

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PERANAN TATA RUANG KANTOR PADA *MARKETING  
BRANCH MANAGER* RIAU – SUMBAR PT.PERTAMINA  
(PERSERO) BAGIAN RETAIL**

**KERTAS KERJA**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya  
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Administrasi Perkantoran  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau

**Arimbi Dyah Kartika Sari  
NPM : 167420500**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA  
ADMINISTRASI PERKANTORAN**

**PEKANBARU**

**2020**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PERSETUJUAN KERTAS KERJA**

Nama : Arimbi Dyah Kartika Sari  
NPM : 167420500  
Program Studi : Administrasi Perkantoran  
Jenjang Pendidikan : Diploma Tiga (D III)  
Judul Kertas Kerja : Peranan Tata Ruang Kantor *Marketing Branch Manager*  
Riau-Sumbar PT.Pertamina (Persero) Bagian Retail

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub bab dalam kertas kerja ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penulisan karya ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang ujian komprehensif.

Pekanbaru, 30 November 2019

Turut Menyetujui  
Program Studi D III Adm. Perkantoran  
Ketua



Eka Komalasari, S.Sos., M.Si

Pembimbing,



Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI KERTAS KERJA**

Nama : Arimbi Dyah Kartika Sari  
NPM : 167420500  
Program Studi : Diploma Tiga (D III)  
Judul Kertas Kerja : Peranan Tata Ruang Kantor *Marketing Branch Manager*  
Riau-Sumbar PT.Pertamina (Persero) Bagian Retail

Naskah kertas kerja ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penulisan karya ilmiah, oleh karena itu Tim penguji Ujian Konferehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya.

Pekanbaru, 27 Februari 2020

Ketua,



Nurmasari, S.Sos., M.Si.

Sekretaris,



Rosmita, S.Sos., M.Si

Anggota,



Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos, M.Si

Mengetahui,  
Wakil Dekan 1



Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

---

**PENGESAHAN KERTAS KERJA**

Nama : Arimbi Dyah Kartika Sari  
NPM : 167420500  
Program Studi : Administrasi Perkantoran  
Jenjang Pendidikan : Diploma Tiga (D. III)  
Judul Skripsi : Peranan Tata Ruang Kantor *Marketing Branch Manager*  
Riau-Sumbar PT.Pertamina (Persero) Bagian Retail

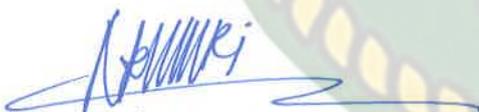
Naskah kertas kerja ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan tim penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 27 Februari 2020

An. Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

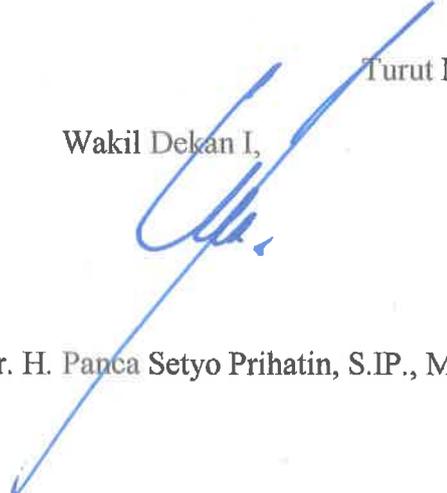
  
Nurmasari, S.Sos., M.Si.

  
Rosmita, S.Sos., M.Si

Turut Menyetujui,

Wakil Dekan I,

Program Studi D III Adm. Perkantoran  
Ketua,

  
Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si.

  
Eka Komalasari, S.Sos., M.Si.

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

=====

**BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF KERTAS KERJA**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: *044/UIR-Fs/Kpts/2020* tanggal 26 Februari 2020 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal 27 Februari 2020 jam 08.00 – 09.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian komprehensif kertas kerja atas mahasiswa:

Nama : Arimbi Dyah Kartika Sari  
NPM : 167420500  
Program Studi : Administrasi Perkantoran  
Jenjang Pendidikan : Diploma Tiga (D.3)  
Judul Skripsi : **Peranan tata ruang kantor pada marketing branch manager PT.Pertamina (persero)Bagian retail**

Nilai Ujian : Angka : " *83,66* " ; Huruf : " *A* "  
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Nurmasari,S.Sos.,M.Si	Ketua	1.
2.	Rosmita,S.Sos.,M.Si	Sekretaris	2.
3.	Dr.Hj.Rosmayani,S.Sos.,M.Si	Anggota	3.
4.	Eko Handrian, S.Sos., M.Si.	Notulen	4.

Pekanbaru, 27 Februari 2020  
An. Dekan,

  
**Dr.H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si.**  
Wakil Dekan I Bid Akademik

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan kertas kerja ini. Shalawat beriringan salam penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan suritauladan sehingga terbukalah berbagai hikmah ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi umat manusia hingga akhir zaman.

Sesuai dengan bidang studi yang penulis tekuni pada jurusan Administrasi Perkantora, maka penulis tertarik menulis kertas kerja ini dengan judul **“Peranan Tata Ruang Kantor *Marketing Branch Manager* Riau-Sumbar PT. Pertamina (persero) bagian Retail”**. kertas kerja ini adalah salah satu syarat yang harus penulis tempuh dalam meraih gelar Ahli Madya pada program studi Diploma III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, dimana penulis menekuni ilmu pengetahuan untuk menambah wawasan penulis tentang ilmu-ilmu sosial dan ilmu politik.

Dengan selesainya penulisan kertas kerja ini, maka penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada pihak yang memberikan segala bimbingan, bantuan dan petunjuk, disamping itu juga penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi SH., M.CL. selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

3. Ibu Dr. Hj. Rosmayani, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penulisan kertas kerja ini.
4. Ibu Eka Komalasi Sari, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
5. Ibu Evi Zubaidah, S.Sos., I.MPA. selaku Sekretaris Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini, mudah-mudahan ilmu yang bapak dan ibu berikan bermanfaat bagi semua orang termasuk diri penulis.
7. Seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan jasa pelayanan bagi penulis.
8. Kepada yang teristimewa ucapan yang terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya penulis berikan kepada Ayahanda Suharmanto dan Ibunda Sriyani yang telah memberikan do'a dan semangat dan perhatian kepada penulis dalam menyelesaikan kertas kerja ini, serta adik-adik yang banyak memberikan semangat selama menempuh perkuliahan ini.

9. Kepada teman-teman Administrasi Perkantoran angkatan 2016 yang telah membantu penulis sampai saat ini.
10. Kepada saudara-saudara saya Erlina Komalasari, Aminah Luffia, Nisis Sari Heni Puspika, Rambo, Oni, yang telah memberikan motivasi serta masukan dalam penulisan kertas kerja ini.
11. Kepada Pimpinan dan Pegawai *Marketing Branch Marketing* PT. Pertamina (Persero), yang telah memberikan izin penulis dalam melakukan penelitian.

Penulis menyadari dalam penyusunan kertas kerja ini masih ada ditemui kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi menyempurnakan kertas kerja penulis.

Semoga Allah memberikan pahala yang berlimpah kepada semua pihak atas segala kebaikan yang diberikan kepada penulis. Dan semoga kertas kerja ini dapat memberikan wawasan yang lebih luas kepada psetiap pembacanya.

Pekanbaru, 26 November 2019

Penulis

Arimbi Dyah Kartika Sari

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>PERSETUJUAN KERTAS KERJA</b> .....	ii
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI KERTAS KERJA</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN KERTAS KERJA</b> .....	iv
<b>BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH</b> .....	xiii
<b>ABSTRAK</b> .....	xiv
<b>ABSTRACT</b> .....	xv
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Kertas Kerja dan Kegunaan Kertas Kerja.....	6
1. Tujuan Kertas Kerja .....	7
2. Kegunaan Kertas Kerja .....	7
<b>BAB II : DESKRIPSI <i>MARKETING BRANCH MANAGER</i> RIAU- .....</b>	
<b>SUMBAR PADA PT PERTAMINA (PERSERO)</b> .....	<b>8</b>
A. Sejarah Ringkas <i>Marketing Branch Manager</i> Riau-Sumbar pada PT Pertamina (Persero) Bagian Retail .....	8

B. Struktur <i>Marketing Branch Manager</i> Riau-Sumbar pada PT Pertamina (Persero) .....	14
C. Fungsi dan Tujuan <i>Marketing Branch Manager Riau-Sumbar</i> pada PT Pertamina (Persero) Bagian Retail .....	15
D. Sumber Daya <i>Marketing Branch Manager</i> .....	19
<b>BAB III : STUDI KEPUSTAKAAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>22</b>
A. Variabel, Indikator dan Kepustakaan Pendukung.....	22
B. Pembahasan Data Sekunder dan Indikator Variabel.....	31
C. Pembahasan Faktor Pendukung Indikator Variabel.....	47
D. Pembahasan Faktor Penghambat Indikator Variabel.....	47
<b>BAB IV : PENUTUP.....</b>	<b>48</b>
A. Kesimpulan .....	48
B. Saran.....	49
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>50</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>52</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
II.1	Penyaluran BBM Wilayah Riau.....	14
II.2	Data Jumlah Pegawai <i>Marketing Branch Manager</i> Riau-Sumbar PT- Pertamina (Persero) bagian Retail.....	19
II.3	Daftar Sarana dan Prasarana Pegawai <i>Marketing Branch Manager</i> Ri- Riau-Sumbar PT Pertamina (Persero) bagian Retail.....	20
III.1	Pengaruh Warna.....	42

## DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
II.1	Struktur Organisasi <i>Marketing Branch Manager</i> Riau-Sumbar PT.Per- tamina (Persero) bagian Retail .....	15
II.2	Struktur Organisasi <i>Marketing Branch Manager</i> Riau-Sumbar PT.Per- tamina (Persero) bagian Retail.....	16
III.1	Contoh gambar Ruang Kantor tertutup bersekat.....	34
III.2	Contoh gambar Ruang Kantor Tertutup Berpintu.....	35
III.3	Contoh ruang Ruang Kantor Terbuka.....	37
III.4	Contoh Ruang khusus Berpanorama.....	38

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 : Surat Keputusan Dekan FISIPOL UIR .....	57
2 : Surat Keterangan Magang.....	61
3 : Data APMS 2018 .....	62
4 : Ruang Kantor Bagian Retail.....	64
5 : Kondisi Arsip Bagian Retail .....	65
6 : Penerangan Pada Bagian Retail .....	65
7 : Ruang <i>Sr Executive Marketing</i> .....	66
8 : Ruang Sekretaris <i>Marketing Branch Manager</i> .....	66
9 : Ruang Depan Bagian Retail .....	67
10 : Ruang Tunggu Tamu .....	67
11 : Tempat Pegawai Bermain Tenis Meja.....	68
12 : Olahraga Rutin Setiap Jum'at Pagi .....	68
13 : Musholla.....	69
14 : Daftar Hadir Penulis.....	69
15 : Agenda Harian .....	70
16 : Penulis Berada Di Depan Meja Resepsionis.....	71

## SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferehensif Kertas Kerja yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arimbi Dyah Kartika Sari  
NPM : 167420500  
Program Studi : Administrasi Perkantoran  
Jenjang Pendidikan : Diploma Tiga (D III)  
Judul Kertas Kerja : Peranan Tata Ruang Kantor Marketing Branch Manager Riau-Sumbar PT Pertamina (Persero) Bagian Reatail

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konfrehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah kertas kerja ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian seminar yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 30 November 2019

Pelaku Pernyataan



Arimbi Dyah Kartika Sari

# **PERANAN TATA RUANG KANTOR *MARKETING BRANCH MANAGER* RIAU-SUMBAR PADA PT. PERTAMINA PERSERO BAGIAN RETAIL**

## **ABSTRAK**

Arimbi Dyah Kartika Sari

Kata Kunci: Tata Ruang Kantor, Cahaya, Warna, Udara, Bunyi, Musik.

