

Pengembangan Karier Profesional Kantor

Yohannes Suraja¹

¹Akademi Sekretari dan Manajemen (ASMI) Santa Maria Yogyakarta

E-Mail: surajayohannes@yahoo.co.id

Abstract

Offices Professional at all levels of the organization's management must make adjustments to the demands of the industrial revolution, so that the office can still play an efficient and effective role as supporting the implementation of basic work in order to achieve organizational goals, assistant leaders in implementing the organization's management functions, develop the organization, and serve the community. The role of office in administrative work is always needed from time to time. Attempts to adjust the professionalism of work with the development of science and technology should be pursued by every office professional in pursue and develop the careers of administrative staff and office managers in the hierarchy of organizational management. They should have managerial skills: leadership, conceptual skills, analytical, interpersonal relationships, and office technical skills.

Keywords: *Office Professional, The Role of Office, Managerial Skills*

Abstrak

Profesional kantor di semua tingkatan manajemen organisasi harus melakukan penyesuaian terhadap tuntutan revolusi industri, agar kantor tetap dapat berperan efisien dan efektif sebagai pendukung pelaksanaan pekerjaan pokok dalam rangka mencapai tujuan organisasi, pembantu pimpinan organisasi dalam melaksanakan fungsi manajemen, mengembangkan organisasi, dan melayani masyarakat. Peranan kantor dalam pekerjaan administrasi selalu dibutuhkan dari masa ke masa. Usaha untuk menyesuaikan profesionalisme kerja dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi harus diupayakan oleh setiap profesional kantor dalam meniti dan mengembangkan karir staf administrasi dan manajer kantor di dalam hirarkhi manajemen organisasi. Mereka harus memiliki keterampilan manajer yaitu kepemimpinan, keterampilan konseptual, analitis, hubungan interpersonal, dan keahlian teknis perkantoran.

Kata kunci: Profesional Kantor, Peranan Kantor, Keterampilan Manajer

A. Pendahuluan

Perkembangan penggunaan teknologi oleh para profesional kantor pada zamannya di dalam pelaksanaan pekerjaan administrasi kiranya tidak dapat dilepaskan dari pengaruh revolusi industri, yang hingga sekarang mencapai fase revolusi industri keempat (4.0). Revolusi industri mempunyai makna perubahan radikal dalam usaha mencapai produksi dengan menggunakan mesin-mesin, baik untuk tenaga penggerak maupun untuk tenaga pemroses (<https://www.kbbi.web.id/revolusi>). Transisi ekonomi dan semua bidang kehidupan dalam skala besar dan fundamental terjadi di setiap munculnya revolusi industri dari revolusi industri pertama (1.0) hingga revolusi industri 4.0. yang sekarang terus berlangsung.

Revolusi industri 1.0 yang terjadi selepas penemuan mesin uap di abad ke-18 telah menghasilkan cara produksi yang lebih efisien dan efektif. Transisi ekonomi dari cara kerja berbasis tangan (*handmade*) menjadi berbasis mekanikal mampu menghasilkan produk dan jasa jauh lebih besar, lebih variatif, lebih presisi, dan lebih kompleks.

Sementara revolusi industri 2.0 lebih menitikberatkan pengorganisasian kerja yang lebih ditopang pembagian unit kerja (*division of labor*) didukung dengan hadirnya sumber energi kelistrikan di abad ke-19.

Kombinasi dari kedua hal itu adalah produksi massal dapat dengan mudah dilakukan melalui standardisasi dan spesialisasi kerja di fasilitas produksi dan pabrikasi. Dengan adanya sumber ketenagalistrikan, produksi di malam hari dimungkinkan untuk mengejar permintaan di pasar yang semakin meningkat tajam.

Revolusi industri 3.0 pada tahun 1970-an ditandai kemajuan dunia di bidang elektronik dan teknologi informasi. Lompatan teknologi yang luar biasa ini terjadi berkat perkembangan ilmu pengetahuan. Dampak dari revolusi industri 3.0 ini, proses produksi secara massal telah mampu dilakukan secara otomatis.

Revolusi industri 4.0 yang mulai terjadi pada dekade ini telah memicu transisi ekonomi dengan skala besar dan fundamental. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam 5-10 tahun ke depan akan mengubah secara radikal bagaimana melakukan bisnis dan bagaimana barang dan jasa diproduksi dan dipasarkan. Dalam konteks *connecting-generation*, produsen dan konsumen akan dapat bertransaksi langsung dengan sangat efisien, andal, dan efektif tanpa membutuhkan jasa dan bisnis antara (perantara). Kasus taksi berbasis online atau berbasis aplikasi yang berdaya saing melawan taksi konvensional, juga pemasaran dan penjualan online versus penjualan konvensional menjadi pertanda dari kehebatan revolusi industri 4.0 berbasis penggunaan dunia digital, komputerisasi, dan analisa big data serta teknologi artificial intelligence dalam dunia industri. (*Koran SINDO*, 28 Maret 2016 dalam. <file:///E:/BUKU%20PDF/Revolusi%20Industri%204.0/Dampak%20Era%20Revolusi%20Industri%204.0,%20Bisa%20Kerja%20dari%20Rumah%20dan%20Dapat%20Uang%20%20Antijobless.com.html>).

Seirama dengan tahap-tahap perkembangan revolusi industri tersebut, berkaitan dengan evolusi yang terjadi di dalam penggunaan teknologi perkantoran oleh setiap professional kantor dalam melakukan pekerjaan administrasi, Jaderstrom dkk. (2002, 3) menguraikan tahap-tahap evolusi teknologi yang terjadi berkenaan dengan pelaksanaan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab setiap professional kantor seperti sekretaris, staf atau karyawan administrasi, dan sebagainya. Pertama, sebelum revolusi industri 1.0, pada abad keenam belas dunia industri termasuk perkantoran masih menggunakan teknologi berbasis manual (*handmade*). Pada masa itu sekretaris biasanya dijabat oleh seorang pria yang mempunyai kemampuan membaca, menulis, dan berhitung. Sekretaris menulis manuskrip, surat, dan catatan-catatan secara manual atau dengan tangan.

