja;
- f. Menganalisis dan memperbaiki metode serta prosedur kerja untuk mencari yang terbaik sebelum dijadikan standard kerja;
- g. Membuat standar kerja yang akan digunakan untuk evaluasi kinerja pekerjaan kantor, dan;
- h. Mengarahkan pegawai-pegawai kantor untuk bekerja dengan optimal.

#### METODE PENELITIAN

Metode Penelitian Studi Kasus digunakan sebagai metode penelitian. Studi kasus adalah salah satu metode penelitian dalam ilmu sosial. Dalam riset yang menggunakan metode ini, dilakukan pemeriksaan longitudinal yang mendalam terhadap suatu keadaan atau kejadian yang disebut sebagai

kasus dengan menggunakan cara-cara yang sistematis dalam melakukan pengamatan, pengumpulan data, analisis informasi, dan pelaporan hasilnya. Sebagai hasilnya, akan diperoleh pemahaman yang mendalam tentang mengapa sesuatu terjadi dan dapat menjadi dasar bagi riset selanjutnya. Studi kasus dapat digunakan untuk menghasilkan dan menguji hipotesis. Menurut Bogdan dan Bikien (1982) studi kasus merupakan pengujian secara rinci terhadap satu latar atau satu orang subjek atau satu tempat penyimpanan dokumen atau satu peristiwa tertentu. Surachmad (1982) membatasi pendekatan studi kasus sebagai suatu pendekatan dengan memusatkan perhatian pada suatu kasus secara intensif dan rinci. Sementara Yin (1987) memberikan batasan yang lebih bersifat teknis dengan penekanan pada ciri-cirinya. Ary, Jacobs, dan Razavieh (1985) menjelaskan bahwa dalam studi kasus hendaknya peneliti berusaha menguji unit atau individu secara mendalam. Para peneliti berusaha menernukan sernua variabel yang penting. Berdasarkan batasan tersebut dapat dipahami bahwa batasan studi kasus meliputi: (1) sasaran penelitiannya dapat berupa manusia, peristiwa, latar, dan dokumen; (2) sasaran-sasaran tersebut ditelaah secara mendalam sebagai suatu totalitas sesuai dengan latar atau konteksnya masing-masing dengan maksud untuk memahami berbagai kaitan yang ada di antara variabel-variabelnya.

Penelitian kualitatif memiliki tradisi filosofis yang beragam seperti fondasionalisme, positivisme, positivisme, post-positivisme dan sebagainya. Dijumpai literatur yang terpisah dan terinci tentang berbagai metode dan pendekatan yang masuk dalam kategori penelitian kualitatif, seperti studi kasus, politik dan etika, penelitian partisipatif, wawancara, observasi partisipan, metode visual, dan analisis interpretif (Denzin dan Lincoln, 2011: 2-3).

Penelitian kualitatif memiliki tradisi filosofis yang beragam seperti fondasionalisme, positivisme, positivisme, post-positivisme dan sebagainya. Dijumpai literatur yang terpisah dan terinci tentang berbagai metode dan pendekatan yang masuk dalam kategori penelitian kualitatif, seperti studi kasus, politik dan etika, penelitian partisipatif, wawancara, observasi partisipan, metode visual, dan analisis interpretif (Denzin dan Lincoln, 2011: 2-3).

#### Tempat dan waktu Penelitian

##### a. Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini berada di PT Indonesia Power Unit Pembangkit Suralaya yang beralamatkan Komplek PLTU Suralaya, Merak, Cilegon, Banten.

- b. Waktu Penelitian ini berlangsung selama kurang lebih 6 bulan, mulai Juli sampai dengan Desember 2014

#### Data dan Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif studi kasus, sampel dan sumber data dapat dipilih secara purposif dan bersifat *snowball sampling*. Dalam menentukan sampel data diperlukan beberapa kriteria, kriteria sebagai sumber data atau sebagai informan menurut Spreadley ialah : Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui tetapi juga dihayati, mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti, mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk diminta informasi, mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil kemasannya sendiri dan mereka yang pada mulanya tergolong “cukup asing” dengan peneliti sehingga lebih menggairahkan untuk dijadikan semacam guru atau narasumber.

#### Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Peneliti menggunakan beberapa metode seperti dikutip dari Sugiyono (2013: 317), yaitu sebagai berikut :

- a. Observasi (Pengamatan). Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Dalam penelitian ini peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa peneliti sedang melakukan penelitian. Jadi mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti. Tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak terus terang atau tersamar dalam observasi, hal ini untuk mendalami masalah secara lebih fokus. Pengamatan berpartisipasi dilakukan dengan seijin pihak kantor, selama 2 bulan dan peneliti ikut melakukan beberapa kegiatan yang dilakukan oleh informan.
- b. Wawancara. Ada beberapa macam wawancara yaitu wawancara terstruktur (peneliti telah mengetahui dengan pasti informasi apa yang akan diperoleh sehingga peneliti menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan), wawancara semi terstruktur (pelaksanaan wawancara lebih bebas, dan bertujuan untuk menemukan pemasalahan secara lebih terbuka dimana responden dimintai pendapat dan ide-idenya), dan wawancara tidak terstruktur (merupakan wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya). Peneliti mewawancarai beberapa sumber dengan wawancara terstruktur dan dilengkapi

dengan wawancara tidak terstruktur serta semi terstruktur.

- c. Dokumen

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Peneliti menganalisis dokumen-dokumen dari perusahaan yang terkait dengan tujuan penelitian. Seperti arsip perkantoran, panduan perkantoran, prosedur operasional standar perkantoran, struktur dan bagan organisasi, dan sebagainya.

- d. Triangulasi

Dalam penelitian ini peneliti melakukan triangulasi sumber dan triangulasi teknik, dimana triangulasi sumber, data sumber informan yang diperoleh lebih dari 1 orang, sehingga bisa dilihat kembali persamaan atau perbedaan dari ketiga sumber tersebut dan triangulasi teknik mendapatkan data sumbernya dari wawancara yang telah di dapat dari triangulasi sumber, observasi yang sudah dilakukan peneliti dan analisis dokumen-dokumen pendukung yang di dapat dari perusahaan.

## PEMBAHASAN

### Deskripsi Hasil Penelitian

Data yang diperoleh untuk hasil penelitian manajemen perkantoran di bagian SDM dan Humas PT Indonesia Power Unit Pembangkit Suralaya dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi sehingga data dapat diambil dan diolah oleh peneliti. Peneliti melakukan wawancara sebanyak tiga informan untuk setiap dimensi yang ada pada penelitian ini. Berdasarkan temuan yang didapat oleh peneliti bahwa manajemen perkantoran sudah menggunakan manajemen yang baik dalam melaksanakan pekerjaan kantor, seperti pengorganisasian yang jelas, struktur organisasi yang sudah ada, penempatan pegawai yang sudah sesuai dengan kemampuan pegawai, evaluasi yang rutin dilakukan sehingga tidak terjadi kesalahan pada kegiatan yang dilakukan didalam perusahaan, peralatan dan perlengkapan pekerjaan yang cukup lengkap serta lingkungan kantor yang cukup baik dan nyaman untuk para pegawai bekerja.

### Gambaran Umum PT Indonesia Power

PT Indonesia Power, atau IP, adalah sebuah anak perusahaan PLN menjalankan usaha komersial pada bidang pembangkitan tenaga listrik. Saat ini Indonesia Power merupakan perusahaan pembangkitan listrik dengan daya mampu terbesar

di Indonesia. Cikal bakal perusahaan ini adalah PT Pembangkitan Tenaga Listrik Jawa-Bali I (PLN PJB I), yang didirikan pada tanggal 3 Oktober 1995 sebagai anak perusahaan PLN yang waktu itu baru saja berubah statusnya dari Perum menjadi Persero. Pada tanggal 3 Oktober 2000, PJB I berubah nama menjadi PT Indonesia Power. Indonesia Power mengelola 8 Unit Bisnis Pembangkitan: Priok, Suralaya, Saguling, Kamojang, Mrica, Semarang, Perak-Grati dan Bali. Bisnis utama IP adalah pengoperasian pembangkit listrik di Jawa dan Bali yang tersebar di 8 lokasi. Unit usaha pembangkitan IP diberi nama Unit Bisnis Pembangkitan (UBP). Ke-delapan UBP itu berikut DMN (Daya Mampu Netto) per 8 November 2007 adalah:

