

## **Analisis Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT. Pegadaian Persero Kantor Wilayah II Pekanbaru**

**Evi Zubaidah**

Program Studi D-III Administrasi Perkantoran  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau

Email: evizubaidah@soc.uir.ac.id

### **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat Manajemen Perkantoran dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT Pegadaian Persero Kantor Wilayah II Pekanbaru yang mana permasalahan yang ada di kantor PT Pegadaian Persero kantor wilayah II Pekanbaru adalah rendahnya kedisiplinan pegawai terutama dalam hal kehadiran sehingga mengakibatkan pekerjaan yang dilakukan tidak selesai dengan semestinya, hal ini disinyalir kurangnya kontrol dari pimpinan, dikarenakan pimpinan yang jarang ditempat dan sering bepergian keluar kota. Penelitian ini dilakukan di PT Pegadaian persero kantor wilayah II Pekanbaru. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif, dengan teknik pengumpulan data wawancara, dan dokumentasi. Jenis data yang dikumpulkan meliputi data primer dan sekunder, data primer merupakan data yang didapatkan melalui wawancara sedangkan data sekunder berupa dekumentasi yang berkaitan dengan kinerja pegawai. Setelah melalui proses penelitian dan penyajian serta analisis data dapat disimpulkan bahwa manajemen perkantoran yang terdiri dari 7 dimensi yaitu Ruang perkantoran, Komunikasi, Kepegawaian perkantoran, Perabotan dan Perlengkapan, Metode, Warkat, dan Kontrol pejabat pimpinan mendapatkan hasil kinerja pegawai akan membaik apabila didukung dengan adanya kontrol dari pejabat atau pimpinannya.

**Kata Kunci:** Manajemen Perkantoran, Kinerja pegawai, PT Pegadaian Persero

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang**

Manajemen perkantoran pada organisasi atau perusahaan memegang peranan penting sebagai katalis manajemen dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan, sehingga setiap organisasi ataupun perusahaan selalu memperbaiki sistem kinerja instansinya melalui perbaikan kinerja pegawainya. Kinerja pegawai merupakan hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya. Kinerja yang lebih tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan efisiensi, efektivitas, atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian serangkaian tugas yang dibebankan kepada seorang pegawai dalam suatu organisasi atau perusahaan.

PT Pegadaian (Persero) Kantor wilayah II merupakan pecahan dari Kanwil Padang yang sekarang terbagi dua yaitu Kanwil Pekanbaru dan Kanwil Palembang. Pegadaian sendiri bergerak di bidang jasa gadai (kredit jangka pendek 4 bulan ) dan fidusia(sistem kredit dengan jaminan sistem angsuran) Kanwil Pekanbaru memegang 3 Area yaitu Area Padang (Sumbar & Jambi), Area Pekanbaru

(Riau) dan Area Batam (Kepri). Pegadaian kanwil II Pekanbaru terdiri dari 28 Cabang dan 214 Unit.

PT Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah II selalu meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan memiliki sumber daya manusia yang bekerja menurut bidang dan spesifikasi pekerjaan masing-masing. Sehingga divisi SDM menetapkan setiap pegawai diwajibkan untuk mematuhi segala ketentuan dan peraturan yang berlaku walaupun dalam praktiknya belum terlaksana dengan baik. Hal ini diketahui masih didapati karyawan yang belum disiplin dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan. Hal ini terlihat masih terdapat beberapa pegawai yang terlambat masuk kerja, apabila jam istirahat masih terdapat pegawai yang masuk kerja melewati batas jam istirahat yang telah ditentukan. Selain itu Masih terdapat karyawan yang belum memanfaatkan waktu kerja dengan baik, masih terdapat karyawan yang melanggar aturan berpakaian seperti yang telah ditetapkan perusahaan, serta kurangnya pengawasan dari pimpinan, dikarenakan pimpinan yang jarang ditempat dan sering bepergian keluar kota.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik akan menganalisis manajemen perkantoran dalam meningkatkan kinerja pegawai PT Pegadaian Persero kantor wilayah II Pekanbaru, karena Manajemen perkantoran merupakan unsur yang sangat penting untuk di laksanakan dalam kegiatan operasional kantor, karena dalam setiap perkantoran dibutuhkan manajemen pengelolaan kantor yang baik untuk menunjang kinerja pegawai yang optimal.