Kemudian revolusi industri 2.0 yang dipicu dengan ditemukannya tenaga listrik pada abad ke-19, telah berdampak pada pelaksanaan pekerjaan administrasi kantor. Pada akhir abad ke-19 dan awal abad ke-20, mekanisasi kantor terjadi dengan ditemukannya mesin ketik, pesawat telepon, mesin pengganda, dan mesin hitung yang telah mengubah kerja manual yang relatif lambat menjadi cepat dalam memproses informasi bisnis. Pada masa ini kaum pria lebih berorientasi menjadi eksekutif yang mengelola bisnis, dan lebih banyak perempuan dipekerjakan dan dilatih untuk melaksanakan tugas-tugas ketatausahaan (clerical support) untuk mendukung dan membantu manajemen yang didominasi kaum pria.

Revolusi industri 3.0 pada tahun 1970-an yang ditandai kemajuan dunia di bidang elektronik dan teknologi informasi juga mewarnai pelayanan administrasi kantor. Dikatakan Jaderstrom dkk bahwa pada abad kedua puluh satu, perkantoran sangat berbeda dengan perkantoran pada abad kedua puluh, karena faktor kemajuan teknologi informasi dan komunikasi; dan tuntutan efisiensi perkantoran telah berkontribusi terhadap perubahan ini. Berkenaan dengan teknologi informasi dan komunikasi dapat dikatakan bahwa penggunaan komputer telah menggantikan mesin tik untuk mengakses dan mengolah data dan informasi secara elektronik yang membuat para karyawan perkantoran mempunyai link dengan informasi dan membuat literasi komputer menjadi penting bagi setiap orang di dunia bisnis.

Revolusi industry 4.0 yang berbasis penggunaan dunia digital, komputerisasi, dan analisa big data serta teknologi artificial intelligence dalam dunia industri pada abad ini membuat bisnis juga tumbuh menjadi besar dan kompleks. Secara ekonomis dipandang perlu mengurangi biaya perkantoran melalui produktivitas individual yang lebih besar, dan dilakukannya restrukturisasi organisasi/perusahaan dengan mengurangi atau menggabungkan posisi-posisi peran sekretariat atau tanggung jawab utama didalam kantor.

Mulai pada abad ke-21 ini pula sebutan sekretaris tidak lagi dipandang sebagai juru tulis, tetapi diganti dengan nama professional administrasi, spesialis proyek, dan manajer kantor yang mencerminkan perubahan lingkungan dan tanggung jawab kantor. Banyak pria maupun wanita memilih karir di bidang administrasi. Posisi kantor ini dikenal mempunyai kontribusi yang signifikan bagi pelaksanaan pekerjaan (operasi) organisasi, proyek-proyek, dan tim kerja..Posisi para professional kantor menjadi karir yang terpendang dengan kesempatan pengembangan karir yang tidak terbatas.

Berkenaan dengan perkembangan pekerjaan administrasi kantor di dalam organisasi atau pun perusahaan tersebut, The Liang Gie (2000, 8) mengatakan bahwa berhubungan dengan begitu luasnya lingkup bidang kerja

manajemen perkantoran itu yang tidak lagi semata-mata menyangkut kantor saja, maka sejak tahun enam puluhan terjadi perkembangan baru. Istilah “*office management*” dianggap tidak lagi mencerminkan kedudukan dan peranan fungsi yang sangat luas itu. Lebih-lebih dengan meluasnya perlengkapan elektronik sehingga berkembang teknologi informasi (*information technology*) atau teknologi pengolahan data (*technology of data processing*) serta lahirnya konsep-konsep baru seperti sistem informasi (*information system*) dan sistem komunikasi (*communication system*), banyak pihak lalu mengubah istilah manajemen kantor (*office management*) menjadi manajemen administrasi (*administrative management*).

Demikianlah revolusi industri dari masa ke masa telah berdampak terhadap teknologi perkantoran dan para profesional perkantoran dalam melaksanakan pekerjaan dan pelayanan administrasi yang dibutuhkan oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaan pokok untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan, dan yang sangat membantu tanggung jawab manajer dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen dan peran manajerial, dalam mengembangkan organisasi/perusahaan, dan melayani masyarakat.

Peranan profesional kantor dalam membantu berbagai pihak di dalam dan di luar organisasi atau perusahaan melalui pelaksanaan pekerjaan dan pelayanan administrasi selalu dibutuhkan dari masa ke masa, tidak pernah berubah dan tergantikan. Seperti yang tercermin dalam perkembangan revolusi industri, yang berubah adalah teknologi yang digunakan dalam pelaksanaan pekerjaan. Pekerjaan dan pelayanan administrasi tetap ada, nama atau sebutan pekerjaannya yang berubah, mengikuti perubahan dalam teknologi perkantoran yang digunakan dalam pelaksanaan pekerjaan, khususnya teknologi informasi dan komunikasi.

Setiap profesional kantor, juga calon profesional kantor, harus menyesuaikan kemampuan atau keterampilan terhadap setiap perubahan teknologi dan perubahan tuntutan kebutuhan berbagai pihak di dalam organisasi dan masyarakat. Oleh karena itu setiap profesional kantor harus terus belajar untuk menyesuaikan dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi, seni (ipteks) dan tuntutan kebutuhan pelayanan masyarakat.

Usaha belajar untuk menyesuaikan profesionalisme kerja dengan perkembangan ipteks dan tuntutan masyarakat tersebut, penting diupayakan oleh profesional kantor untuk meniti karir, menjaga dan mengembangkan karir di bidang pelayanan administrasi, dari tingkat staf atau karyawan kantor hingga manajer kantor yang paling tinggi (puncak) di dalam hirarki manajemen organisasi.

Pertanyaannya adalah kompetensi profesional apa saja yang harus dimiliki dan dikembangkan oleh profesional kantor untuk mengembangkan karir profesional kantor agar memiliki kontribusi yang signifikan bagi organisasi atau perusahaan pada masa kini?

Tulisan ini akan menjawab masalah atau pertanyaan tersebut, agar para mahasiswa calon karyawan kantor, karyawan kantor, dan manajer kantor memiliki gambaran untuk mempersiapkan diri mengembangkan karir sebagai profesional kantor di organisasi atau perusahaan tempat mereka bekerja.