1. UBP Suralaya, mengoperasikan PLTU (Pembangkit Listrik Tenaga Uap) Suralaya Unit 1-4 (4x400 MW) dan Unit 5-7 (3x600 MW)
2. UBP Priok, mengoperasikan PLTU Priok Unit 3&4 (2x45 MW), PLTGU (Pembangkit Listrik Tenaga Gas dan Uap) Priok Blok I dan II masing-masing (3x120 MW dan 1x171 MW), PLTG Priok Unit 1&3 (2x26 MW)
3. UBP Saguling, mengoperasikan PLTA (Pembangkit Listrik Tenaga Air) Saguling (4x175 MW)
4. UBP Kamojang, mengoperasikan PLTP (Pembangkit Listrik Tenaga Panas Bumi) Gunung Salak (3x60 MW) dan PLTP Kamojang, Garut Unit 1 (30 MW), Unit 2-3 (2x55 MW)
5. UBP Mrica, mengoperasikan PLTA PB Soedirman (3x60 MW), PLTA Jelok (4x5 MW), PLTA Timo (3x4 MW), PLTA Wonogiri (2x6 MW), PLTA Garung (2x13 MW), PLTA Sempor (1 MW) PLTA Ketenger (1 MW dan 2x3,5 MW), PLTA Wadaslintang (2x9 MW), PLTA Kedungombo (1x22,5 MW)
6. UBP Semarang, mengoperasikan PLTU Tambak Lorok Unit 1-2 (2x188 MW), Unit 3 (105 MW), PLTGU Tambak Lorok Blok I dan II masing2 (3x100 MW dan 1x152 MW), PLTG Cilacap (1x26 MW dan 1x29 MW)
7. UBP Perak-Grati, mengoperasikan PLTU Perak, Surabaya Unit 3-4 (2x50 MW), PLTGU Grati, Lekok, Pasuruan Blok I (3x100 MW dan 1x160 MW), PLTG Grati Blok II (3x100 MW)<sup>[3]</sup>
8. UBP Bali, mengoperasikan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Pesanggaran, Denpasar (total 55 MW), PLTG Pesanggaran (106 MW), PLTG Gilimanuk (130 MW) dan PLTG Pemaron (2x40 MW).

Selain UBP, IP juga mempunyai bisnis jasa pemeliharaan pembangkit listrik yang diberi nama Unit Bisnis Pemeliharaan (UBHar) yang berkantor di jalan KS Tubun, Jakarta. IP juga mempunyai anak perusahaan yang bergerak di bidang trading batubara yaitu PT Artha Daya Coalindo. Sedangkan PT Cogindo DayaBersama adalah anak perusahaan

IP yang bergerak di bidang co-generation dan energy outsourcing.

#### Pengorganisasian Kantor PT Indonesia Power

Manajemen perkantoran sangat berperan, karena merupakan rangkaian aktivitas yang terjadi di PT Indonesia Power Unit Pembangkit Suralaya mulai dari perencanaan hingga pengawasan kantor dilakukan dengan baik agar tidak terjadi kesalahan sehingga akan meminimalisir kerugian perusahaan.

##### a. Pengorganisasian kantor

Proses pengorganisasian kantor meliputi struktur organisasi dan pengorganisasian. Struktur organisasi kantor yang ada di bagian SDM dan Humas berbentuk struktur dan campuran antara staff, lini dan fungsional. Bentuk struktur organisasi kantor ini ditentukan oleh kantor pusat melalui SK (Surat Keputusan). Pada PT Indonesia Power Unit Pembangkit Suralaya yang berhak membuat struktur organisasi adalah bagian SDM dan Humas dan yang membentuknya adalah AMA BGP (Ahli Muda Budaya GCG dan Perencanaan MSDM). Pengorganisasian kantor yang ada di bagian SDM dan Humas menggunakan asas sentralisasi. Karena dalam pengorganisasian kantor di pusatkan di PT Indonesia Power kantor pusat yang berada di Jakarta.

Proses penyusunan struktur organisasi yang dilakukan meliputi bentuk struktur organisasi berbentuk lini, struktur organisasi berbentuk staff dan struktur organisasi berbentuk fungsional. Penentuan dalam melakukan penyusunan struktur organisasi baik di bentuk lini, staff dan fungsional berdasarkan SK (Surat Keputusan) yang dikeluarkan oleh kantor pusat. Pengorganisasian kantor yang ada di bagian SDM dan Humas menggunakan asas sentralisasi. Karena dalam pengorganisasian kantor di dirumuskan di kantor pusat PT Indonesia Power.

Pengorganisasian kantor terdiri dari struktur organisasi dan pengorganisasian pekerjaan kantor. Struktur organisasi meliputi bentuk struktur lini, staff dan fungsional sehingga struktur organisasi yang ada berbentuk terstruktur. Pengorganisasian kantor yang ada di bagian SDM dan Humas menggunakan asas sentralisasi.

##### b. Perencanaan dan Pengawasan Sistem Kerja

Proses perencanaan yang ada sudah sesuai dengan juplak yang telah ditentukan oleh kantor pusat dibuat berdasarkan keperluan perbulan, per triwulan, persemester atau pertahun sesuai dengan apa yang akan dikerjakan.