Tujuan kertas ini adalah untuk mengetahui. Peranan Tata Ruang Kantor *Marketing Branch Manager* Riau-Sumbar PT Pertamina (Persero) bagian Retail guna dapat mempermudah pekerjaan karyawan dengan menggunakan ruangan secara efisien. Berawal dari ketertarikan penulis untuk mengangkat judul ini karena adanya rasa ingin tahu penulis terhadap peranan tata ruang kantor bagian retail. Selama penulis melaksanakan Prakerk Kerja Lapangan (PKL) penulis melihat bahwa tata ruang kantor di bagian Retail tidak terlalu nyaman yang menyebabkan kurangnya peningkatan kualitas pekerjaan, dan itu dikarenakan ada beberapa hal yang meengaruhi kualitas tersebut. Peranan tata ruang kantor yang ada di bagian Retail tidak sesuai dengan indikator tata ruang kantor

**THE ROLE OF MARKETING BRANCH MANAGER OFFICE LAYOUT  
RIAU-SUMBAR IN PT PERTAMINA (PERSERO) RETAIL PART**

**ABSTRACT**

Arimbi Dyah Kartika Sari

*Keywords: Office Layout, Light, Color, Air, Sound, Music.*

*The purpose of this working is to the role of Marketing Branch Manager office layout Riau-Sumbar in PT Pertamina (Persero) Retail Part, in order to facilitate the work of employess by using the room efficiently. Starting from the author's interest to raise this title because of the author curiosity tu the role of retail part. As long as the author carries out the job training the author sees that the office layout in the retail section is not very comfortable which cause a lack of improvement in the quality of work,and that is because there are several things that affect these qualities the role office layout in the retail section is not in accordance with the office layout planning.*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Administrasi adalah suatu keseluruhan proses kegiatan atau kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan oleh rasionalitas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Gie (dalam Donni dan Fenny, 2015:4) menyatakan bahwa administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu.

Organisasi merupakan suatu wadah atau tempat berkumpulnya antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk suatu tujuan tertentu. Dimana pada setiap organisasi pada umumnya selalu berhubungan dengan orang individu ataupun sekelompok orang lain dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.

Menurut Mooney (dalam Manullang, 2001:59) menyatakan organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai suatu tujuan bersama. Organisasi juga suatu sistem, sistem yang berupa organisasi ini terdiri dari 3 unsur yang saling berhubungan, yaitu sekelompok orang yang bekerja sama dan mencapai tujuannya.

Menurut Barnard (dalam Manullang, 2001:59) organisasi sebagai sistem dari aktivitas kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih. Manajemen berperan mengoordinasikan kegiatan-kegiatan. Menurut Haiman (dalam Manullang, 2001:3) mengatakan bahwa manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama.

Kantor dalam arti sempit dipahami sebagai tempat melaksanakan kegiatan administratif, sedangkan kantor dalam arti luas dipahami sebagai penyedia layanan informasi dan komunikasi.

Menurut Denyer ( dalam Rasto, 2015:3) menyatakan bahwa kantor adalah tempat dilaksakannya berbagai kegiatan administratif. Setiap karyawan kantor memerlukan tempat untuk bekerja. Sarana perkantoran yang perlu dikelola adalah ruangan untuk bekerja. Susunan tempat kerja dapat menentukan lancar tidaknya kegiatan yang berada didalam sebuah kantor yang dapat memengaruhi nyaman tidaknya karyawan bekerja.

Menurut Moekijat (2002:123) menyatakan tata ruang kantor merupakan segi yang penting, karena :

1. Suatu tata ruang kantor yang direncanakan dengan baik membantu dalam efisiensi pekerjaan yang dilakukan.
2. Penghematan-penghematan berasal dari penggunaan ruang lantai yang tepat.
3. Pengawasan dapat dipermudah.
4. Hubungan dapat dipercepat.
5. Perlengkapan dan mesin kantor dapat digunakan lebih baik.
6. Dari sudut pandangan pegawai, suatu kantor yang direncanakan dengan baik harus menambah kesenangan dan semangat kerja, sedang baik dengan baik dapat mempunyai pengaruh yang sebaliknya.
7. Arus pekerjaan menjadi lebih lancar.

Tata ruang kantor merupakan hal yang sangat penting dalam memasuki sebuah perusahaan. Kantor yang mempunyai tata ruang yang tidak teratur pasti membuat tamu kantor berpendapat bahwa kinerja para karyawan tidak maksimal. Tata ruang kantor yang kurang baik akan mengakibatkan pemborosan waktu dan tenaga karyawan, dengan demikian produktivitas kerja karyawan akan menurun. Hal ini menyebabkan biaya yang dikeluarkan semakin besar dan hasil yang dicapai kurang memuaskan atau dengan kata lain tidak efektif dan efisien.

Kantor yang rapi dan menyenangkan dapat meningkatkan mutu kinerja karyawan dan tercapainya tujuan perusahaan, maka secara tidak langsung peranan dan suasana kantor sangat mendukung efektifitas kerja karyawan yang bekerja di kantor tersebut.

Menurut Terry (dalam Donni dan Fenny, 2015:112) menyatakan Tata ruang kantor adalah penentuan mengenai kebutuhan-kebutuhan dalam penggunaan ruang secara terperinci, untuk menyiapkan suatu susunan yang praktis dari faktor-faktor fisik yang dianggap perlu bagi pelaksanaan pekerjaan kantor dengan biaya yang layak.

Beberapa orang menganggap kantor adalah untk mengurus informasi ataupun keterangan. Komponen fisik yang ada didalam kantor merupakan alat untuk membantu terlaksananya pekerjaan. Penempatan ruang kantor dan mesin-mesin yang digunakan harus disusun dengan baik dan benar sehingga bisa dipergunakan dengan maksimal. Dengan demikisn bisa tercapainya keindahan.

Menurut Gibson (dalam Rasto, 2015:218) menyatakan bahwa Tata ruang kantor adalah sebagai penataan fasilitas kerja dan meja kerja. Tata ruang kantor yang efektif didasarkan pada interaksi antara peralatan, aliran kerja, dan karyawan. Karyawan yang bekerja perlu menggunakan sarana maupun prasana untuk menunjang pekerjaan dengan efektif dan efisien.

Penataan kantor dapat menentukan apakah ruangan yang digunakan secara efektif dan menguntungkan bagi karyawan yang sedang bekerja. Lingkungan Kantor juga memiliki dampak yang signifikan terhadap kineja karyawan karena pekerjaan kantor sebagian besar merupakan mental yang memerlukan konsentrasi tinggi. Lingkungan kantor harus memberikan kenyamanan kepada karyawan. Ketidak nyamanan lingkungan kantor akan menyebabkan ketegangan dan kelelahan sehingga mengurangi efisiensi dan tingginya tingkat kehadiran karyawan. Berikut manfaat lingkungan kantor sebagai berikut:

1. Meningkatkan Efisiensi, penyediaan pencahayaan yang buruk, kebisingan yang berlebihan, dan kurangnya ventilasi yang tepat memiliki efek buruk atas efisiensi kerja karyawan
2. Meningkatkan Kesehatan, kesehatan karyawan kantor antara lain dipengaruhi oleh debu, pencahayaan yang buruk, dan kebisingan yang berlebih. Pencahayaan yang buruk mempengaruhi penglihatan. Suara yang berlebih memiliki efek pada syaraf pendengaran
3. Mengurangi Ketidakhadiran dan Perputaran Tenaga Kerja, ketika karyawan tidak puas dengan lingkungan kerja, mereka akan tertarik untuk pindah ke kantor lain. Hal ini mengakibatkan hilangnya karyawan yang efisien dan berpengalaman di kantor
4. Meningkatkan Semangat Staf, lingkungan kinerja memiliki dampak psikologis kepada karyawan. Penyediaan kondisi kerja yang baik dapat meningkatkan semangat kerja karyawan
5. Melindungi Peralatan Kantor dan Arsip, beberapa peralatan mahal seperti computer harus dilindungi dari debu dan suhu tinggi. Demikian pula arsip harus dijaga dari kebakaran. Oleh karena itu kondisi fisik yang baik harus disediakan untuk mencegah kerusakan peralatan dan arsip

Tujuan dari tata ruang kantor menurut Maryati (2007:148) adalah sebagai berikut:

1. Memperlancar pekerjaan kantor sehingga menjadi lebih efektif
2. Menggunakan seluruh ruangan yang ada dengan optimal

3. Menciptakan kondisi kerja yang baik
4. Memudahkan pengawasan terhadap pekerjaan kantor
5. Membangun kesan yang baik bagi pelanggan (meningkatkan estetika)
6. Memberikan fleksibilitas yang tinggi
7. Menjaga keseimbangan antara alat dan karyawan

*Marketing Branch Manager* Riau-Sumbar PT Pertamina (persero) memiliki beberapa bagian yaitu Retail, Gasdom, Industri dan Marine. Pada setiap ruangan terdapat beberapa tatanan yang berbeda. Tata ruangan yang dikatakan baik apabila pegawai merasa nyaman berkerja di kantor.

Tidak rapi tata ruang kantor merupakan fenomena yang banyak terjadi di lembaga Pemerintahan ataupun Swasta. Dari pengamatan penulis, terlihat suasana dari tata ruang kantor *Marketing Branch Manager* Riau-Sumbar belum memungkinkan terciptanya tata ruang yang menunjang kenyamanan kerja para karyawan. Hal tersebut disebabkan karena beberapa faktor seperti kapasitas dan luas kantor *Marketing Branch Manager* belum memadai seperti ruangan staf. Tidak adanya penerapan aturan yang tegas dalam pelayanan, sehingga seringkali tamu dapat menerobos masuk ke sembarang ruangan. Lalu kurangnya suhu AC ruangan yang menyebabkan para karyawan sering keluar masuk ruangan. Kurangnya lemari arsip membuat ordner-ordner tidak memiliki tempat penyimpanan.

Berbagai permasalahan di atas berdampak pada kurang efektif dan efisiensinya para karyawan bekerja dengan maksimal. Untuk itu berdasarkan pengamatan penulis dan dari uraian diatas tersebut, penulis tertarik untuk menulis Kertas Kerja dengan judul “**Peranan Tata Ruang Kantor *Marketing Branch Manager* Riau-Sumbar PT. Pertamina (Persero) Bagian Retail**”.

## B. Rumusan Masalah

Mengingat pengertian dan peranan tata ruang kantor seperti yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah, maka untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan pada latar belakang masalah, maka untuk melaksanakan atau pekerjaan dengan baik perlu di usahakan peningkatan dan penyempurnaan tata ruang kantor secara maksimal agar merasa nyaman dalam bekerja.

Adapun perumusan masalah yang terjadi pada kantor Branch Manager Marketing adalah “Bagaimana Peranan Tata Ruang Kantor *Marketing Branch Manager* PT Pertamina (Persero) Bagian Retail”.

## C. Tujuan dan Kegunaan Kertas Kerja

### 1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulisan ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana peranan tata ruang kantor pada *Marketing Branch Manager* Riau-Sumbar

### 2. Kegunaan Kertas Kerja

1. Secara teoritis, penulisan ini untuk mengetahui bagaimana peranan tata ruang kantor pada *Marketing Branch Manager* Riau-Sumbar.
2. Secara akademis, yaitu sebagai ilmu pengetahuan, informasi dan wawasan bagi pembaca dan sebagai referensi untuk kalangan mahasiswa/I yang memerlukan untuk penulisan Kertas Kerja di masa yang akan datang sebagai contoh dalam penulisan Kertas Kerja.