B. Pembahasan

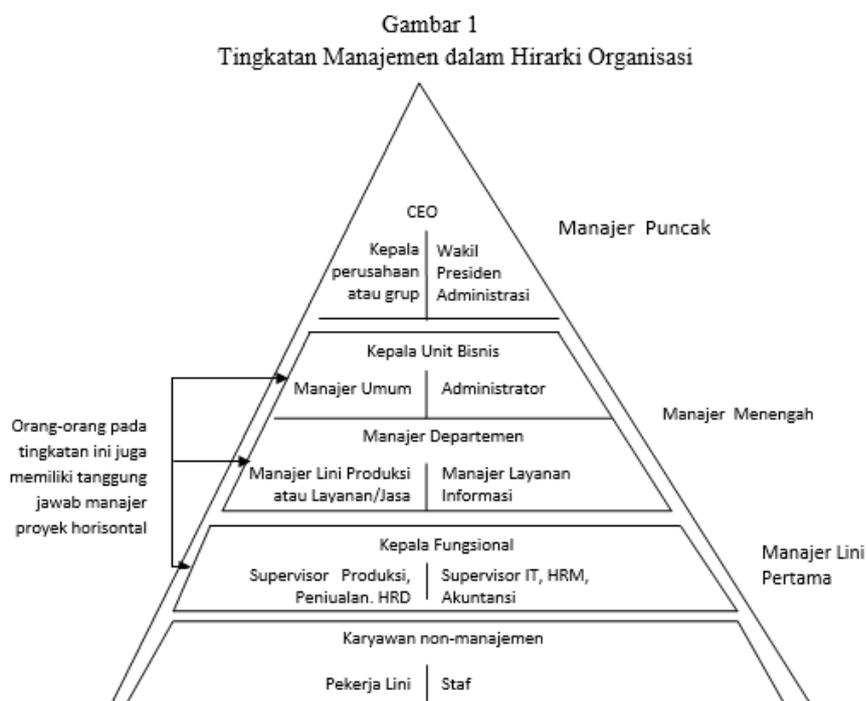
1. Profesional Kantor dalam Hirarki Organisasi

The International Association of Administrative Professional (IAAP) mendefinisikan profesional kantor sebagai asisten eksekutif yang memiliki suatu penguasaan keterampilan perkantoran, menunjukkan kemampuan untuk memikul tanggungjawab meskipun tidak ada supervisi, melaksanakan pekerjaan dengan inisiatif dan sungguh-sungguh, dan mengambil keputusan dalam ruang lingkup wewenang yang diberikan (Jaderstrom dkk., 2002, 4). Dikatakan pula oleh Jaderstrom dkk bahwa perubahan variasi tanggung jawab dan sebutan/nama pekerjaan di bidang perkantoran secara dramatis terjadi di berbagai organisasi. Sebutan “sekretaris” (*secretary*) dengan cepat digantikan dengan istilah-istilah lain seperti “*administrative professional, desktop publishing specialist, project coordinator, and office manager*” (profesional administrasi, spesialis pembuat dokumen menggunakan keterampilan tata letak halaman pada komputer, koordinator proyek, dan manajer kantor) yang mencerminkan perubahan lingkungan dan tanggung jawab kantor dari staf pendukung kantor.

The Liang Gie (2000, 9) mengatakan bahwa umumnya diakui bahwa seorang manajer administrative bukan lagi sekedar pimpinan dari para juru tulis dalam kantor, melainkan seorang pejabat yang berkedudukan sebagai anggota penuh dari pimpinan organisasi. Peranannya adalah sama pentingnya seperti pejabat-pejabat pimpinan dalam berbagai bidang kerja lainnya seperti misalnya manajer produksi atau manajer keuangan.

Dari pandangan-pandangan tersebut dapat dikatakan di setiap kantor terdapat professional kantor dengan kemungkinan sebutan/nama jabatan : staf tata usaha, professional administrasi, spesialis pembuat dokumen, koordinator proyek, dan manajer kantor atau manajer administrasi.

Para professional kantor merupakan bagian integral dari tingkatan manajemen dalam suatu organisasi/perusahaan. Daft (2013, 14) menggambarkan tingkatan manajemen termasuk staf dan manajer kantor di semua level manajemen dalam hirarki organisasi seperti pada gambar 1 di bawah ini.



Sumber: Richard L. Daft, 2013, 14

Di tingkat manajer puncak terdapat presiden, direktur, direktur eksekutif (*Chief Executive Office/CEO*) kepala perusahaan atau grup, dan wakil presiden administrasi. Di tingkat manajer tingkat menengah, terdapat kepala unit bisnis yang terdiri dari manajer umum dan administrator; manajer departemen meliputi manajer lini produk atau layanan, manajer layanan informasi. Di tingkat manajer lini pertama terdapat kepala fungsional produksi, penjualan, supervisor pengembangan sumber daya manusia (*Human Resources Development/HRD*), supervisor teknologi informasi (*Information Technology/IT*), manajer sumber daya manusia (*Human Resources Management/HRM*), dan akuntansi. Pada level manajemen paling bawah terdapat karyawan non-manajemen yaitu pekerja lini dan staf kantor.

Jadi berkaitan dengan professional kantor, pada gambar dan uraian di atas, pada tingkatan manajemen di bidang administrasi/perkantoran (gambar sebelah kanan) terdapat “wakil presiden administrasi” di manajer puncak, “administrator”, “manajer layanan informasi” di manajer tingkat menengah, dan “supervisor teknologi informasi”, “manajer sumber daya manusia”, “manajer akuntansi” pada manajer lini pertama. Sedangkan pada level non-manajer ada “staf” atau karyawan kantor.

2. Kontribusi Profesional Kantor di dalam Organisasi

Keberadaan kantor administrasi dan para professional kantor yang ada di dalam setiap organisasi/perusahaan dimaksudkan untuk memberikan dukungan pelaksanaan pekerjaan pokok untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan. Berkaitan dengan kontribusi professional kantor ini, The Liang Gie (2000, 15) berdasarkan pandangan Geoffrey Mills dan Oliver Standingford (1978) mengatakan bahwa tugas melindungi harta benda organisasi merupakan kewajiban sesuatu kantor di samping kegiatan-kegiatan yang menyangkut informasi dan warkat. Dengan demikian setiap kantor administrasi melalui para professional

kantornya memberikan dukungan dan kontribusi berupa perlindungan harta benda (asset) organisasi dan penyediaan informasi bagi organisasi atau perusahaan beserta unsur-unsur yang ada di dalamnya.