### Tinjauan Pustaka

Pelaksanaan kegiatan operasional didalam sebuah kantor harus berdasarkan dengan manajemen yang baik, karena manajemen merupakan kebutuhan untuk mensukseskan tercapainya tujuan organisasi, serta terlaksananya seluruh kegiatan operasional kantor dengan optimal.

Stoner (dalam Irine, 2012:1) menyatakan bahwa manajemen proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumberdaya-sumberdaya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Sedangkan Leffingwell & Robinson (Gie, 2009) Manajemen perkantoran merupakan cabang dari seni dan ilmu manajemen yang berkenaan dengan pelaksanaan pekerjaan perkantoran secara efisien, bilamana dan dimana pun pekerjaan itu harus dilakukan. Agar Pelaksaaan manajemen perkantoran dapat terlaksana dengan baik maka harus dilaksanakan berdasarkan tujuh elemen pokok yang dinyatakan Charles O. Libbey (Gie, 2009), yaitu :

- 1) *Office Space* ( Ruang Perkantoran)
- 2) *Communications* (Komunikasi)
- 3) *Office Personnel* (Kepegawaian Perkantoran)
- 4) *Furniture and Equipment* (Perabotan dan Perlengkapan)
- 5) *Methods* ( Metode)
- 6) *Records* ( Warkat)
- 7) *Executive controls* (Kontrol Pejabat Pimpinan)

Penilaian kinerja dikatakan penting karena melalauai penilaian kinerja dapat mengetahui seberapa tepat karyawan telah menjalankan fungsinya. Ketepatan karyawan dalam menjalankan fungsinya akan sangat berpengaruh terhadap pencapaian kinerja

perusahaan secara keseluruhan. Selain itu penilaian kinerja karyawan akan memberikan informasi penting dalam proses pengembangan karyawan. Menurut Prawirosentono (2016:481) menjelaskan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam melaksanakan pekerjaanya.

Penilaian kinerja adalah cara mengukur kontribusi individu (karyawan) kepada organisasi tempat mereka bekerja. Ada beberapa indikator penilaian kinerja menurut Gomes (dalam Nuraini,2013:150) sebagai berikut :

1. Kualitas kerja adalah akurasi, ketelitian dan bias diterima atas pekerjaan yang dilakukan.
2. Produktivitas adalah kuantitas dan efisiensi kerja yang dihasilkan dalam periode waktu tertentu.
3. Pengetahuan pekerjaan adalah keterampilan dan informasi praktis/teknis yang digunakan pada pekerjaan.
4. Bisa diandalkan adalah sejauh mana seorang karyawan bias diandalkan atas penyelesaian dan tindak lanjut tugas.
5. Kehadiran adalah sejauh mana karyawan tepat waktu, mengamati periode istirahat/makan yang ditentukan dan catatan kehadiran secara keseluruhan.
6. Kemandirian adalah sejauh mana pekerjaan yang dilakukan dengan atau tanpa pengawasan.

Kinerja karyawan haruslah terencana secara berkesinambungan, sebab meningkatkan kinerja pegawai bukan merupakan peristiwa seketika, tetapi memerlukan suatu perencanaan dan tindakan yang tertata dengan baik untuk kurun waktu tertentu (Engkoswara, 2016:486), karena kinerja pegawai akan meningkat apabila manajemen perkantoran yang diterapkan di suatu organisasi/instansi dapat berjalan secara efektif dan efisien, sebab manajemen perkantoran yang dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip manajemen perkantoran yang baik bisa mendorong pegawai termotivasi kerjanya dan memiliki prestasi kerja.

### METODE PENELITIAN

Penelitian dengan kajian Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT. Pegadaian Persero Kantor Wilayah II Pekanbaru menggunakan metode

penelitian Deskriptif kualitatif, karena penelitian ini menggambarkan permasalahan kualitatif yang berupaya untuk menggali dan menganalisis lebih mendalam tentang manajemen perkantoran dalam meningkatkan kinerja pegawai PT. Pegadaian Persero Kantor Wilayah II Pekanbaru. Pada hakekatnya pendekatan kualitatif lebih berakar dari data dan informasi, dan teori yang berkaitan dengan pendekatan kualitatif tersebut sehingga dapat diartikan bahwa sebagai suatu kaidah ilmiah untuk dapat menjelaskan proposisi-proposisi atau perangkat dari proposisi penelitian yang dapat diformulasikan secara deskriptif ataupun secara proporsional pada bagian analisis dan pembahasan penelitian.