3. Secara praktis, untuk menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan yang lebih baik di masa yang akan datang dan sebagai tambahan bahan pustaka di perpustakaan serta syarat kelulusan di jenjang Diploma III Administrasi Perkantoran.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB II

### DESKRIPSI UMUM *MARKETING BRANCH MANAGER* RIAU-SUMBAR

#### PADA PT.PERTAMINA (Persero) Bagian Retail

##### A. Sejarah Ringkas *Marketing Branch Manager* Sumbar-Riau

Pertamina merupakan hasil gabungan dari beberapa perusahaan Pertamina dengan Permina yang didirikan pada 10 Desember 1957, PT. Perusahaan Minyak Nasional disingkat PERMINA. Tanggal ini diperingati sebagai lahirnya Pertamina hingga saat ini. Pada 1960, PT.Permina berubah status menjadi Perusahaan Negara (PN) Permina. Kemudian, PN Permina bergabung dengan PN Pertamina menjadi PN Pertambangan Minyak dan Gas Bumi Negara (Pertamina) pada 20 Agustus 1968.

Selanjutnya, melalui UU No.8 Tahun 1971, pemerintah mengatur peran Pertamina untuk menghasilkan dan mengolah migas dari ladang-ladang minyak serta menyediakan kebutuhan bahan bakar dan gas di Indonesia. Kemudian melalui UU No.22 tahun 2001, pemerintah mengubah kedudukan Pertamina sehingga penyelenggaraan Public Service Obligation (PSO) dilakukan melalui kegiatan usaha.

Perusahaan Pertambangan Minyak dan Gas Bumi Negara berubah nama menjadi PT Pertamina (Persero) yang melakukan kegiatan usaha migas pada Sektor Hulu hingga Sektor Hilir yang berdasarkan PP No.31 Tahun 2003 tanggal 18 Juni 2003. Pada 10 Desember 2005, Pertamina mengubah lambang kuda laut menjadi anak panah dengan warna dasar hijau, biru, dan merah yang merefleksikan unsur dinamis dan kepedulian lingkungan.

Pada 20 Juli 2006, PT. Pertamina (Persero) melakukan transformasi fundamental dan usaha perusahaan. PT Pertamina (Persero) mengubah visi Perusahaan yaitu, “Menjadi Perusahaan Minyak Nasional Kelas Dunia” pada Desember 2007. Kemudian 2011. Melalui RUPSLB tanggal 19 Juli 2012, Pertamina menambah modal ditempatkan/disetor serta memperluas kegiatan usaha perusahaan.

Pada 14 Desember 2015, menteri BUMN selaku RUPS menyetujui perubahan Anggaran Dasar Pertamina dalam hal optimalisasi pemanfaatan sumber daya, peningkatan modal ditempatkan dan diambil bagian oleh Negara serta perbuatan-perbuatan Direksi yang memerlukan persetujuan tertulis Dewan Komisaris. Perubahan ini telah dinyatakan pada Akta No.10 tanggal 11 Januari 2016, Notaris Lenny Janis Ishak, SH.

Selanjutnya, menteri BUMN selaku RUPS sesuai dengan SK BUMN No. S-690/MBU/11/2016, menyetujui perubahan Anggaran Dasar Pertamina terkait dengan komposisi Direksi dan Dewan Komisaris, kewenangan atas nama Direktur Utama, pembagian tugas dan wewenang Direksi, kehadiran rapat Direktur Utama dan Dewan Komisaris.

*Branch Marketing Manager* Riau-Sumbar PT Pertamina (Persero) beralamat di Jl.Singsingamangaraja No.141, Rintis, Limapuluh, Kota Pekanbaru, Riau 28156 Indonesia. Sedangkan untuk cakupan wilayahnya dibagi dengan wilayah 10 dan wilayah 11 yang terdapat di Riau.

## 2.1 Visi dan Misi Perusahaan

**Visi** : “Menjadi Perusahaan Energi Kelas Dunia”

Untuk mewujudkan Visi Perseroan sebagai Perusahaan kelas dunia, maka Perseroan sebagai Perusahaan milik Negara turut serta menunjang kebijakan dan program Pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya, terutama di bidang penyelenggaraan usaha energi, yaitu minyak dan gas bumi, energi baru dan terbarukan baik di dalam maupun di luar negeri. Peningkatan untuk memaksimalkan sumber daya yang dipegang oleh Perseroan harus menghasilkan nilai Perseroan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

**Misi** : “Menjalankan usaha minyak, gas, serta energi baru dan terbarukan secara terintegritas, berdasarkan prinsip-prinsip komersial yang kuat”.

## 2.2 Tata Nilai Unggulan 6 C

Pertamina memiliki tata nilai sebagai komitmen perusahaan untuk mencapai visi dan misinya berdasarkan standar global dan penerapan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*). Nilai-nilai Pertamina disebut dengan 6C, terdiri dari *Clean*, *Competitive*, *Confident*, *Customer Focus*, *Commercial* dan *Capable*, dan nilai-nilai ini wajib diketahui dan menjadi pedoman bagi seluruh karyawan dalam beraktivitas. Pertamina menetapkan enam tata nilai perusahaan yang dapat menjadi pedoman bagi seluruh karyawan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Penerapan tata nilai 6C didasarkan pada Surat Keputusan Direktur Utama PT. Pertamina (Persero) No.Kpts-022/

COOOOO/2013-SO Tentang Penerapan Tata Nilai 6C 01 Pertamina dan Anak Perusahaan (*Operasional Holding*).

- a. *Clean*, dikelola secara profesional, menghindari benturan kepentingan, tidak menoleransi suap, menjunjung tinggi kepercayaan dan integritas. Berpedoman pada asas-asas tata kelola korporasi yang baik.
- b. *Confident*, berperan dalam pembangunan ekonomi nasional, menjadi pelopor dalam reformasi Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dan membangun kebanggaan bangsa.
- c. *Commercial*, menciptakan nilai tambah dengan orientasi komersial, mengambil keputusan berdasarkan prinsip-prinsip bisnis yang sehat.
- d. *Competitive*, mampu berkompetisi dalam skala regional maupun internasional, mendorong pertumbuhan investasi, membangun budaya sadar biaya dan menghargai kinerja.
- e. *Customer Focus*, berorientasi pada kepentingan pelanggan dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.
- f. *Capable*, dikelola oleh pemimpin dan pekerja yang profesional dan memiliki talenta dan penguasaan teknis tinggi, berkomitmen dalam membangun kemampuan riset dan pengembangan.

Di seluruh Indonesia, PT Pertamina (Persero) memiliki delapan wilayah pemasaran atau sering disebut dengan *Marketing Operation Region* (MOR), yaitu:

1. Region Pemasaran 1

Pertamina MOR 1, yang berpusat di Medan yang meliputi NAD, Sumatera Barat, Sumatera Utara, Riau Daratan dan Riau Kepulauan.

2. Region Pemasaran II

Pertamina MOR II, yang berpusat di Palembang yang meliputi Sumatera Selatan, Lampung, Bengkulu dan Jambi.

3. Region Pemasaran III

Pertamina MOR III, yang berpusat di Jakarta yang meliputi DKI dan Jawa Barat.

4. Region Pemasaran IV

Pertamina MOR IV, yang berpusat di Semarang yang meliputi Jawa Tengah, Yogyakarta dan Solo.

5. Region Pemasaran V

Pertamina MOR V, yang berpusat di Surabaya yang meliputi Jawa Timur, Bali, NTB dan NTT.

6. Region Pemasaran VI

Pertamina MOR VI, yang berpusat di Balikpapan yang meliputi Kalimantan.

7. Region Pemasaran VII

Pertamina MOR VII, yang berpusat di Makassar yang meliputi Sulawesi

8. Region Pemasaran VIII

Pertamina MOR VIII, yang berpusat di Jayapura yang meliputi Irian Jaya dan Maluku.

PT. Pertamina (persero) *Marketing Operation Region* (MOR) I merupakan salah satu daerah pemasaran PT. Pertamina (persero) yang berada di area Sumatera yang memiliki sebelas fungsi *operation*, berikut uraiannya:

- a. Fungsi *HSSE (health, security, safety and environment)*
- b. Fungsi *Retail Fuel Marketing* (RFM)
- c. Fungsi *Supply and Distribution* (S&D)
- d. Fungsi *Aviation*
- e. Fungsi *Industrial Fuel Marketing* (IFM)
- f. Fungsi *Gas Domestic* (Gasdom)
- g. Fungsi *Technical Service* (TS)
- h. Fungsi *Marine*
- i. Fungsi *Human Capital* (HC)
- j. Fungsi *Community Relation* (Comrel)
- k. Fungsi *Asset*

Berdirinya PT.Pertamina (persero) di tanggal 10 Desember 1957, penyelenggaraan usaha minyak dan gas di daerah hulu hingga hilir. Proses memproduksi di PT. Pertamina (persero) sendiri termasuk kedalam sektor hulu yang dikelola oleh direktorat Hulu PT. Pertamina (persero). Bisnis di sektor hulu dilaksanakan melalui operasi sendiri (*own operation*) dan lewat pola kemitraan.

Dibagian ini ada tujuh Daerah Operasi Hulu (DOH) yang terdiri dari:

- a. Berpusat (NAD) Nangroe Aceh Darussalam
- b. Berpusat di Rantau sebagai Sumatera Bagian Utara

- c. Berpusat di Jambi sebagai Sumatera Bagian Tengah
- d. Berpusat di Prabumulih sebagai Sumatera Bagian Selatan
- e. Berpusat di Cirebon sebagai Jawa bagian Barat
- f. Berpusat di Cepu sebagai Jawa bagian Timur
- g. Berpusat di Balikpapan sebagai satu Kalimantan
- h. Berpusat di Sorong sebagai satu Papua

Sekarang, Direktorat Hulu mengelola 6 anak perusahaan yang bergerak di bisnis hulu industry migas dan panas bumi, yaitu;

- a. PT. Pertamina EP (PEP)
- b. PT. Pertamina Hulu Energi (PHE)
- c. PT. Pertamina Gas
- d. PT. Pertamina Geothermal Energy (PGE)
- e. PT. Pertamina EP Cepu (PEP Cepu)
- f. PT. Pertamina *Drilling Service* Indonesia (PDSI)
- g. *Exploration and Production Technology Center* (EPTC)

Indonesia, PT.Pertamina (persero) yang memiliki kilang pengolahan sendiri, yaitu (Refinery Unit):

- a. RU II - Dumai / Sei Pakning
- b. RU III - Plaju / Sungai Goreng
- c. RU IV - Cilacap
- d. RU VI - Balongan
- e. RU VII - Sorong/ Kasim

Adapun beberapa produk dari PT. Pertamina (Persero), yaitu :

1. Bahan Bakar Minyak (BBM) Produk BBM yang terdiri dari :
  - a. Minyak Bensin
  - b. Minyak Tanah
  - c. Minyak Solar
  - d. Minyak Diesel
  - e. Minyak Bakar
  
2. Bahan Bakar Khusus (BBK) Produk BBK yang terdiri dari :
  - a. Aviation Gasoline (BBM Pesawat Udara)
  - b. Aviation Turbine Fuel (BBM Pesawat Udara Bertubin)
  - c. Bio Pertamina
  - d. Bio Solar
  - e. Pertamina
  - f. Pertamina Plus
  - g. Pertamina Dex
  - h. Pertamina Racing
  - i. Peralite
  
3. Bahan Bakar Subsidi Produk bahan bakar subsidi terdiri dari :
  - a. Premium
  - b. Solar

4. Non BBM Bahan bakar bukan minyak terdiri dari :
  - a. Aspal
  - b. Pelumas (Lube Base Oil)
  - c. Pelarut (Solvent)
  - d. Green Coke
  - e. Calconed Coke
  - f. Slack Wax
  - g. Heavy Aromate
  - h. Sulphur
5. GAS terdiri dari LPG (Liqueifield Petroleum Gas), BBG (Bahan Bakar Gas), Misicool (Pengganti CFC yang ramah lingkungan) terdiri dari :
  - a. Fuel Gas
  - b. Liquid Petroleum Gas (LPG)
  - c. Musicool
6. Petrokimia Petrokimia terdiri dari :
  - a. Asam Tereftalat Murnis
  - b. Benzene
  - c. Paraxylene
  - d. Polytam
  - e. Propylene

7. Pelumas Pelumas terdiri dari :
  - a. Circulating Oils
  - b. Heavy Duty diesel Engine Oils Industrial And Marine Engine Oils
  - c. Industrial and Hydraulic Oils
  - d. Oassenger Car Oils
  - e. Powershift Transmission and Heavy Equipment Hydraulic Oils
  - f. Refrigerating Oils
  - g. Two Stroke Gasoline Engine Oils

### 2.3 Penyaluran BBM Wilayah Riau

Penyaluran BBM di wilayah Riau sendiri terbagi menjadi 2 wilayah, wilayah X dan wilayah XI.