Lebih lanjut The Liang Gie (2000, 19-20), berdasarkan pandangan Littlefield dan Peterson (1956) serta Coleman Maze (1947) menyimpulkan bahwa pada pelaksanaan setiap pekerjaan operatif apa pun dan dalam sesuatu organisasi mana pun tentu dilaksanakan tatausaha (pekerjaan kantor, pekerjaan administrasi). Dalam garis besarnya tatausaha ini mempunyai tiga peranan pokok yaitu (1) melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari sesuatu organisasi; (2) menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi itu untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan-tindakan yang tepat; (3) membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Berdasarkan pandangan-pandangan tersebut dapat disimpulkan bahwa para professional kantor dalam organisasi atau perusahaan merupakan unsur pendukung yang memberikan kontribusi bagi pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif, membantu tanggung jawab pimpinan, dan membantu bagi kelancaran perkembangan organisasi atau perusahaan. Dukungan, bantuan dan kontribusi yang diberikan yaitu dalam bentuk perlindungan asset organisasi atau perusahaan, penyediaan data dan informasi.

Aset organisasi atau perusahaan dapat meliputi manusia, material, mesin, fasilitas, energi, tanah, gedung dan uang. Pelindungan terhadap asset dapat dilakukan melalui pengelolaan masing-masing jenis asset, yang bentuknya ada yang khas yang berbeda bagi tiap-tiap jenis. Secara umum, bentuk-bentuk kegiatan pengelolaan asset termasuk pengelolaan informasi itu meliputi pencatatan, penggunaan, pemeliharaan, dan penyusutan. Semua asset harus dicatat agar dapat diketahui macam, jumlah, tahun pengadaaan, harga, sumber, tempat, dan keadaan/kondisi. Informasi yang berkenaan dengan semua kegiatan dan peristiwa organisasi juga harus dicatat, digambar atau direkam. Catatan, gambar dan rekaman ini adalah arsip kegiatan dan peristiwa yang terjadi di dalam organisasi mempunyai nilai guna administrasi, yuridis, finansial, sejarah, penelitian, pendidikan, dan sebagai alat bukti (dokumenter) dan oleh karena itu disimpan secara sistematis agar dapat terjamin ketersediaan, keautentikan, keutuhan, keamanan, dan keselamatannya sehingga bilamana dibutuhkan dapat disediakan. Arsip menjadi sumber informasi yang penting bagi pimpinan sebagai bahan pertimbangan mengambil keputusan, perencanaan, pengorganisasi, staffing, penggerakan atau pelaksanaan kegiatan dan pengawasan yang penting bagi organisasi dan perusahaan dalam rangka mencapai tujuan. Demikianlah aset dan informasi digunakan untuk menjalankan kegiatan, fungsi, dan tugas-tugas organisasi atau perusahaan sehingga mempunyai arti, makna, dan bermanfaat bagi organisasi/perusahaan. Aset dan informasi harus dipelihara agar selalu dalam situasi awet, utuh, aman dan selamat sehingga selalu dapat disediakan dan digunakan (fungsional) bilamana dibutuhkan. Pada suatu saat yang ditentukan, ada asset dan informasi yang dinyatakan telah habis masa dan nilai gunanya dan harus disusut atau diganti dengan yang baru.

3. Kesempatan Pengembangan Karier di Perkantoran

Uraian tentang professional kantor di tingkat staf/karyawan non-manajer dan di tingkat manajer lini pertama, menengah, dan puncak tersebut di atas menunjukkan adanya kesempatan karir dalam profesi perkantoran yang sangat terbuka luas di berbagai organisasi ataupun perusahaan. Dilihat dari macam-macam fungsi kantor, berbagai jabatan staf atau professional kantor sangat bervariasi sebutan (nama, title) pada berbagai organisasi.

Dari aspek posisi di perkantoran, karir profesi perkantoran yang dimaksud meliputi beberapa macam staf operasional kantor dan tingkatan manajer kantor (administrasi) (Jaderstrom dkk. 2002). Pada tingkatan staf operasional kantor (karyawan, non-manajer kantor), dari berbagai organisasi/perusahaan terdapat sebutan-sebutan staf kantor yang dibedakan menjadi tiga berdasarkan jenis kegiatan, fungsi, atau tugas perkantoran, yaitu :

- a. Staf pendukung administrasi (*administrative support*) terdiri dari operator telepon, resepsionais, sekretaris, staf customer service, staf telemarketing.
- b. Staf manajemen arsip (*record management*) misalnya penatausaha arsip, penatausaha arsip junior, teknisi kearsipan.
- c. Staf pelayanan kantor (*office service*) seperti petugas pendataan (data entry), dan penatausaha surat menyurat.

Setiap professional kantor di tingkat staf non-manajer tersebut, seharusnya tidak berpuas diri dan berhenti pada level staf non-manajer, melainkan perlu berusaha mengembangkan karirnya sebagai professional kantor pada level manajer kantor di tingkat bawah, menengah, dan puncak/atas. Pada tingkatan manajer kantor tingkat

bawah, sesuai dengan macam kegiatan, fungsi, atau tugas perkantoran, seorang professional kantor dapat memasuki jenjang manajer ini dengan sebutan seperti supervisor pendukung administrasi (*administrative support*), manajer informasi (*information manager*), manajer komunikasi (*communication manager*), manajer arsip (*records manager*), manajer pertemuan atau perjalanan (*meetings or travel manager*), dan manajer hubungan kepegawaian (*employee relations manager*).

Di tingkat manajer madya, terdapat sebutan atau nama seperti asisten pemasaran (*marketing assistant*), manajer kantor (*office manager*), spesialis teknologi (*technology specialist*), dan koordinator proyek (*project coordinator*).

Sebutan-sebutan bagi professional kantor yang mengerjakan tugas-tugas perkantoran di tingkat atas atau pada eksekutif tingkat atas yaitu asisten administrasi (*administrative assistant*), asisten eksekutif (*executive assistant*), dan sekretaris eksekutif (*executive secretary*).

Jaderstrom dkk. juga menyebutkan kesempatan berkarir bagi para professional kantor menurut spesialisasi bidang kerja seperti bidang hukum, kesehatan, pendidikan, pemerintah, dan teknik. Berkaitan dengan bidang kerja tersebut dikenal sebutan professional kantor hukum, professional kantor kesehatan, professional kantor pendidikan, professional kantor pemerintah, dan professional kantor teknik. Selain itu, perubahan demografis tenaga kerja, kekurangan tenaga kerja, dan kemajuan teknologi telah membuat/memberikan pilihan yang lebih fleksibel bagi para professional kantor. Sementara sebagian besar professional kantor bekerja penuh waktu di tempat kerja, akhir-akhir ini para professional kantor juga dapat bekerja paruh waktu (*part-time*) bahkan mengerjakan pekerjaan dan layanan kantor di rumah (bekerja dari rumah).