Teknik pengumpulan datanya menggunakan wawancara, dan dokumentasi. Jenis data yang dikumpulkan meliputi data primer dan sekunder, data primer merupakan data yang didapatkan melalui wawancara sedangkan data sekunder berupa dokumentasi yang berkaitan dengan kinerja pegawai.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian penulis dilapangan tentang Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT. Pegadaian Persero Kantor Wilayah II Pekanbaru adalah sebagai berikut:

### 1. Ruang Perkantoran (*Office space*)

Ruang perkantoran meliputi kebutuhan ruangan yang dibutuhkan oleh pegawai dan penggunaannya. Berdasarkan hasil penelitian dan observasi penulis pada PT Pegadaian Persero kantor wilayah II Pekanbaru, Pegadaian kanwil II pekanbaru mempunyai 5 divisi yaitu, bagian humas, logistic, business analyst, keuangan dan SDM, dan di tambah dengan ruang pimpinan dan deputy wilayah. Setiap divisi mempunyai ruangan masing2 yang dilengkapi dengan fasilitas kantor mulai dari pendingin ruangan, sound sistem , ATK, serta alat-alat penunjang kinerja dimiliki oleh setiap karyawan pada masing-masing divisi. Mulai dari computer, alat print sekaligus tempat scan dan foto copy itu tersedia pada meja kerja masing-masing karyawan. Selain ruang kerja kerja untuk setiap divisi kanwil II pekanbaru juga memiliki ruang tamu, ruang rapat, ruang sholat, pentri, area parkir serta ruang

tempat nongkrong pegawai apabila ada waktu senggang. Setiap ruangan dilengkapi dengan fasilitas penunjang demi kenyamanan pegawai maupun tamu yang berkunjung di PT pegadian persero kanwil II Pekanbaru. Tetapi sangat disayangkan ruangan pentri tersebut disalahgunakan beberapa pegawai untuk tempat nongkrong dan mengobrol bersama pada saat pimpinan tidak ditempat. Jadi dari segi ruang perkantoran PT Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru dapat disimpulkan sudah lengkap, akan tetapi dalam pelaksanaannya ruangan tersebut disalahgunakan oleh beberapa pegawai untuk hal yang tidak berguna.

### 2. Komunikasi (*Communications*)

Komunikasi meliputi Pengiriman surat, dan System telepon antar kantor yang dipergunakan dalam pelaksanaan kegiatan manajemen perkantoran. Berdasarkan penelitian dan observasi penulis dilapangan segala aktivitas surat menyurat baik itu internal perusahaan maupun eksternal perusahaan ditangani oleh humas. Setelah humas menerima surat selajutnya humas akan menindak lanjuti kepada siapa surat tersebut ditujukan dan bagaimana arahan pimpinan mengenai surat tersebut. Mengenai komunikasi internal kantor, setiap divisi dilengkapi dengan satu telepon kecuali untuk setiap menejer dan pimpinan itu memiliki telepon sendiri yang berguna untuk berkomunikasi dengan semua pihak internal kantor. Sehingga karyawan tidak perlu lagi mondar mandir, naik turun tangga hanya untuk memperoleh atau memberikan informasi. Ini juga salah satu upaya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi waktu sehingga kinerja karyawan dapat optimal. Khusus untuk sekretaris perusahaan alat kamunikasinya berupa telephon khusus untuk internal dan eksternal perusahaan serta mesin fax yang berguna untuk memperoleh dan memberi informasi keluar dan kedalam perusahaan. Dan juga setiap karyawan masing-masing mempunyai hp yang khusus diberikan oleh perusahaan untuk berkomunikasi dengan kantor area, pusat dan cabang. Jadi dalam segi komunikasi PT.

Pegadaian Karwil II Pekanbaru sudah optimal.

### 3. Kepegawaian Perkantoran (*office Personnel*)

Kepegawaian Perkantoran meliputi pelatihan karyawan, kompensasi, Penghargaan dan kedisiplinan pegawai. Berdasarkan penelitian dan observasi penulis dilapangan, Pegadaian kanwil II pekanbaru sering mengadakan workshop, pelatihan-pelatihan yang berguna untuk meningkatkan kinerja kualitas karyawan. Pemberian kompensasi yang sesuai dengan kinerja karyawan, pemberian penghargaan bagi karyawan yang kinerjanya melebihi target perusahaan serta pemberian sanksi bagi karyawan yang terlambat dan mangkir dalam bekerja.