**Gambar II.1 Tabel Penyaluran BBM Wilayah Riau**

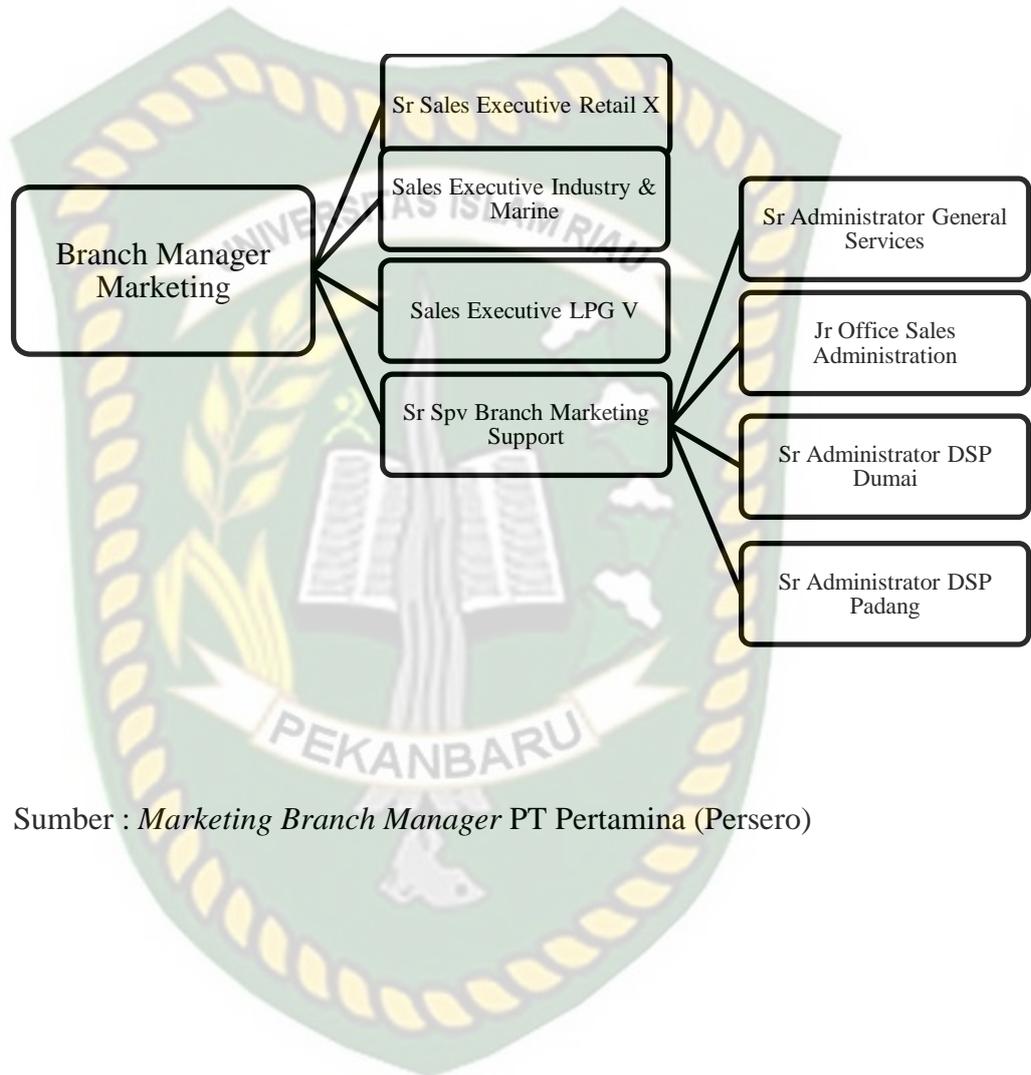
No.	Wilayah X	Kabupaten/Kota	Wilayah XI	Kabupaten/Kota
1		Pekanbaru		Kampar
2		Dumai		Pelalawan
3		Bengkalis		Indragiri Hilir
4		Rokan Hilir		Indragiri Hulu
5		Rokan Hulu		Siak
6		Meranti		Kuantan Singingi

Sumber : *Marketing Branch Manager* Riau-Sumbar PT Pertamina

(Persero)

**B. Struktur Organisasi Perusahaan**

**Gambar II.1 Struktur Organisasi *Marketing Branch Manager* Riau-Sumbar PT.Pertamina (Persero)**



Sumber : *Marketing Branch Manager* PT Pertamina (Persero)

**Gambar II.2 Struktur *Marketing Branch Manager* Riau-Sumbar  
PT.Pertamina (Persero) Bagian Retail**



Sumber : *Marketing Branch Manager* PT Pertamina (Persero)

### C. Fungsi dan Tugas Organisasi

Berdasarkan informasi yang penulis dapatkan selama melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT Pertamina (persero) Branch Marketing Manager. Berikut merupakan Fungsi dan Tugas dari perusahaan tersebut adalah:

#### 1. Branch Manager

##### Fungsi

Merencanakan, mengkoordinasi dan melaporkan kegiatan pemasaran Bahan bakar minyak (BBM) di bagian retail, penindustrian serta perkapalan (*marine*) menggunakan strategi pemasaran yang telah dibentuk sebelumnya, dan akan melakukan sejumlah pembinaan

terkhusus para agen BBM dan membangun komunikasi yang baik dengan pihak-pihak terikat, baik internal maupun eksternal.

### **Tugas**

- a. Mengatur beberapa kegiatan yang dilakukan untuk memasarkan BBM untuk bagian retail, perkapalan (*marine*) dan industri di kawasan kerja kepada *manager region*.
- b. Memberikan penilaian untuk pelaksanaan memasarkan BBM di bagian retail, perkapalan (*marine*) dan industri.
- c. Menyusun serta mengajukan usulan-usulan strategi usaha memasarkan supaya meningkatkan dan mempertahankan harga pasaran di pangsa pasar (*market share*).
- d. Mengadakan kunjungan dengan pelanggan-pelanggan dalam kurun waktu perkembangan pasar serta mendapatkan *feed back* dari pengguna.
- e. Membentuk laporan kegiatan memasarkan BBM bagian retail, perkapalan (*marine*) kepada pimpinan wilayah dan industri.
- f. Melakukan kerjasama dengan fungsi bidang terkait, guna mempermudah penyaluran penjualan BBM di sektor retail, industri dan perkapalan (*marine*).

## 2. Sr Sales Executive Retail X

### Fungsi

Merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi penjualan BBM di sektor Retail di wilayah kerja bagian.

### Tugas

- a. Melaksanakan pemasaran produk BBM berdasarkan dengan pencapaian di daerah kerja masing-masing yang berdasarkan BBM dari periode bulanan, pertiga bual serta tahunan kepada *generak manager*.
- b. Mempertahankan fungsi pasar dengan memelihara dan menjaga pelanggan-pelanggan.
- c. Saling berkomunikasi serta melakukan kunjungan ke pelanggan untuk memberikan pelayanan purna jual, serta mendapatkan umpan balik dari konsumen.
- d. Membuat hubungan antara mitra kerja, instansi pemerintah juga dengan media massa di wilayah kerja dengan baik.
- e. Membuat analisa dan rencana tindak lanjut terhadap umpan balik yang diberikan konsumen.
- f. Melakukan pembinaan ataupun pembelajaran kepada usaha penyalur/agen Bahan Bakar Minyak di wilayah kerja.
- g. Ikut dalam memonitoring kelancaran pendistribusian penjualan produk BBM dan terminal BBM.

### 3. Jr. Sales Executive Retail XI

#### Fungsi

Merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi penjualan BBM di sektor Retail di wilayah kerja bagian.

#### Tugas

- a. Melaksanakan penjualan produk BBM sesuai target dengan ketentuan kawasan tugasnya dengan berdasarkan bentuk BBM untuk jangka waktu ,bulanan, per tiga bulan dan per tahunnya kepada *general manager*.
- b. Mempertahankan dan memperhatikan pengguna-pengguna dengan sejumlah cara memasarkan agar tetap mendapatkan fungsi *market*.
- c. Mengiatkan *survey, public hearing* ke pengguna dalam rangka bertujuan pelayanan purna jual, serta mendapatkan *feed back* dari pengguna.
- d. Meningkatkan koordinasi yang bagus dengan *partner* bisnis, *stakeholder* ,dan media massa di kawasan kerja.
- e. Merancang gambaran dan rencana mengevaluasi terhadap *feed back* yang diberikan oleh pengguna.
- f. Melaksanakan penyuluhan untuk lembaga penyalur/agen BBM di wilayah kerja.
- g. Ikut dalam memonitoring kelancaran pendistribusian penjualan produk BBM dan terminal BBM.

#### 4. Staf

##### Fungsi

Bertanggung jawab atas tugas serta laporan yang berhubungan dengan Retail BBM

##### Tugas

- a. Merekap data penyaluran Bahan Bakar Umum (BBM) di setiap bulan, triwulan dan tahunan.
- b. Membina hubungan yang baik dengan mitra kerja.
- c. Ikut andil dalam *public hearing* dan kunjungan ke pelanggan untuk memberikan pelayanan harga pasar purna jual, serta mendapatkan *feed back* dari pengguna

#### D. Sumber Daya Organisasi

Organisasi pada dasarnya dapat digunakan sebagai tempat atau wadah dimana orang-orang bisa berkumpul, bekerja sama secara terencana dan terorganisasi dapat memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada.