Beberapa bisnis lebih suka mempekerjakan paruh waktu daripada penuh waktu. Perusahaan perorangan mungkin memerlukan beberapa jam kerja setiap hari atau beberapa hari kerja per minggu untuk memenuhi kebutuhan penyelesaian pekerjaan yang diperlukan. Bagi beberapa perusahaan, membagi pekerjaan penuh waktu antara dua karyawan paruh waktu (kerja sharing) memiliki nilai tambah selain menambah fleksibilitas. Pekerjaan paruh waktu memungkinkan individu untuk mempertahankan hubungan dengan karir yang penting/utama sambil membiarkan mereka mengejar tanggung jawab dan kepentingan lainnya seperti menambah pendapatan dan kesejahteraan bagi individu dan keluarga.

4. Promosi: Pengembangan Karier di Perkantoran

Setiap orang professional kantor yang berkeinginan untuk maju mengembangkan karir, ketika melihat tingkatan manajemen di bidang perkantoran itu akan memaknainya sebagai kesempatan terbuka baginya untuk terus mempromosikan diri untuk mengembangkan karir di perkantoran dari posisi awal sebagai staf atau karyawan kantor non-manajer sampai dengan posisi manajer dari manajer bawah, menengah, dan tertinggi (puncak) di bidang perkantoran seperti tersebut di atas.

Setiap orang memang bebas untuk memilih menjadi staf atau karyawan kantor selamanya atau berkeinginan dan berupaya menjadi manajer kantor. Sebab memang ada orang yang dilahirkan untuk menjadi staf saja, dan ada orang yang dilahirkan untuk menjadi manajer, termasuk manajer kantor dengan variasi tingkatan bawah, menengah, dan atas. Dengan demikian, setiap orang mempunyai hak untuk menjadi staf atau pun manajer kantor, sesuai pilihan, keinginan, atau pun kompetensinya.

Satu hal yang harus disadari dan diperhatikan oleh setiap professional kantor adalah bahwa setiap kedudukan/posisi level manajemen baik staff non manajer, manajer bawah, manajer menengah, dan manajer atas di bidang perkantoran mengandung persyaratan atau kualifikasi yang secara rasional harus dipenuhi, di samping ada prosedural promosi dan pengangkatan yang harus diikuti, seperti mendaftarkan diri dengan mengisi dan mengumpulkan formulir kepada panitia seleksi dan promosi; menghadiri dan mengikuti serangkaian ujian atau tes kompetensi (pengetahuan, keterampilan, dan sikap), tes wawancara, tes kesehatan dan sebagainya. Proses ini penting untuk menjamin didapatkan professional kantor yang sesuai dengan persyaratan spesifikasi jabatan staf atau pun manajer kantor.

5. Pengembangan Kompetensi Profesional Perkantoran

Mempertimbangkan posisi staf atau karyawan kantor dan ketiga tingkatan manajer di bidang administrasi atau perkantoran seperti tersebut di atas, maka setiap professional kantor yakni staf administrasi dan para manajer kantor sudah layak dan pantas untuk terus memelihara dan melakukan pembinaan untuk

pengembangan kompetensi yang dibutuhkan agar sebagai staf administrasi dan manajer kantor dapat berperan optimal dalam mengemban pekerjaan, fungsi, dan tugas-tugas yang dipercayakan oleh pimpinan organisasi/perusahaan. Setiap professional kantor harus memiliki dan dapat menunjukkan kemampuan keterampilan sebagai staf administrasi dan manajer kantor.

Ferrel, Hirt, dan Ferrel (2009, 216-220) menyebutkan keterampilan yang dibutuhkan manajer yaitu kepemimpinan, keahlian teknis, keterampilan konseptual, keterampilan analitis, dan keterampilan hubungan manusia (*leadership, technical expertise, conceptual skills, analytical skills, human relations skill*). Sedangkan Daft (2013, 11-12) menyebutkan keterampilan yang dibutuhkan oleh staf non manajer dan manajer yaitu keterampilan konseptual, keterampilan interpersonal, dan keterampilan teknis.

Gambar 2
Hubungan Keterampilan Kepemimpinan, Keterampilan Teknis, Keterampilan Konseptual, Keterampilan Analitis, dan Keterampilan Hubungan Manusia dengan Tingkatan Manajemen

Tingkatan Manajemen	Keterampilan Manajer dan Non Manajer				
Manajer Puncak	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Kepemimpinan</div> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Konseptual</div> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Analitis</div> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Hubungan</div> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Teknis</div> </div>				
Manajer Menengah					
Manajer Lini Pertama					
Non Manajer (Pekerja Lini, Staf Administrasi)					

Sumber: Diadaptasi dari Daft, 2013, 11

kepemimpinan, konseptual, analitis, hubungan, dan semakin sedikit keahlian teknis. Sedangkan semakin rendah tingkatan manajemen, dibutuhkan manajer yang lebih banyak berkeahlian teknis. (Gambar 2). Staf/karyawan dikatakan sebagai calon manajer kantor, karena di masa depan kesempatan promosi menjadi manajer kantor dapat diberikan kepada setiap staf/karyawan administrasi. Dengan demikian staf administrasi yang memenuhi persyaratan dan merupakan "*primus/prima inter pares*" (yang terbaik di antara orang-orang lainnya) dimungkinkan dan berhak menduduki jabatan manajer kantor lini pertama (bawah), dan seterusnya hingga manajer kantor puncak. Persyaratan yang dimaksud yaitu kemampuan kepemimpinan, keterampilan konseptual, keterampilan analitis, keterampilan hubungan manusia, dan keahlian teknis.

a. Kemampuan Kepemimpinan

Kemampuan kepemimpinan adalah kemampuan menjadi pemimpin. Kemampuan menjadi pemimpin itu tampak pada staf dan manajer yang memiliki karakteristik-karakteristik : tanggap terhadap perubahan, keterampilan antar manusia, mempunyai visi, dan kepribadian (tipe kepribadian) yang khas (Bandingkan dengan Carnegie, 1996, 13-24). Setiap staf atau karyawan, termasuk staf administrasi harus memiliki kemampuan kepemimpinan tersebut.