Proses perencanaan yang ada harus sesuai dengan perumusan yang telah diberikan oleh kantor pusat PT Indonesia Power. Perencanaan di dibuat berdasarkan perbulan, per triwulan, persemester atau pertahun sesuai dengan apa yang akan dikerjakan. Perencanaan metode kerja diperlukan

oleh bagian SDM dan Humas agar para pegawai atau karyawan yang bekerja di perusahaan ini dapat bekerja secara efektif dan efisien. Juga mempunyai prosedur kerja. Bentuk prosedur kerja adalah berbentuk SK (Surat Keputusan). Evaluasi kerja dilakukan maka yang dievaluasi adalah kinerja pegawai sesuai atau tergantung jabatannya.

Perencanaan dan pengawasan sistem kerja terdiri dari perencanaan kerja, metode kerja, prosedur kerja, evaluasi kerja dan standarisasi kerja.

#### c. Produk-produk Perkantoran

Produk perkantoran yang ada di PT Indonesia Power Unit Pembangkit Suralaya ada beberapa yaitu informasi, surat menyurat, formulir dan catatan. Semua produk perkantoran tersebut di proses terlebih dahulu sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan mempunyai 2 cara Informasi yaitu informasi langsung dan tidak langsung. Informasi yang ada di PT Indonesia Power Unit Pembangkit Suralaya tidak semua disebarkan ke karyawan atau pegawai.

Produk perkantoran yang ada di PT Indonesia Power Unit Pembangkit Suralaya ada beberapa yaitu informasi, surat menyurat, formulir dan catatan. Pada produk informasi mempunyai dua yaitu informasi langsung dan informasi tidak langsung. Pada produk surat menyurat dibedakan menjadi dua yaitu surat masuk dan surat keluar. Produk formulir dibutuhkan oleh perusahaan dan tujuan pembuatannya sehingga lebih efisien dan ekonomis. Catatan-catatan yang ada akan dikumpulkan sehingga menjadi arsip. Catatan dibedakan menjadi dua yaitu catatan yang sesuai dengan kebutuhan karyawan dan catatan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan..

Produk-produk perkantoran terdiri dari informasi, surat, formulir dan catatan. Informasi meliputi informasi langsung dan informasi tidak langsung. Surat meliputi surat masuk dan surat keluar. Formulir dibutuhkan agar efisien dan ekonomis. Catatan dibutuhkan sesuai dengan karyawan dan perusahaan.

#### d. Peralatan Kerja Kantor

Pada peralatan kerja kantor terdiri dari mesin-mesin kantor dan perkakas kantor. Mesin-mesin kantor yang ada adalah mesin-mesin pendukung dalam bekerja, seperti komputer, printer, fotocopy, scanner, telepon dan yang paling utama mesin pembangkit. Ada budgetnya dan yang mengatur bagian anggaran untuk membeli mesin-mesin kantor yang dibutuhkan. Cara merawat mesin-mesin kantor yang ada adalah secara rutin atau berkala dan yang merawat adalah bagian pemeliharaan.

Peralatan kerja kantor meliputi mesin-mesin kantor dan perkakas kantor. Mesin-mesin kantor yang ada adalah mesin-mesin pendukung dalam

bekerja antara lain komputer, printer, fotocopy, scanner, telepon dan yang paling utama mesin pembangkit. Khususnya di bagian SDM dan Humas yang masuk dalam perkakas kantor yaitu lemari, meja, kursi, meja rapat, lemari arsip dll.

Peralatan kerja kantor meliputi mesin-mesin kantor dan perkakas kantor. Mesin kantor diantaranya komputer, printer, fotocopy, scanner, telepon dan mesin pembangkit. Perkakas kantor di antaranya lemari, meja, kursi, meja rapat dan lemari arsip.

#### e. Lingkungan Kerja Kantor

Pada lingkungan kantor terdapat lingkungan fisik dan lingkungan karyawan. Dalam lingkungan fisik terdapat warna, penerangan, suara, udara dan suhu ruang kantor. Warna yang dipilih untuk ruangan kerja adalah warna yang soft (warna yang lembut). Suhu udara yang ada di ruangan SDM dan Humas sangat baik karena diberi AC (*Air Conditioner*) dan ada eksos agar bau yang ada diruangan dapat hilang. Penerangan dan penerangan di bagian SDM dan Humas cukup baik karena disetiap ruangan diberikan lampu yang cukup sehingga tidak merusak penglihatan.

Lingkungan kerja kantor meliputi lingkungan fisik kantor dan lingkungan karyawan. Dalam lingkungan fisik terdapat warna, penerangan, suara, udara dan suhu ruang kantor. Warna yang dipilih berwarna soft, penerangan yang disediakan baik, suara yang ada tidak bising dan berisik, udara yang ada disekitar perusahaan cukup baik, dan suhu kantor didalam kantor sangat baik karena disediakan AC dan eksos. Dalam lingkungan karyawan terdapat layout kantor.