**Tabel II.2 : Data jumlah pegawai *Marketing Branch Manager* Riau-Sumbar PT.Pertamina (Persero) Bagian Retail**

No.	Jenis kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	6
2	Perempuan	-
<b>Total</b>		<b>6</b>

Sumber: PT Pertamina (Persero) *Marketing Branch Manager* (Pekanbaru), 2019

Adapun sarana dan prasarana perusahaan guna menunjang aktivitas pegawai adalah sebagai berikut:

**Tabel II.3 : Daftar sarana dan Prasarana *Marketing Branch manager Riau-Sumbar PT.Pertamina (Persero)***

No.	Sarana dan Prasarana	Jumlah	Kondisi	
			Baik	Buruk
1	2	3	4	5
1	Meja	20	20	-
2	Kursi	40	40	-
3	Filling Cabinet	5	5	-
4	Lemari	15	15	-
5	AC	11	10	1
6	Telephone	3	3	-
7	Sofa	10	10	-
8	Meja Rapat	1	1	-
9	Mesin Fotocopy	1	1	-
10	Kalkulator	3	3	-
11	Printer	14	14	-
12	Tempat Sampah	3	3	-
13	Ordner	65	60	5
14	Alat Pemadam Api Ringan (APAR)	3	3	-

1	2	3	4	5
15	Tv	2	2	-
16	Kulkas	1	1	-
17	Jam	3	3	-
18	Mobil	6	6	-
19	Dispenser	4	4	-
20	CCTV	3	3	-

Sumber: *Marketing Branch Manager* PT Pertamina (Persero) (Pekanbaru), 2019

## BAB III

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Variabel, Indikator, dan Kepustakaan Pendukung

##### 1. Konsep Administrasi

Secara umum administrasi secara umum adalah suatu bentuk usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan pengaturan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Pengertian administrasi secara sempit ialah suatu bentuk kegiatan yang meliputi mencatat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan sederhana, ketik-mengetik, dan sebagainya yang mempunyai sifat teknis ketatausahaan. Sedangkan pengertian administrasi secara luas ialah segala bentuk proses kerja sama dari dua orang atau lebih untuk mencapai tujuannya dengan memanfaatkan sara dan prasana khusus secara berdaya guna dan berhasil guna.

Administrasi sebagai suatu proses, aktivitasnya diawali oleh menetapkan suatu kebijakan tersebut dilaksanakan melalui proses kerjasama dari sekelompok orang untuk mencapai sasaran atau sejumlah tujuan tertentu yang telah ditetapkan. Dalam studi ilmu Administrasi, tujuan yang dimaksudkan itu adalah tujuan ideal (teoritis) setiap organisasi, yaitu menciptakan efektifitas dan efisiensi dalam seluruh bidang kegiatan organisasi.

Ada 14 prinsip umum administrasi yang dikemukakan oleh Henri Fayol (dalam Zulkifli, 2009:36) yaitu:

1. Pembagian Kerja, yang dimaksudkan untuk memutuskan kegiatan, pengukhusan orang dalam bidangnya agar memperoleh efisiensi yang tinggi.
2. Pendelegasian wewenang dan tanggung jawab. Wewenang yang merupakan hak administrator atau manajer untuk memberi perintah

dan merupakan sesuatu yang melekat dalam jabatan administrator atau manajer.

3. Disiplin, disiplin merupakan hal yang mutlak dalam kegiatan kerjasama, dalam hal mana anggota organisasi tunduk dan mentaati peraturan yang telah ditetapkan. Disiplin mengikat semua tingkat kepemimpinan organisasi dan menuntut adanya sanksi.
4. Kesatuan perintah, pekerja menerima perintah hanya dari suatu pimpinan.
5. Kesatuan arah atau tujuan. Bahwa kegiatan organisasi harus mempunyai tujuan yang sama dan langsung dari perencanaan yang dibuat oleh seorang manajer.
6. Mendahulukan atau mengutamakan atau menempatkan kepentingan umum diatas kepentingan pribadi. Dalam hal ini kepentingan organisasi sebagai kepentingan bersama harus didahulukan, bukan kepentingan pribadi.
7. Pengupahan atau penggajian, penggajian dan metode pembayaran harus adil dan jujur sesuai dengan kompensasi pekerjaan dengan mengusahakan agar dapat memuaskan pimpinan dan bawahan.
8. Sentralisasi, wewenang perlu didelegasikan kepada bawahan, tetapi tanggungjawab akhir tetap dipegang oleh pimpinan puncak. Masalahnya seberapa besar wewenang didelegasikan, disentralisasikan atau dipusatkan.
9. Skala Hirarki, merupakan garis wewenang dan program yang diturunkan dari pimpinan puncak ke pimpinan terbawah dan pekerja.
10. Tata tertib, penempatan dan pendayagunaan sumber daya manusia sesuai dengan tempatnya.
11. Keadilan, kesetiaan dan pengabdian anggota harus diimbangi dengan sikap keadilan dan kebaikan serta perlakuan wajar dari manajer terhadapnya.
12. Stabilitas Jabatan, memberikan waktu yang cukup sangat diperlukan pekerja untuk menjalankan fungsinya dengan efektif, sehingga perlu mengurangi intensitas pergantian jabatan atau personal.
13. Prakarsa atau Inisiatif. Dalam sebuah tingkatan, semangat kerja didukung oleh berkembangnya prakarsa, dan karenanya kepada bawahan perlu diberikan kebebasan untuk memikirkan dan mengeluarkan pendapat tentang semua aktivitas, bahkan melihat dan menilai kesalahan-kesalahan yang terjadi.
14. Solidaritas kelompok kerja, prinsip ini menitik beratkan semangat persatuan dan kesatuan antar pekerja untuk menumbuhkan dan meningkatkan motivasi kerja.

## 2. Konsep Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa Inggris, yaitu *management; to manage*, yang berarti mengurus. Secara umum, manajemen berarti suatu rangkaian langkah yang terpadu yang mengembangkan suatu organisasi sebagai suatu sistem yang bersifat sosio-ekonomi-teknis. Arti sistem ialah sebuah keseluruhan yang dinamis yang terdiri dari bagian-bagian yang saling berhubungan yang bergerak dan berkembang kearah suatu tujuan; sedangkan sosio, yaitu manusia adalah yang menggerakkan sistem; ari ekonomu adalah kegiatan dalam sistem yang bertujuan untuk memenuhi kegiatan manusia; dan arti teknis adalah harta atau alat serta cara tertentu yang dipakai dalam kegiatan.

Berikut adalah pendapat dari tiga tokoh manajemen:

- a. Menurut Stoner (dalam Laksmi, 2015:22) menyebutkan manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan mengawasi usaha-usaha dari anggota organisasi dan sumber-sumber organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.
- b. Terry (dalam Laksmi, 2015:22) berpendapat bahwa manajemen adalah suatu proses yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan-tujuan tertentu dengan menggunakan manusia dan sumber daya lainnya.
- c. Sementara menurut Follet (dalam Laksmi, 2015:22) berpendapat bahwa manajemen adalah seni untuk dilakukan sesuatu melalui orang lain.

Dari menurut ketiga pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah proses untuk tercapainya suatu tujuan atas hasil kerja sama dengan orang lain melauai perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan mengawasi.

Adapun unsur-unsur Manajemen yang menurut Terry (dalam Priansa, 2014:33) yakni manajemen memiliki dengan istilah The Six M terdiri atas:

1. *Man* (manusia, tenaga kerja) adalah titik pusat manajemen adalah manusia yang berhak sebagai pelaksana, karena tidak ada manajemen tanpa manusia. Dengan demikian faktor manusia merupakan unsur yang paling penting dan menentukan dalam setiap bentuk kegiatan manajemen. Manusia yang menentukan tujuan yang menggunakan dan melaksanakan proses kegiatan manajemen. Jadi manusialah yang semuanya merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengawasi setiap kerjasama yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

2. *Money* (uang atau pembiayaan) adalah unsur lain yang tidak kalah pentingnya dalam mencapai tujuan manajemen adalah uang. Pengaruh uang sangat besar, karena uang dibutuhkan oleh setiap manusia. Disamping sebagai alat tukar, uang juga berfungsi untuk pengukur alat, fungsi uang juga untuk mengukur besarnya nilai atau kecilnya suatu kegiatan. Beberapa program yang direncanakan bila tanpa ada unsur yang mendukung seperti membiayai kegiatan tersebut maka akan sia-sia.

3. *Material* (bahan-bahn atau perlengkapan) suatu perlengkapan yang akan dibutuhkan, dengan adanya bahan yang dapat diolah adalah merupakan tindak lanjut dari manajemen yang akan diproses. Tanpa adanya *material* (bahan-bahan), tidak tercapainya suatu tujuan yang akan diproses dikarenakan manusia kekurangan material, tidak akan mungkin ada wujud dari proses yang akan dihasilkan.

4. *Machines* (mesin-mesin) adalah suatu pelengkap alat yang digunakan untuk mempermudah beberapa proses. Selain itu, kegiatan yang cepat bisa dibantu dengan adanya pelengkap alat. Di era sekarang dapat ditandai dengan mesin-mesin yang sangat canggih sehingga dapat memperoleh keefektifan dan efesiensi pekerjaan contohnya komputer, alat tulis-menulis dan lainnya yang dapat mndukung.

5. *Method* (metode, cara, istem kerja) pencapaian tujuan yang tertentu dapat dilakukan dengan cara, dan digunakannya metode yang tertentu. Metode berguna untuk tercapainya sesuatu adalah sebagai lancarnya melaksanakan suatu perkerjaan.

6. *Market* (pasar) merupakan akhir dari lingkup yang luas dari hasil produktifitas. Tanpa disadari tujuan dari produktifitas adalah sebagai hasil dari kepuasan konsumen terhadap barang yang dihasilkan.pasar berperan penting, yaitu tempatnya para produsen memasakan hasil produksi dari suatu kegiatan.

### 3. Konsep Organisasi

Jones dan Mathew (dalam Donni dan Fenny, 2015:83) menyatakan bahwa organisasi merupakan alat yang digunakan oleh orang dalam mengkoordinasikan tindakan-tindakan mereka guna memenuhi sesuatu yang mereka harapkan atau hargai, yaitu mencapai tujuan.

Organisasi juga merupakan salah satu fenomena sosial masyarakat modern. Melalui organisasi, orang dapat mencapai berbagai kebutuhan dan tujuannya. Dan karenanya, akan sering kita temui berbagai macam prinsip yang mereka pegang dalam memanfaatkan organisasi sebagai alternative alat untuk mencapai tujuan. Sebagai alternative referensi, berikut prinsip-prinsip organisasi yang dirumuskan oleh Atmosudirjo (dalam Zulkifli, 2009:39).

- a. Organisasi itu harus mempunyai tujuan, yakni suatu tujuan yang hanya dapat dicapai melalui daya upaya (*effort*) kerjasama yang teratur dan kontinu antara orang-orang yang bersangkutan. Prinsip ini membawa konsekuensi, bahwa harus ada kesatuan pimpinan (*unity of command*) dan kesatuan arah gerak (*unity of deration*).
- b. Harus ada pembagian kerja dan penugasan kerja yang homogeny. Untuk terarahnya pencapaian tujuan organisasi dibutuhkan daya upaya (inisiatif) dari seluruh personil organisasi. Oleh karena itu seluruh pekerjaan harus terbagi habis menjadi kaveling-kaveling kerja yang tidak jelas atau tegas.
- c. Antara tugas, tanggungjawab, dan kekuasaan (wewenang) harus selalu terdapat kesesuaian serta keseimbangan. Artinya, luas dan beratnya tanggungjawab yang diberi harus sesuai dengan luas dan beratnya tugas. Demikian pula, maka luas beratnya tanggungjawabnya. Bila prinsip ini dilanggar, maka pasti akan terjadi berbagai kepincangan dalam berbagai macam bentuk.
- d. Setiap pelimpahan kekuasaan dan tugas harus dilakukan setepat-tepatnya dan sejelas-jelasnya. Tepat orang, tepat tugas dan jelas

batas-batasnya. Pedelegasian tugas dan wewenang atau kekuasaan harus jelas bagi kedua belah pihak-pihak pedelegasian dan penerima delegasi. Pelimpahan tugas dan wewenang sedapat mungkin tertulis dan dirumuskan dengan kata-kata yang jelas, mudah dipahami, menunjukkan isi materinya, dan batas-batasnya yang tegas. Bilamana tidak memungkinkan tegas, maka harus disertai suatu 'policy' yang memberikan pedoman untuk kasus-kasus praktek.