Tanggap terhadap perubahan. Staf administrasi perlu memiliki sikap tanggap terhadap perubahan seperti mampu menangkap perubahan, memahami perubahan, dan melakukan penyesuaian terhadap perubahan. Staf yang demikian tidak puas dengan model manajemen lama : menakutkan anak buah, bekerja seadanya, duduk di kantor, mengatur apa yang dapat diatur, menyetir organisasi sedikit ke kiri dan sedikit ke kanan, hanya berusaha mengatasi masalah-masalah yang muncul di hadapan mereka. Manajemen model lama demikian terlalu sederhana untuk menyikapi perubahan-perubahan besar seperti dalam hal perkembangan dan kemajuan teknologi khususnya teknologi informasi dan komunikasi; serta munculnya usaha bisnis-usaha bisnis yang secara nyata menjadi pesaing yang bisa mematikan usaha bisnis.

Carnegie mengatakan manajemen model lama demikian tidak sesuai dengan dunia masa kini yang sangat tak terduga, begitu cepat berubah, begitu liar bergerak, dan munculnya begitu banyak hal tak terduga. Yang diperlukan sekarang adalah sesuatu yang lebih dalam daripada manajemen bisnis gaya lama. Yang diperlukan adalah kepemimpinan, membantu karyawan meraih apa yang dapat mereka raih, membangun visi untuk masa depan, memberi dorongan, melatih dan membina, serta membangun dan mempertahankan hubungan yang baik.

Perihal kepemilikan visi. Menurut Warren Bennis dan Burt Nanus seperti ditulis oleh Carnegie (1996, 20) visi itu adalah citra mental tentang prospek organisasi yang diinginkan di masa depan. Visi mengungkapkan suatu pandangan masa depan organisasi yang realistis, andal, menarik, suatu kondisi yang lebih baik dalam sejumlah hal penting dibandingkan dengan kondisi yang ada saat ini. Staf atau karyawan kantor, calon manajer dan pemimpin kantor masa, harus mempunyai visi untuk memperbaiki kantor dan organisasi/perusahaan sehingga menjadi lebih baik.

Tentang tipe kepribadian yang khas. Carnegie mengatakan tentang tipe kepribadian yang khas yang berkaitan dengan kepemimpinan, “Teknik-teknik kepemimpinan yang paling dapat membantu anda ialah teknik-teknik yang anda gali dan kembangkan dari dalam diri anda sendiri...Jangan mencoba meniru orang lain...Jadilah menjadi diri anda”. Maka “langkah pertama menuju sukses adalah mengidentifikasi bakat-bakat kepemimpinan yang anda miliki sendiri” (Carnegie, 1996, 20-24). Dengan demikian setiap staf administrasi dan juga manajer kantor perlu mengidentifikasi kualitas pribadi apa yang dimiliki yang dapat dijadikan dan dikembangkan sebagai kualitas pemimpin.

Mengutip dari beberapa sumber, Carnegie (1996, 21-23) menulis sifat-sifat kepribadian yang penting bagi kepemimpinan yaitu : kemampuan yang tajam untuk mengantisipasi perubahan, antusiasme alami, kerendahan hati, kegigihan/ketekunan, tekad yang kuat, imajinasi besar, sikap positif, pemahaman nilai-nilai yang kuat, keteladanan, keterbukaan penuh, fokus dan penuh percaya diri.

Pandangan tentang kemampuan kepemimpinan di atas mempunyai implikasi bagi staf administrasi dan (calon) manajer kantor bahwa pengembangan karir profesional kantor bagi staf administrasi untuk menjadi manajer kantor tingkat bawah, dari manajer lini bawah menjadi manajer tingkat menengah dan seterusnya bukan hal yang mustahil bagi setiap profesional kantor yang terus menerus mengembangkan kompetensi kepemimpinannya dalam pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan untuk menjadi pemimpin kantor. Oleh karena itu setiap profesional kantor di dalam tingkatan manajemen hirarkhi organisasi perlu terus mengembangkan dan memajukan kompetensi kepemimpinan untuk pengembangan karir di bidang perkantoran khususnya atau pun demi kebutuhan organisasi/perusahaan tempat bekerja.

b. Keterampilan Konseptual

Keterampilan konseptual (*conceptual skills*) adalah kemampuan berpikir abstrak dengan menggunakan konsep-konsep dan simbol-simbol dalam menghadapi situasi dan masalah, dan kemampuan melihat berbagai bagian yang berhubungan dan bersama-sama membentuk suatu kesatuan/keseluruhan. Termasuk dalam keterampilan konseptual ini adalah berpikir sistematis, evaluative-visioner/strategis, dan kreatif (bandingkan Ferrel, Hirt, dan Ferrel 2009, 219; Daft 2013, 11).

Keterampilan berpikir sistematis. Sesuai pengertian sistem yaitu sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan (McLeod, 1995, 13), maka kemampuan berpikir sistematis berarti kemampuan melihat organisasi sebagai suatu sistem utuh dan hubungan antar bagiannya; mengetahui posisi suatu departemen di dalam organisasi dan posisi organisasi di dunia industri, masyarakat, lingkungan bisnis dan sosial yang lebih luas.

Mampu berpikir evaluative-visioner dan strategis berarti dapat melakukan evaluasi terhadap organisasi secara berkelanjutan dan memikirkan posisi organisasi menjadi seperti yang diinginkan di masa depan; memiliki pandangan secara luas dan berjangka panjang; kemampuan mengidentifikasi, mengevaluasi, dan memecahkan berbagai persoalan rumit dengan pemrosesan informasi dan kemampuan perencanaan.

Berpikir kreatif adalah kemampuan mengembangkan dan memajukan produk-produk dan ide-ide inovatif. Penemuan-penemuan dan penggunaan teknologi yang memicu revolusi industri dan evolusi bidang perkantoran seperti yang dikemukakan di atas merupakan hasil dari berpikir kreatif.