Dalam pelaksanaannya sehari-hari sangat ditekankan bahwa perlu meningkatkan disiplin karyawan. Karena masih terdapat karyawan yang tidak mengindahkan aturan disiplin kerja yang telah dibuat oleh perusahaan, Seperti pada divisi SDM, terdapat tujuh orang yang bekerja di bagian SDM tetapi yang penulis lihat tiga orang pegawai di antaranya sering penulis lihat terlambat masuk jam kerja. Dan sesekali penulis juga mendapati manager pun juga ikut terlambat dengan berbagai alasan seperti mengurus anak sekolah di pagi hari, ada yang mengatakan memiliki urusan pribadi, terlambat bangun dan lain sebagainya.

Jadi dari segi kepegawaian PT Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru dapat disimpulkan bahwa pegawainya masih belum disiplin dalam kehadiran dan belum menerapkan aturan jam kerja sebagaimana yang telah ditetapkan oleh perusahaan, karena masih terdapat pegawai yang terlambat masuk pada waktu jam kerja, baik itu masuk jam kerja pada pagi hari maupun masuk jam kerja pada siang hari setelah jam istirahat.

### 4. Perabotan dan Perlengkapan (*Furniture and Equipment*)

Perabotan dan perlengkapan meliputi Perabotan fungsional dan Perlengkapan arsip. Berdasarkan hasil penelitian dan observasi dilapangan segala perlengkapan baik itu meja yang bagus, dan kursi yang nyaman tersedia untuk masing-masing

pegawai tanpa ada yang rusak. Begitu juga dengan meja bundar yang tersedia di ruang rapat beserta kursinya, sofa dan meja juga tersedia di bagian depan untuk menerima tamu yang datang. Dan juga setiap divisi diberikan 1 sampai 3 lemari arsip yang telah di beri kode berdasarkan jenis arsip yang telah di tetap oleh masing-masing divisi. Dan bagi arsip yang sudah lama di simpan dalam lemari besar yang ada di gudang penyimpanan dan ada juga yang telah di ikat dan di masukan kedalam kardus. Akan tetapi setiap ruangnya tidak memiliki *CCTV* yang membuat pegawai bebas untuk melakukan pekerjaan lain, seperti di dapati pegawai yang bermain *handphone* pada waktu jam kerja, bermain game online, browsing untuk kepentingan pribadi dan hal lainnya yang Meningkatkan ketaatan karyawan pada standar kerja sehingga banyak pekerjaannya yang tidak selesai sesuai deadline. Jadi dari segi perabotan dan perlengkapan PT Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru dapat disimpulkan bahwa tidak tersedianya *CCTV* sehingga memudahkan pegawai untuk melakukan pekerjaan lain yang tidak berguna karena merasa tidak ada yang mengawasinya.

### 5. Metode (*Methods*)

Metode meliputi prosedur dan pelaksanaan pekerjaan manajemen perkantoran. Berdasarkan hasil penelitian dan observasi dilapangan PT Pegadaian Kanwil II pekanbaru dipimpin oleh satu orang pimpinan wilayah, kemudian dilanjutkan dengan deputy operasional, deputy wilayah, menejer di setiap dvisi beserta asman bidangnya. Kemudian dilanjutkan dengan legal officer yang menangani kasus yang ada di perusahaan selanjutnya humas yang bertugas dalam pelayanan surat menyurat, dan juru bicara perusahaan dengan klien-klien yang akan dan bermitra dengan perusahaan. Dan juga adanya staff ahli yang membantu pimpinan dalam bidangnya masing-masing. Dalam pelaksanaannya mulai dari pengadaan barang kebutuhan kantor, Alat-alat kantor dan fasilitas kantor lainnya dikelola dan di hendel oleh divisi logistic baik itu barang kebutuhan untuk kanwil sendiri maupun kantor area dan

cabang. Divisi logistic menjadi distributornya. Jadi dari segi Metode dapat disimpulkan bahwa PT Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru dalam prosedur dan pelaksanaan pekerjaannya sudah terlaksa dengan baik sesuai aturan yang berlaku di perusahaan.