- e. Kesatuan komando atau hirarkhi (*the one man one chief principle*) tersusunnya organisasi harus mengikuti garis-garis tata hubungan bawahan-atasan. Semua arus komando, perintah, laporan, informasi, kerja, penfasilitasan kerja dan sebagainya, harus melalui garis-garis hirarkhi ini sebagai prinsip. Di dalam praktek, prinsip ini harus dipegang teguh, akan tetapi tidak boleh kaku, agar supaya tidak macet.
- f. Komunikasi. Komunikasi dapat meningkatkan kekompakan, yaitu antara sesama unit dapat tukar-menukar suatu informasi kegiatan yang terdapat dalam organisasi bersangkutan. Kelancaran arus dan ketepatan data dan informasi yang relevan sangat membantu pimpinan dalam mengambil keputusan yang tepat.
- g. Pimpinan wajib melakukan perintah dan dapat mengadakan pengecekan. Pengecekan tersebut mempunyai sifat organisasional, dengan begitu pimpinan tidak semena-mena dapat mengontrol segala-galanya yang nantinya mendatangkan efek yang tidak baik kepada motivasi para kerja bawahan..
- h. Kontinuitas.

#### 4. Konsep Administrasi Perkantoran

Leffingwell dan Robbinson (dalam Priansa dan Damayanti, 2015 :4 ) mengatakan Administrasi perkantoran sebagai fungsi merupakan turunan dari seni dan ilmu manajemen yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan kantor secara efisien, kapan pun, serta dimanapun pekerjaan tersebut dilakukan.

Administrasi perkantoran merupakan salah satu fungsi dalam organisasi yang dikaitkan dengan penyelenggaraan tata pelayanan komunikasi serta perekaman dari suatu organisasi. Administrasi perkantoran juga dapat dipahami sebagai sebuah proses yang melibatkan fungsi-fungsi administrasi dalam

organisasi dalam rangka melaksanakan kegiatan operasional kantor sehingga berbagai tujuan yang sudah ditetapkan oleh kantor dapat dicapai dengan optimal.

## **5. Konsep Tata Ruang kantor**

Lingkungan pekerjaan berdampak besar terhadap kinerja karyawan, karena merupakan ruang lingkup dimana para karyawan tersebut melaksanakan pekerjaannya sehari-hari. Namun akibat perkembangan ilmu serta teknologi saat ini menjadikan penerapan tata ruang kantor ditunjukkan sebagai meningkatnya produktivitas kerja. Tata ruang (layout) kantor adalah pengaturan peralatan dan fasilitas fisik lainnya dalam ruang yang tersedia, untuk memastikan kelancaran dan efisien kerja di kantor. Tata ruang kantor menuntut pengetahuan tentang alur kerja, kebutuhan individu, jenis pekerjaan yang harus dilakukan, dan cara terbaik untuk melakukannya.

Sumathy, V. et al (dalam Rasto, 2015:218) menyatakan tata ruang kantor adalah pengaturan semua komponen fisik dalam ruangan yang tersedia untuk memberikan efektivitas maksimum dan koordinasi komponen ini menjadi satu kesatuan yang efisien dan menarik.

Gibson, P (dalam Rasto, 2015:218) menyatakan bahwa secara umum mendefinisikan tata ruang kantor sebagai tatanan fasilitas kerja dan meja kerja. Tata ruang kantor yang efektif didasarkan pada interaksi antara peralatan, aliran kerja, dan karyawan.

Tata ruang kantor yang Ergonomi menurut Wignjosoebroto (dalam Donni dan Fenny, 2015:121) adalah pengaturan tata letak dan fasilitas kerja untuk mencari gerakan-gerakan kerja yang efisien seperti halnya dengan

pengaturan *material handling* dan disesuaikan juga dengan aliran kegiatan dan gerakan yang efisien.

Jadi yang dimaksud dengan tata ruang kantor yang ergonomi adalah pengaturan tempat kerja, penyusunan perabot dan perlengkapan dengan menggunakan gerakan yang efektif, efisien, nyaman dan aman, disesuaikan dengan kemampuan tubuh, manusia, pekerjaan, dan lingkungan kerjanya sehingga dapat kinerja yang optimal. Adapun faktor-faktor dalam ergonomi antara lain: Cahaya, Warna, Udara, Bunyi atau suara, Musik.

### **Tujuan Tata Ruang Kantor**

Tata ruang kantor dapat dipastikan sesuai dengan aliran kerja di dalam ruang dengan furniture dan peralatan yang sesuai, yang akan dapat menghasilkan produktivitas yang tinggi dan biaya yang rendah. Menurut Wallace, P.D (dalam Rasto, 2015:219) tata ruang kantor bertujuan sebagai berikut:

- a. Dapat memastikan lancarannya efektivitas aliran kerja di dalam kantor.
- b. Pemanfaatan ruang kantor yang sangat efektif dengan meminimalkan biaya ruang kantor
- c. Meningkatkan kepuasan, kenyamanan, dan semangat kerja karyawan dengan menyediakan ruang kerja yang memadai dan kondisi kerja yang baik.
- d. Pengawasan pekerjaan dapat dipermudah
- e. Meningkatkan citra yang baik dari kantor kepada pelanggan dan pengunjung.
- f. Menjaga fleksibilitas tata ruang kantor dapat beradaptasi dengan perubahan *output*, layanan pelanggan, dan volume dokumen.
- g.
- h. Memastikan kapasitas yang seimbang antara peralatan dan personil untuk setiap tahap pada aliran kerja.

Gie (dalam Donny dan Fenny, 2015:112) menyatakan bahwa penataan ruang yang baik, yang sesuai dengan proses alur pekerjaan, akan menghasilkan pekerjaan yang efektif dan efisien. Tujuan khusus penataan ruang adalah:

- a. Pekerjaan di kantor itu dalam proses pelaksanaannya dapat menempuh jarak yang sependek mungkin;
- b. Rangkaian aktivitas tata usaha dapat mengalir secara lancar;
- c. Kesehatan dan kepuasan bekerja para pegawai i dapat terpelihara;
- d. Pengawasan terhadap pekerjaan dapat berlangsung secara memuaskan;
- e. Seluruh ruang dipergunakan secara efisien untuk keperluan pekerjaan;
- f. Pihak luar yang mengunjungi kantor yang bersangkutan mendapat kesan yang baik tentang organisasi tersebut;
- g. Susunan tempat kerja dapat dipergunakan untuk berbagai pekerjaan dan mudah diubah.

Selain tujuan tata ruang kantor, adapun prinsip-prinsip tata ruang kantor yang efektif menurut Martinez dan Quible (dalam Sukoco, 2006:196), antara lain:

1. Menganalisis hubungan antara peralatan, informasi, dan pegawai dalam arus kerja;
2. Mengondisikan arus kerja agar bergerak dalam bentuk garis lurus dan meminimalisir kemungkinan terjadinya *crisscrossing* dan *backtracking*;
3. Pegawai maupun tim kerja agar yang melakukan pekerjaan serupa harus ditempatkan berdekatan pintu masuk kantor;
4. Pegawai maupun divisi yang berhubungan dengan publik harus ditempatkan dalam area yang berdekatan;
5. Pegawai maupun tim kerja yang membutuhkan konsentrasi harus ditempatkan di ruang kerja yang suasananya lebih tenang.
6. Alokasi ruang harus berdasarkan posisi, pekerjaan yang dilakukan, dan peralatan khusus yang diperlukan masing-masing individu;
7. Furniture dan peralatan harus sesuai dengan kebutuhan;
8. Lorong harus nyaman dan lebar untuk mengantisipasi pergerakan yang efisien dari pekerja;
9. Pertimbangan keamanan harus diberikan prioritas tinggi;
10. Area terbuka yang besar lebih efisien dibandingkan ruangan kecil yang tertutup;
11. Provisi yang tepat bagi pencahayaan, dekorasi AC, kelembaban, dan control suara;
12. Memperhatikan kebutuhan perluasan kantor di masa datang;
13. Pekerjaan harus datang pada pegawai, bukan sebaliknya.

## B. Pembahasan Data Sekunder Indikator Variabel

Menurut Soedjadi (dalam Donni, 2012:118) menyatakan harus diselenggarakan dengan setepat-tepatnya. Pedoman tata ruang dan perencanaan tata ruang kantor adalah:

1. Tempatkan setiap pegawai sedekat mungkin dengan:
  - a. Pimpinan dimana menerima pekerjaannya;
  - b. Mesin, perlengkapan dan peralatan kerja yang dengannya dia harus paling banyak menggunakannya;
  - c. Pimpinan dimana dia harus senantiasa mendapat fasilitas langsung tentang penggunaan mesin, perlengkapan, dan peralatan seperti diatas;
  - d. Pimpinan lain ke mana dia harus menyerahkan pekerjaan yang telah diselesaikan.
2. Manager hendaknya mendapatkan ruangan untuk masing-masing manajer, dikarenakan manajer adalah pusat konsentrasi pemikiran (*think-thank*) seluruh organisasi (maka sebaiknya ruangan-ruangannya dilengkapi dengan *Dictaphone* dan *megaphone*, dan alat-alat lainnya kainnya yang dapat dihubungkan mereka dengan pimpinannya).
3. Pekerjaan-pekerjaan teknis seperti pusat pengetikan, puser *audio visual*, reproduksi, foto kopi, stensil dan percetakan, serta pusat pekerjaan administrative (ketatausahaan) yang tersedianya ruangan-ruangan tersendiri, terpisah dari *think-thank* tersebut, agar suara-suara

(noisy) yang timbul dari bekerjanya alat-alat kerja tersebut dapat diisolasi.

4. Ruangan untuk unit-unit yang berhubungan dengan permesinan, pergudangan, alat-alat besar, dan sebagainya dapat ditempatkan dibelakang, yang dapat mengurangi kebisingan untuk unit-unit lainnya.
5. Untuk mendapatkan luasnya gerakan badan pegawai khusus untuk pekerjaan-pekerjaan administrasi, maka diusahakan agar *space* kerja setiap orang tidak kurang dari  $1,5 \times 2 \text{ m}^2$ , (masih harus diperhitungkan setiap ruangan kerja itu juga ditempatkan meja, kursi, almari-almari, *filing cabinet*, dan sebagainya).
6. Diaturnya tempat duduk pegawai hendaknya jangan sampai mereka saling bertatapan seseorang dengan yang lainnya, guna untuk terjaganya pegawai agar tidak saling bercakap-cakap dari hal-hal yang bukan-bukan.
7. Untuk keperluan pertemuan dan rekreasi bersama hendaklah ada suatu ruangan khusus atau aula dari yang berukuran sekitar  $17,5 \times 25 \text{ m}$  sampai  $25 \times 40 \text{ m}$ .
8. Lalu jarak antara meja pegawai yang satu dan pegawai lainnya berjarak 2 m.