Implikasinya bagi profesional kantor di tingkat staf/karyawan administrasi dan manajer perkantoran di semua tingkat manajemen hirarkhi organisasi adalah bahwa pada dasarnya semua elemen tersebut perlu memiliki kemampuan keterampilan konseptual. Meskipun “keterampilan konseptual diperlukan oleh semua manajer, tetapi lebih diperlukan oleh manajer puncak. Banyak tanggung jawab manajer puncak seperti pengambilan keputusan, alokasi sumber daya, dan inovasi, yang membutuhkan pandangan luas” (Daft, 2013, 11). Dengan demikian staf atau karyawan administrasi organisasi juga membutuhkan kemampuan keterampilan konseptual ini dalam membantu pelaksanaan pekerjaan operasional, fungsi-fungsi manajemen, peran manajerial, atau pun untuk mendukung pengembangan organisasi. Oleh karena itu, staf

administrasi yang menunjukkan kemampuan keterampilan konseptual ini, mempunyai peluang yang lebih besar untuk pengembangan karir sebagai manajer kantor.

c. Keterampilan Analitis

Keterampilan analitis (*analytical skills*) adalah kemampuan mengidentifikasi isu-isu yang relevan, mengenal kepentingannya, memahami hubungan-hubungan antar berbagai isu, dan mengenali berbagai penyebabnya. Apabila manajer dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan suatu masalah, maka akan dapat mengambil tindakan yang tepat. Semua manajer harus dapat berpikir logis demikian, khususnya manajer puncak/atas (Ferrel, Hirt, dan Ferrel, 2009, 219). Demikian pula apabila staf atau karyawan memiliki keterampilan analitis ini, maka mereka akan mampu memberikan sumbangan pemikiran untuk memecahkan masalah yang dihadapi organisasi/perusahaan.

Sebagai bagian dari suatu organisasi atau perusahaan, bidang kerja perkantoran tidak lepas dari isu dan masalah dalam memberikan pelayanan administrasi, data, informasi dan asset. Kemampuan keterampilan analitis yang dimiliki para profesional kantor sangat berarti untuk membantu organisasi atau perusahaan dalam menyelesaikan masalah.

Implikasinya bagi pengembangan karir profesional kantor adalah bahwa setiap staf atau karyawan administrasi perlu memiliki keterampilan analitis. Demikian pula para manajer. Profesional kantor yang memiliki kemampuan keterampilan analitis mempunyai peluang yang lebih besar mengalami kemajuan karir di semua level bidang manajemen hirarkhi organisasi.

d. Keterampilan Hubungan Manusia

Keterampilan hubungan manusia (*human relations skills, interpersonal skills*) adalah kemampuan menghadapi orang-orang, dari dalam ataupun dari luar organisasi. Manajer yang dapat membina hubungan, berkomunikasi, memahami kebutuhan, dan menunjukkan apresiasi yang benar kepada orang-orang lain akan menjadi manajer yang sukses (Ferrel, Hirt, dan Ferrel, 2009, 219-220).

Sedangkan Daft (2013, 11) mendefinisikan keterampilan interpersonal sebagai kemampuan untuk bekerja dengan dan melalui orang lain, serta bekerja secara efektif sebagai anggota tim. Keterampilan ini terlihat dari kemampuan berhubungan dengan orang lain, kemampuan memotivasi, memfasilitasi, mengoordinasi, memimpin, mengomunikasikan, dan menyelesaikan konflik. Keterampilan demikian memungkinkan orang lain tidak takut dicemooh, mendorong partisipasi, dan menunjukkan apresiasi terhadap upaya karyawan. Manajer yang bekerja secara langsung dengan karyawan dalam kesehariannya penting memiliki keterampilan hubungan manusia ini.

Kantor sangat membutuhkan profesional kantor baik staf administrasi maupun manajer kantor yang memiliki kemampuan hubungan manusia ini, karena sifat-sifat dan peranan dari pekerjaannya. Seperti dikatakan The Liang Gie bahwa pekerjaan kantor atau administrasi bersifat pelayanan, diperlukan dan dilaksanakan dalam seluruh organisasi, dan dilaksanakan oleh semua orang dalam setiap organisasi. Pekerjaan kantor berperan melayani pelaksanaan pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan organisasi, membantu pimpinan dalam membuat keputusan dan melakukan tindakan yang tepat, serta membantu kelancaran perkembangan organisasi (The Liang Gie, 2000, 20-24). Pekerjaan pelayanan, bantuan, dan dukungan sangat cocok dilaksanakan oleh profesional kantor yang memiliki keterampilan hubungan manusia.

Implikasinya bagi pengembangan karir profesional kantor adalah bahwa staf administrasi dan manajer kantor yang lebih bawah (rendah) yang memiliki keterampilan hubungan manusia yang lebih kuat, mempunyai kesempatan mengembangkan karir perkantoran yang lebih baik. Demi semakin baiknya pelayanan kantor, bagi pihak internal dan eksternal organisasi, maka setiap profesional kantor harus mengembangkan keterampilan hubungan manusiawi ini.

e. Keahlian Teknis

Keahlian teknis (*technical expertise*) adalah pengetahuan dan keterampilan khusus yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan yang berkenaan dengan area bidang fungsional manajemen (Ferrel, 2009,

2019). Keterampilan ini mencakup penguasaan metode, teknik, dan peralatan yang digunakan dalam fungsi-fungsi tertentu; pengetahuan khusus, kemampuan analisis, dan kompetensi penggunaan alat dan teknik untuk menyelesaikan masalah dalam disiplin tertentu. Keterampilan teknis terutama sangat penting di tingkat organisasi yang lebih rendah. Banyak manajer memperoleh promosi untuk mengerjakan tugas manajemen pertama mereka berkat keterampilan teknis yang baik (Daft, 2013, 12).

Jadi pekerja lini area fungsional dan staf/karyawan administrasi paling banyak membutuhkan keahlian teknis ini, karena mereka langsung berurusan dengan pelaksanaan tugas-tugas operasional. Para manajer juga perlu mempunyai keahlian teknis ini. Misalnya manajer keuangan harus dapat melaksanakan pekerjaan akuntansi, manajer produksi harus dapat melaksanakan pekerjaan produksi. Manajer-manajer fungsional meskipun tidak melaksanakan pekerjaan sendiri tetapi harus melatih pegawai, menjawab pertanyaan, memberi bimbingan, dan memecahkan masalah pelaksanaan pekerjaan. Demikian pula manajer kantor seperti supervisor teknik informasi, sumber daya manusia, dan akuntansi di tingkat manajer lini; manajer layanan informasi dan administrator di tingkat manajer menengah; dan wakil presiden administrasi pada manajer puncak perlu memiliki keahlian teknis karena tuntutan kebutuhan pekerjaan, fungsi, tugas dan tanggungjawab (Bandingkan Daft, 2013, 11 dan 14).

Keterampilan teknis sangat dibutuhkan oleh karyawan non-manajemen yaitu para pekerja lini dan staf/karyawan administrasi. Manajer tingkat bawah (supervisor) membutuhkan keterampilan teknis yang lebih besar dibandingkan dengan tingkat menengah dan atas (puncak).