Lingkungan kerja kantor meliputi lingkungan fisik kantor dan lingkungan karyawan. Dalam lingkungan fisik terdapat warna, penerangan, suara, udara dan suhu ruang kantor. Dalam lingkungan karyawan terdapat layout kantor.

#### Kesimpulan dan Saran

##### Simpulan

- a. Pengorganisasian kantor yang ada meliputi struktur organisasi dan pengorganisasian kerja kantor. Struktur organisasi meliputi bentuk struktur lini, staff dan fungsional sehingga struktur organisasi yang ada berbentuk terstruktur. Pengorganisasian kantor yang ada khususnya bagian SDM dan Humas menggunakan asas sentralisasi.
- b. Perencanaan dan pengawasan sistem kerja terdiri dari perencanaan kerja, metode kerja, prosedur kerja, evaluasi kerja dan standarisasi kerja. Perencanaan kerja dibuat berdasarkan berdasarkan perbulan, per triwulan, persemester atau pertahun sesuai dengan apa yang akan dikerjakan. Metode kerja dibutuhkan PT Indonesia Power Unit Pembangkit Suralaya agar karyawan bekerja secara efektif dan

efisien. Prosedur kerja yang ada sudah ditentukan oleh kantor pusat dan berbentuk SK (Surat Keputusan). Evaluasi kerja dilaksanakan perbulan, per triwulan, persemester atau pertahun dan yang dievaluasi adalah kinerja pegawai. Standarisasi kerja yang dilakukan PT Indonesia Power baik dari cara berpakaian, standar hasil kerja, standar merk peralatan kantor dan standar waktu penyelesaian pekerjaan.

- c. Produk-produk perkantoran terdiri dari informasi, surat, formulir dan catatan. Informasi meliputi informasi langsung dan informasi tidak langsung. Surat meliputi surat masuk dan surat keluar. Formulir dibutuhkan agar efisien dan ekonomis. Catatan dibutuhkan sesuai dengan karyawan dan perusahaan.
- d. Peralatan kerja kantor meliputi mesin-mesin kantor dan perkakas kantor. Mesin kantor diantaranya komputer, printer, fotocopy, scanner, telepon dan mesin pembangkit. Perkakas kantor di antaranya lemari, meja, kursi, meja rapat dan lemari arsip.
- e. Lingkungan kerja kantor meliputi lingkungan fisik kantor dan lingkungan karyawan. Dalam lingkungan fisik terdapat warna, penerangan, suara, udara dan suhu ruang kantor. Dalam lingkungan karyawan terdapat layout kantor.

#### Saran

Pengorganisasian kerja kantor di PT Indonesia Power Unit Pembangkit Suralaya berasas sentralisasi sehingga waktu yang diperlukan untuk memutuskan sesuatu menjadi lama karena harus menunggu pimpinan dan persetujuan kantor pusat. Menentukan jadwal rapat internal di PT Indonesia Power Unit Pembangkit Suralaya sebaiknya pada saat pada saat ingin mengadakan rapat internal terlebih dahulu bagian SDM dan Humas membuat jadwal rapat agar kegiatan tidak terjadi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad, Jaenudin. *Manajemen Perkantoran & Bisnis*. Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.

- Denzin, Norman K., Lincoln, Yvonna S. (Eds.). 2011. *The Sage handbook of qualitative research (third edition)*, Edisi Bahasa Indonesia, penerjemah: Dariyatno. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Gie, The Liang. 2009. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Laksmi, dkk. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penaku.
- Maryati. 2014. *Manajemen Perkantoran Efektif*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Maryati, MC. 2008. *Meningkatkan Keunggulan Perusahaan Melalui Manajemen Perkantoran Efektif*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Nuraida, Ida. 2008. *Manajemen Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius.
- Priansa, Donni Juni. 2013. *Manajemen perkantoran Efektif, efisien, dan Profesional*. Bandung: Alfabeta.
- Prastowo, Andi. 2011. *Memahami Metode-metode Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Umam, Khaerul. 2014. *Manajemen Perkantoran Referensi untuk Para Akademisi dan Praktisi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Usman, Husaini. 2009. *Manajemen teori, Praktik dan Riset Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Yusup, Pawit M. 2012. *Perspektif manajemen Pengetahuan Informasi, Komunikasi, Pendidikan, dan Perpustakaan*. Jakarta: P.T. Raja Grafindo Persada.