Hasil dari pengamatan penulis selama praktek kerja lapangan ini maka tata ruang kantor *Marketing Branch Manager Riau-Sumbar PT Pertamina* (Persero) bagian Retail adalah sebagai berikut:

1. Jarak antara pegawai dan pimpinan sudah dekat namun dengan ruangan yang berbeda, mesin dan perlengkapan sudah di sediakan oleh perusahaan dekat dengan para pegawai bekerja. Saat ini degan fasilitas yang sudah ada laporan pekerjaan langsung dikirim ke pimpinan via gmail jika laporannya berbentuk *soft file*.
2. Pada Kantor *Marketing Branch manager* Riau-Sumbar PT Pertamina (persero) bagian Retail, ruang kantor untuk pimpinan memang sudah ruangan sendiri yang memungkinkan pimpinan dapat lebih berkonsentrasi dalam bekerja.
3. Ada satu alat terpisah dari ruangan kerja pegawai seperti Fotocopy, namun itu tidak jadi masalah, karena disetiap meja pegawai sudah tersedianya mesin print yang multi fungsi untu fotocopy serta scanner.
4. Untuk unit-unit pergudangan, alat-alat besar juga sudah diberikan ruangan tersendiri guna agar kantor terlihat rapi dan nyaman.
5. Untuk kursi dan meja sudah sangat pas untuk keluar masuk pegawai tetapi dari penulis lihat jarak antara meja dan *filing cabinet* itu bisa dikatakan sempit. Satelah penulis ukur menggunakan meteran jaraknya sekitar 60 cm. Dan seharusnya jaraknya harus lebih dari 60 cm
6. Tempat duduk sudah diatur dengan sedemikian rupa dan tidak ada yang saling berhadapan.

7. Untuk ruangan ini biasanya Kantor *Marketing Branch Manager* menggunakan ruangan rapat karna keterbatasan ruangan.
8. Untuk jarak antara meja pegawai ke pegawai lainnya hanya berjarak 1,2 m dan masih kurang rasanya jika kedua pegawai hendak keluar atau masuk ke tempatnya masing-masing.

Pada umumnya tata ruang kantor terdiri dari dua macam, namun Sedarmayanti (dalam wulansari, 2018:12) berpendapat bahwa kedua jenis tata ruang kantor tersebut masih dapat dibedakan lagi menjadi empat macam tata ruang kantor, yaitu :

1. Tata Ruang Kantor Tertutup / Berkamar (*Cubical Type Offices*)

Tata Ruang Kantor tertutup ialah tata ruang kantor dimana orang atau divisi dalam kantor dipisahkan melalui sekat-sekat maupun tembok sehingga ruang kerja terdiridari kamar-kamar privat untuk melakukan berbagai aktivitas pekerjaannya.

Bentuk dari ruang kantor ini bisa tertutup penuh hingga ke plafon, ada yang hanya dibatasi oleh sekat separo badan maupun sekat setinggi manusia. Beberapa kantor dengan tata ruang tertutup ada yang memiliki pintu dan nada juga yang tak berpintu. Untuk kantor yang tidak berpintu sekat difungsikan untuk membatasi pandangan mata agar dalam melakukan pekerjaan bisa lebih fokus

**Gambar III.1 Contoh Gambar Ruang Kantor Tertutup Bersekat**



Sumber gambar : tumpi.id (internet)

**Gambar III.2 Contoh Ruang Kantor Tertutup Berpintu**



Sumber gambar : tumpi.id (internet)

Membuat kantor dengan tata ruang tertutup, bagi para pegawai yang bekerja didalamnya memiliki beberapa keuntungan . yaitu:

- a. Terjaminnya konsentrasi kerja dikarenakan penglihatan terbatas dengan sekat;

- b. Mempunyai tingkat kerahasiaan yang tinggi sehingga pekerjaan yang bersifat rahasia dapat terjamin;
- c. Ruang kerja masing-masing divisi dapat dibedakan, dapat menjaga status masing-masing jabatan, dan terpeliharanya kewibawaan pimpinan;
- d. Terjaminnya kebersihan kerja, dikarenakan setiap orang mempunyai tanggungjawab dengan ruangan yang mereka gunakan.

Beberapa keuntungan yang sudah disebutkan diatas, maka ada beberapa kelemahan ataupun kerugian menggunakan tata ruang kantor tertutup juga, yaitu :

- a. Adanya sekat pembatas, yang kemungkinan terjadinya komunikasi antar pegawai tidak dapat dilakukan secara langsung.
- b. Pembiayaan yang tinggi, di mulai dari biaya pemeliharaan ruangan, pembelian sekat, pengaturan cahaya, dan biaya pembelian peralatan dan perlengkapan kantor lainnya.
- c. Pemakaian ruangan tidak maksimal jika suatu saat ada perubahan tempat maupun saat terjadi perombakan organisasi maka tata ruang pun berubah.
- d. Sulitnya pengawasan dengan tertutupnya kondisi kantor
- e. Membutuhkan ruang yang lebih besar dan luas untuk semua susunan peralatan dan perlengkapan kantor.

## 2. Tata Ruang Kantor Terbuka (*Open Plan Offices*)

Tata ruang kantor terbuka adalah ruangan kerja yang didalamnya terdapat banyak karyawan maupun divisi kerja yang tidak dipisahkan oleh pembatas apapun sehingga ruang kerja terlihat cukup luas. Ruang kerja seperti ini biasanya karyawan dapat menempati satu meja khusus dan bisa juga dalam satu meja bisa ditempati oleh beberapa karyawan sekaligus.

### Gambar III.3 Contoh Ruang Kantor Terbuka



Sumber gambar : tumpi.id (internet)

Terdapat tata ruang kantor terbuka mempunyai untung dan rugi.

Beberapa keuntungan jika menggunakan tata ruang kantor terbuka, yaitu:

- a. Mudahnya pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan kepada karyawan dan kinerjanya masing-masing.
- b. Cahaya dapat dipermudah dan diatur dalam satu ruangan
- c. Karena tidak banyak menggunakan sekat ataupun tembok, maka sirkulasi udara dapat diatur dengan mudah dan baik.
- d. Dekorasi tidak menggunakan pernik-pernik terlalu banyak.

- e. Sangat fleksibel jika nantinya ruangan dirubah.
  - f. Tidak adanya pembatas dapat mempermudah antar karyawan saling berkomunikasi
  - g. Mempermudahnya pembagian peralatan kerja dan dapat berlakunya penyeragaman kerja
  - h. Penghematan biaya.
3. Tata Ruang Kantor Berhias / Berpanorama (*Landscape Offices*)

Tata ruang kantor berhias adalah ruang kerja yang dihias untuk memperindah ruangan kantor. Beberapa perlengkapan hias bisa berupa tanaman hidup, tanaman sintetis, maupun bahan dekorasi lain seperti kain, seterofoam, gabus dan lain sebagainya.

**Gambar III.4 Contoh Ruangan Berpanorama**



Sumber gambar : tumpi.id (internet)

Umumnya jika menggunakan tata ruang kantor berpanorama yaitu sebagai berikut:

- a. Pegawai lebih betah dan bertahan didalam kantor karena suasana yang lebih nyaman;
- b. Ketegangan syaraf dapat dihindari dalam bekerja karena suasana yang nyaman;
- c. Terhindarnya kegaduhan dan kebisingan saat pegawai bekerja;
- d. Peningkatan produktivitas dalam bekerja dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.

Beberapa kerugian yang kemungkinan terjadi menggunakan tata ruang kantor berpanorama ini yaitu:

- a. Mendesain dan pembuatan dekorasi membutuhkan biaya yang sangat tinggi;
- b. Biaya pemeliharaan ruanga cukup tinggi;
- c. Terciptanya suasana sesuai dengan harapan juga membutuhkan tenaga ahli

#### 4. Tata Ruang Kantor Gabungan

Tata ruang kantor gabungan adalah ruang kantor yang terdiri dari gabungan antara beberapa bentuk ruang kantor tertutup, ruang kantor terbuka, dan ruang kantor berhias. Tata ruang kantor gabungan ini banyak digunakan karena ketiga bentuk ruang kantor yang telah disebutkan diatas mempunyai keuntungan dan kerugiannya masing-masing. Dengan menggabungkan berbagai unsur yang terbaik, maka kondisi kantor

gabungan bisa menjadi pilihan untuk menciptakan suasana kantor yang lebih kondusif.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Erwin Harahap, Bagian *Retail*, pada hari Kamis, 05 Maret 2020, jam 14.30 WIB. Mengatakan bahwa :

“Untuk tata ruang kantor disini memang memilih yang tertutup agar para pegawai disini mempunyai tempat kerjanya masing-masing walaupun masih dalam satu ruangan. Namun ada beberapa keuntungan juga mulai dari kerahasiaan tetap terjaga dan tetap fokus pada pekerjaannya masing-masing. Untuk ruangnya disini lumayan sempit dengan ukuran 3,5 x 10 m untuk 10 orang pegawai dan belum ditambah dengan lemari kecil dan *filling cabinet*. Untuk kenyamanan kerja disini ya masih lumayan pegawai-pegawai disini juga ramah-ramah dan saling bekerja sama”.

Jadi pada kesimpulannya ruang yang dipakai oleh Kantor *Marketing Branch Manager* Riau-Sumbar PT.Pertamina (Persero) Bagian Retail adalah tata ruang kantor tertutup. Karena dilihat dari segi kelemahan ataupun kerugian, ruang ini memiliki sekat yang memungkinkan terhambatnya komunikasi antar karyawan secara langsung. Namun rahasia pekerjaan dapat terjaga dan lebih menambah konsentrasi para karyawan untuk bekerja. Dan untuk tata ruang kantor tertutup ini seharusnya membutuhkan ruangan yang luas agar ruang gerak karyawan dapat teratur.

Faktor lingkungan kantor yang baik dapat mengurangi salah satu penyebab menurunnya produktivitas kerja pegawai dan sekaligus meningkatkan kenyamanan dalam bekerja. Faktor-faktor yang termasuk dalam lingkungan kerja diantaranya yaitu:

## 1. Cahaya atau Penerangan

Menurut Moekijat (dalam Nuraida 2013:177) Cahaya merupakan satu dari beberapa faktor utama yang penting dapat meningkatnya efisiensi kerja dari pegawai dikarenakan dapat mempengaruhi keselamatan serta kelancaran kerja dan kesehatan pegawai tersebut.

Untuk melaksanakan tugas kantor dibutuhkan penerangan yang baik. Tugas-tugas melihat ini untuk pekerjaan di dalam kantor lebih banyak tuntutan karena yang dilihat adalah catatan-catatan kantor sehingga harus didukung oleh penerangan dalam jumlah dan mutu yang tepat dan diletakkan di tempat-tempat yang tepat pula. Penerangan kantor yang optimal berguna untuk:

1. Meningkatkan produktivitas kerja,
2. Meningkatkan mutu kerja,
3. Mengurangi terjadinya kesalan,
4. Mengurangi ketegangan atau kerusakan mata,
5. Mengurangi rasa lelah,
6. Meningkatkan semangat kerja pegawai, dan memberikan citra yang lebih baik bagi perusahaan.

Menurut penulis penerangan yang ada di dalam kantor *Marketing Branch manager* Riau-Sumbar PT.Pertamina di bagian Retail ini sudah cukup untuk membuat para karyawan mengurangi terjadinya kesalahan saat bekerja serta mengurangi atau kerusakan mata disebabkan

penerangan yang sudah di atur baik dari perusahaan sudah mencapai kualitas yang baik.

## 2. Warna

Warna juga merupakan faktor yang sangat penting untuk peningkatan efisiensi kerja pegawai. warna juga berpengaruh penting bagi penerangan kantor. Perusahaan dapat dapat menggunakan tata warna dalam kantor berpengaruh besar terhadap keadaan psikologis atau perasaan seseorang. Menurut Moekijat (dalam Nuraida 2013:177) Setiap warna mempunyai pengaruh yang berlainan terhadap orang, atau setiap orang akan menunjukkan reaksi yang berbeda terhadap warna-warna tertentu. Akan tetapi, secara umum pengaruh warna dapat dijelaskan sebagai berikut.