Jaderstrom dkk (2002, 5-6) mengidentifikasi keterampilan teknis dan persyaratan profesional kantor yang dibutuhkan sebagai staf/karyawan administrasi/kantor menurut bidang tugasnya sebagai berikut.

1) Keterampilan staf atau karyawan pendukung/pelayan administrasi (administrative support). Pelayan administrasi harus mempunyai kemampuan bekerja sebagai anggota tim, komunikasi dan organisasi, inisiatif, dan komputer. Jabatan staf pelayan administrasi dan keterampilan teknis yang perlu dimiliki ini meliputi :

- Operator telepon harus bisa menerima telepon masuk dan memproses telepon keluar, memiliki kepribadian, bertelepon yang baik, mengambil pesan, meminta pesan, dan melaksanakan fungsi ketatausahaan lain.
- Resepsionis harus bisa menyambut, mengarahkan tamu, melaksanakan sistem telepon, mengerjakan kearsipan dan korespondensi, mengendalikan kas kecil, mendistribusikan surat, dan mengontrol pengiriman surat.
- Sekretaris harus dapat melaksanakan berbagai tugas kantor seperti membuat surat, korespondensi, organisasi, memelihara arsip, dan membantu berbagai anggota tim.
- Petugas customer service harus bisa menerima dan melayani pelanggan melalui telepon, e-mail, membantu pelanggan secara personal atau pun kelompok berkenaan dengan produk perusahaan dan rekening pelanggan.
- Petugas *telemarketing* harus bisa menghubungi pelanggan untuk menentukan kebutuhan dalam membeli produk perusahaan.
- Petugas entri data harus mampu menginput informasi dari berbagai sumber ke data base komputer; mengambil, memasukkan, dan melacak pesanan.
- Petugas surat harus dapat memilah dan mendistribusikan surat keluar dan masuk, mengoperasikan peralatan manual dan elektronik.

2) Jabatan dan keterampilan teknis staf/karyawan bidang pengelolaan arsip meliputi :

- Petugas warkat harus dapat melaksanakan penyortiran dan pengambilan kembali informasi
- Petugas arsip harus dapat memproses bahan-bahan yang telah diklasifikasikan oleh petugas tatausaha.
- Teknisi arsip harus bisa menyiapkan informasi untuk penyimpanan dan arsip.
- Para petugas pengelola arsip itu harus memiliki orientasi tim dan berpikir rinci, logis, sistematis, dan kesadaran keamanan.

Saat ini hampir semua organisasi ataupun perusahaan maju menggunakan sistem kantor terintegrasi yaitu peralatan kantor, meliputi komputer yang terhubung melalui jaringan kerja komunikasi, yang semakin dibutuhkan untuk mengelola pekerjaan kantor. Keterampilan dan karakteristik yang dibutuhkan untuk kebutuhan karir perkantoran atau kesekretariatan ini meliputi kemampuan bekerja independen, berorientasi teknis, pengetahuan perangkat keras dan perangkat lunak komputer, spirit tim, keakuratan, keterampilan gramatikal dan seni bahasa, kemampuan membaca draf dokumen dan mengeditnya; serta kemampuan memprioritaskan tugas-tugas.

Jadi hampir semua organisasi tergantung pada komputer untuk melaksanakan pengolahan data rutin, melakukan perhitungan, mengorganisir dan memelihara informasi yang dibutuhkan untuk komunikasi, dan membantu manajer dalam membuat keputusan. Karena penggunaan komputer di setiap unit dan tingkatan manajemen organisasi atau perusahaan ini maka setiap karyawan dan manajer administrasi harus mempunyai keahlian komputer agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik.

C. Kesimpulan

Setiap organisasi atau perusahaan memiliki bidang administrasi yang dimaksudkan untuk membantu pelaksanaan pekerjaan pokok untuk mencapai tujuan, membantu pimpinan dalam mengambil keputusan, melaksanakan fungsi-fungsi manajemen dan peran manajerial, membantu pengembangan organisasi atau perusahaan, dan melayani masyarakat yang berkepentingan.

Agar kantor dapat berperan sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan jaman, maka kantor perlu secara berkelanjutan menyesuaikan dan menggunakan teknologi yang terus mengalami evolusi bahkan revolusi. Untuk itu setiap profesional kantor, staf/karyawan administrasi dan manajer kantor semua tingkatan, harus menyesuaikan kemampuan dengan evolusi dan revolusi teknologi di bidang perkantoran. Di samping mereka juga harus mengasah dan meningkatkan kemampuan kepemimpinan, keterampilan konseptual, analitis, hubungan antar manusia, dan keahlian teknis perkantoran.

Setiap staf atau karyawan administrasi dan manajer kantor di semua level manajemen berhak untuk mengembangkan karir profesional kantor, dan bekerja seoptimal mungkin bagi karya pembantuan dan pelayan organisasional. Setiap profesional kantor yang mempunyai kemampuan dan keterampilan manajer yang lebih baik daripada yang lainnya, *primus/prima inter pares*, berpeluang lebih baik dan maju dalam pengembangan karir profesional kantor, tidak hanya menjadi staf/karyawan administrasi tetapi menjadi manajer kantor tahap demi tahap dalam jenjang manajemen kantor organisasi/perusahaan.

Daftar Pustaka

- Carnegie, Dale. 1996. *Pemimpin Dalam Diri Anda* Jakarta: Spektrum Mitra Utama Prentice Hall.
- Daft, Richard L. 2013. *Era Baru Manajemen*, Terjemahan, Edisi 9 Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Ferrel, O.C., Geoffrey A. Hirt, Linda Ferrel. 2009. *Business A Changing World*, Seventh Edition. New York: McGraw-Hill Irwin.
- Jaderstrom, Susan et.al. 2002. *Complete Office Handbook*, Third Edition. New York: Random House Reference.
- McLeod Jr., Raymond. 1995. *Sistem Informasi Manajemen*, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid 1. Jakarta: PT Prenhallindo.
- The Liang Gie. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- <https://www.kbbi.web.id/revolusi>
- Koran SINDO, 28 Maret 2016 dalam. file:///E:/BUKU%20PDF/Revolusi%20Industri%204.0/Dampak%20Era%20Revolusi%20Industri%204.0,%20Bisa%20Kerja%20dari%20Rumah%20dan%20Dapat%20Uang%20Antijobless.com.html).