#### 6. Warkat (*Records*)

Warkat meliputi pengkoordinasian Pelayanan surat- menyurat, pola surat, dan Praktek kearsipan dan penyimpanan. Berdasarkan hasil penelitian dan observasi dilapangan pelayanan surat menyurat di kelola oleh bagian humas pola dan metode pembuatan surat di buat berdasarkan tata naskah PT Pegadaian yang terdapat didalam sebuah peraturan direktur, didalamnya terdapat segala aturan persuratan yang berlaku untuk seluruh pegadaian yang ada di indonesia dan PT Pegadaian Korwil II Pekanbaru sudah menerapkan sesuai aturan tersebut. Dalam hal penyimpanannya setiap divisi diberikan 1 sampai 3 lemari arsip yang telah di beri kode berdasarkan jenis arsip yang telah di tetap oleh masing-masing divisi, sehingga arsip yang disimpan tidak tercampur dengan divisi yang lain nya. Jadi dapat disimpulkan dari segi Warkat PT Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru sudah optimal dalam melaksanakan warkat terkhusus dalam pelaksanaan surat-menyurat sudah sesuai dengan aturan dari pusat.

#### 7. Kontrol Pejabat pimpinan (*Executive Controls*)

Kontrol pimpinan pelaksana meliputi Perencanaan organisasi, perencanaan anggaran, dan pengawasan pekerjaan. Berdasarkan hasil penelitian dan observasi dilapangan PT Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru segala bentuk perencanaan anggaran, pendanaan direncanakan dan dikelola oleh divisi keuangan yang mana dalam perencanaan dan pengelolaannya manajer dibantu oleh dua asisten manajer yaitu asman dibidang tresuri dan akuntansi dan asman di bidang buget and planning serta beberapa staff pembantu dalam mengelola dan merencanakan pendanaan perusahaan. Dalam hal pengawasan pekerjaan kurangnya pengawasan dan peringatan oleh

pimpinan sehingga karyawan tidak segan-segan untuk melakukan tindakan-tindakan yang tidak sesuai dengan aturan. Kurangnya pengawasan dari pimpinan tersebut disinyalir dari seringnya pimpinan tidak ada di tempat. Jadi kesimpulan dari segi kontrol pejabat pimpinan PT Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru bahwa kurangnya kontrol dari pimpinan sehingga mengakibatkan kurangnya kinerja karyawan.

### KESIMPULAN

Analisis Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT. Pegadaian Persero Kantor Wilayah II Pekanbaru telah dilaksana secara optimal namun masih ada kekurangan dalam pelaksanaan manajemen perkantoran. Dapat dilihat dari beberapa penjelasan berikut ini. Komunikasi dalam hal Pengiriman surat, dan System telepon antar kantor yang dipergunakan dalam pelaksanaan kegiatan manajemen perkantoran sudah optimal. Prosedur dan pelaksanaan pekerjaannya sudah terlaksa dengan baik sesuai aturan yang berlaku. Dalam melaksanakan warkat perihal pelaksanaan surat-menyurat sudah sesuai dengan aturan dari pusat. Ruang perkantoran sudah cukup lengkap akan tetapi dalam pelaksanaannya ruangan tersebut disalahgunakan oleh beberapa pegawai untuk hal yang tidak berguna.

Kepegawaian selalu mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kinerja pegawai, akan tetapi masih terdapat pegawai yang terlambat masuk pada waktu jam kerja, baik itu masuk jam kerja pada pagi hari maupun masuk jam kerja pada siang hari setelah jam istirahat. Akan tetapi dari segi perlengkapan tidak tersedianya CCTV sehingga memudahkan pegawai untuk melakukan pekerjaan lain yang tidak berguna karena merasa tidak ada yang mengawasinya. Serta kurangnya kontrol dari pimpinan sehingga mengakibatkan kurangnya kinerja karyawan, yang disinyalir dari seringnya pimpinan ada ditempat.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Diana, Irine Sari Wijayanti, 2012. *Manajemen*. Yogyakarta, Nuha Medika.
- [2] Gavinov, Ivan Budi, 2016. *Manajemen Perkantoran*. Yogyakarta, Parama Publishing.

- [3] The Liang Gie 2009. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- [4] Nuraini, T, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, CV. Aswaja pressindo
- [5] Pegadaian, PT (Persero), 2017. *Perjanjian kerja bersama (PKB) PT Pegadaian (Persero) Dengan Serikat Kerja Pegadaian Periode 2017 – 2019 Nomor : 70/DPP-SP/XI/2017*. Jakarta.
- [6] Prawirosentono, 2016.
- [7] Taliziduhu, Ndraha, 2010, *Metodologi Ilmu Pemerintahan, Reneka Cipta*, Jakarta.
- [8] <http://bumn.go.id/pegadaian/halaman/41/entang-perusahaan.html>