**Tabel III.1 Pengaruh Warna**

Warna	Jarak	Temperatur	Efek Psikis
Putih	Netral	Dingin	Ketenangan
Biru	Jauh	Dingin/Sejuk	Keleluasaan, ketentraman
Hijau	Jauh	Sangat dingin atau netral	Menyenangkan
Merah	Dekat	Panas	Merangsang kegembiraan dan kegiatan kerja, tetapi juga bisa mengganggu
Oranye	Sangat dekat	Sangat hangat	Merangsang

Kuning	Dekat	Hangat	Merangsang kegembiraan, melenyapkan perasaan tertekan
Cokelat	Sangat dekat	Netral	Merangsang
Ungu	Sangat dekat	Dingin	Agresif
Hitam	Sangat dekat	Panas (menyerap cahaya besar)	Agresif, menakutkan, menolak, mengganggu

Efek warna-warna ini dapat diterapkan dalam penggunaannya berupa dinding pada kantor, langit-langit kantor, karpet kantor, tirai di jendela , perabotan kantor, dan lain-lain. Ruang kantor sebaiknya menggunakan bermacam-macam warna.

Pemilihan warna mempunyai hubungan erat dengan sistem penataan penerangan didalam ruangan kerja. Warna dinding kantor pada bagian Retail di beri warna kuning yang menggambarkan kesan kehangatan dan kegembiraan sehingga karyawan semangat bekerja dan cenderung meningkatkan kepercayaan diri karna warna kuning mentralkan rasa gugup atau tertekan. Jadi untuk pemilihan warna di kantor ini sudah baik.

### 3. Udara

Udara dalam hal ini dilihat dari sisi suhu atau temperature, kelembapan, sirkulasi udara, dan kebersihan. Menurut Moekijat (dalam Nuraida, 2013:178), *Air Conditioner* (AC) mengatur keadaan udara dengan mengawasi suhu, peredaran, kelembapan, dan kebersihan. Efisiensi kantor menunjukkan kenaikan rata-rata 20% setelah diberi AC. Menurut *American Society of Heating and Ventilating Engineering*, suhu udara yang nyaman bagi sebagian besar pekerja 25.6°C, dengan nilai kelembapan 45% Gie (dalam Nuraida, 2013:178)

Dalam menata ruangan kantor perlu diperhatikannya keadaan udara, bagaimana karyawan selalu mendapatkan udara segar. Udara dengan suhu yang baik dapat berpengaruh positif untuk meningkatkan produktivitas, semangat kerja, kesehatan, dan kualitas kerja. Selain itu, udara dapat menimbulkan kesan yang baik bagi tamu didalam kantor. Temperatur, kelembapan, ventilasi, dan kebersihan udara merupakan faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas kantor. Usahakan udara yang cukup didalam ruangan, dan suhu AC tidak terlalu dingin dan tidak terlalu hangat. Namun beda halnya dengan suhu ruangan di kantor *Marketing Branch Manager Riau-Sumbar PT. Pertamina* (persero) bagian Retail ini. Dari AC yang tersedia diruangan, ada beberapa AC yang bisa dikatakan kurang baik sehingga karyawan suka keluar masuk ruangan dikarenakan tidak meratanya

suhu ruangan. Yang mengakibatkan produktivitas dan kualitas kerja karyawan menurun dan kenyamanan jadi tidak terjamin.

#### 4. Bunyi / Suara

Konsentrasi dibutuhkan terutama untuk pekerjaan. Faktor suara dapat dapat berpengaruh sebagai efisiensi pekerjaan dikarena suara yang bising dapat mengganggu dan dapat memengaruhi pada kesehatan pekerja. Menurut Moekijat (dalam Nuraida 2013:178), pengaruh suara yang gaduh adalah sebagai berikut.

- a. Menimbulkan gangguan mental
- b. Menimbulkan kesulitan berkonsentrasi, mengurangi hasil, meningkatkan kesalahan, menimbulkan kesulitan menggunakan telepon, dan menciptakan lebih banyak ketidakhadiran.
- c. Menambah kelelahan dan mengurangi semangat kerja pegawai.

Terkadang, mendengar suatu percakapan secara tidak sengaja merupakan salah satu hal yang paling mengganggu konsentrasi saat bekerja, karena dibutuhkan waktu selama 25 menit untuk otak kembali fokus setelah terganggu. Tapi masalah konsentrasi ini bukanlah satu-satunya, menurut studi WHO terbaru, gangguan suara dapat menyebabkan masalah dalam rasa lelah berlebih, menimbulkan kegelisahan, stres dan kurang tidur. Dalam perusahaan, hal-hal seperti ini dapat menyebabkan kerugian besar dalam hal produktivitas. Berdasarkan dari pengamatan penulis sumber-sumber kebisingan

dikantor adalah suara mesin kantor, pergerakan orang-orang, dan nada telepon.

#### 5. Musik

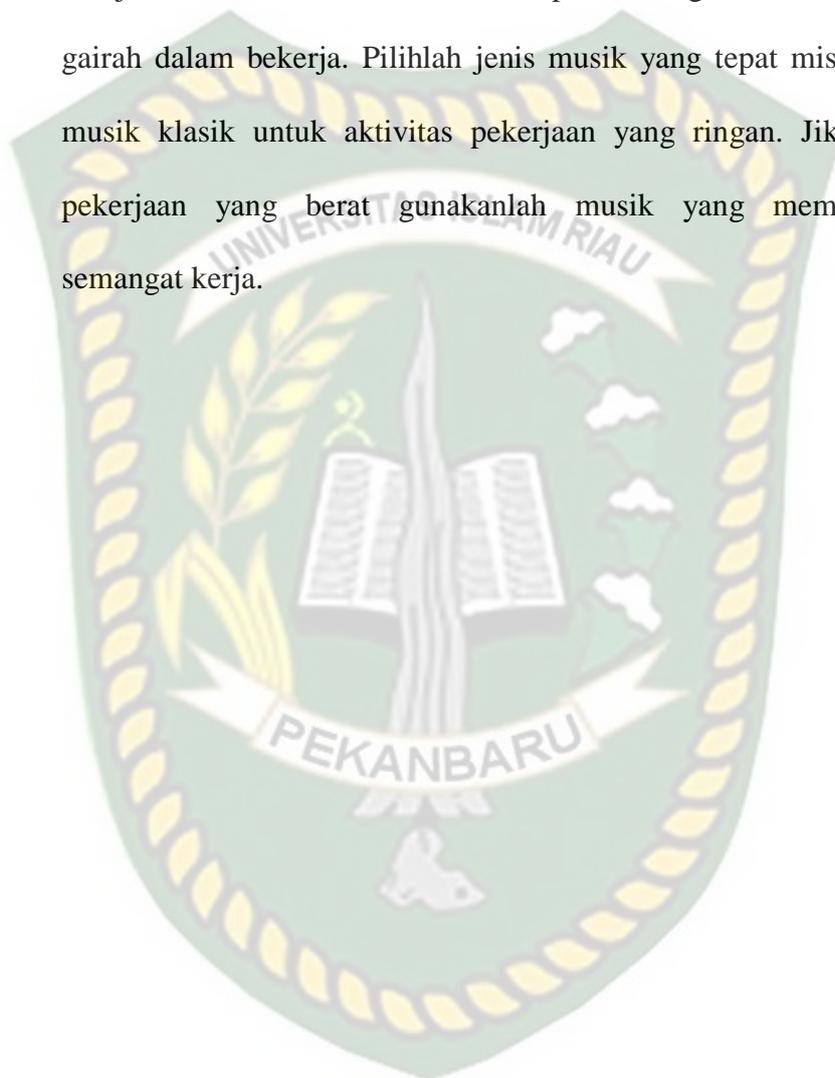
Menurut Moekijat (dalam Nuraida 2013:178) Musik dapat berpengaruh kepada fisik dan mental pegawai. Musik dapat berguna yaitu;

- a. Dapat meningkatnya efisiensi kerja pegawai, kepuasan kerja, dan meningkatkan produktivitas pegawai.
- b. Dapat mengurangi ketegangan pada mental pegawai, menimbulkan rasa relaks, berkurangnya rasa gugup dan kejenuhan, serta menambah kegembiraan saat pegawai bekerja.

Hal ini dapat terjadi apabila:

1. Pekerjaan tidak membutuhkan konsentrasi tinggi, bersifat monoton sehingga menimbulkan kejenuhan dan kebosanan
2. Terdengan samar, volume tidak terlalu kencang, tempo yang sedang, lembut serta tenang dan,
3. Tidak dihidupkan secara terus-menerus, melainkan pada waktu-waktu yang tertentu. Misalnya: pada pagi hari, siang hari, saat makan siang atau istirahat, dan sebelum pulang kerja. Masing-masing dapat dibunyikan sekitar 15 menit saja.

Penggunaan musik di dalam ruangan dimungkinkan dapat menjadi salah satu sarana untuk dapat meningkatkan motivasi dan gairah dalam bekerja. Pilihlah jenis musik yang tepat misalnya jenis musik klasik untuk aktivitas pekerjaan yang ringan. Jika aktivitas pekerjaan yang berat gunakanlah musik yang membangkitkan semangat kerja.



Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

### **C. Faktor Pendukung Indikator Variabel**

Beberapa faktor pendukung agar terlaksananya tata ruang kantor yang baik:

- a. Terjalannya sikap ramah tamah kepada atasan maupun kepada tamu. Dengan sikap ini hubungan kerja akan terjalin baik.
- b. Alat-alat penunjang kantor seperti Printer dan komputer sudah tersedia di masing-masing meja sehingga pekerjaan karyawan lebih efisien.
- c. Banyaknya ordner, mampu menampung banyaknya dokumen yang ingin di arsipkan.

### **D. Faktor Penghambat Indikator Variabel**

Beberapa faktor penghambat dalam Tata ruang kantor yang baik adalah sebagai berikut:

- a. Ruang kantor bagian retail di *Marketing Branch Manager* PT. Pertamina (persero) terlihat tidak rapi karna masih banyaknya dokumen yang berserakan pegawai bekerja.
- b. Sering keluar masuknya tamu, sehingga membuat hilangnya rasa konsentrasi karyawan.
- c. Ruangan cukup sempit, yang menyebabkan tidak bebasnya ruang gerak karyawan
- d. Suhu ruangan yang kurang mengakibatkan karyawan sering keluar masuk.

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan dari pengamatan yang penulis temukan dapat disimpulkan bahwa Tata Ruang Kantor di *Marketing Branch Manager* Riau-Sumbar di bagian Retail adalah tata ruang kantor tertutup. Karena dilihat dari segi kelemahan ataupun kerugian, ruang ini memiliki sekat yang memungkinkan terhambatnya komunikasi antar karyawan secara langsung. Namun rahasia pekerjaan dapat terjamin dan lebih menambah konsentrasi para karyawan untuk bekerja. Dan untuk tata ruang kantor tertutup ini seharusnya membutuhkan ruangan yang luas agar perpindahan karyawan dapat teratur. Untuk pemilihan warna dari cat tembok didalam ruangan sudah cukup baik agar kualitas dan produktivitas keryawan meningkat. Kendala yang terdapat pada ruangan di bagian Retail adalah suhu udara diruangan kurang baik, karena salah satu AC diruangan kurang dapat mengalirkan suhu dengan baik.

#### B. Saran

Disamping adanya kesimpulan, penulis juga mengemukakan saran-saran sebagai penunjang manfaat dari penulis kertas kerja ini, yang nantinya diharapkan bisa dapat diterapkan dengan sebaik-baiknya khususnya dapat meningkatkan citra Tata ruang yang baik serta

memberikan kenyamanan bagi karyawan dan tamu. Berikut merupakan saran-saran penulis dalam laporan kertas kerja ini yang mengenai tentang Peranan Tata Ruang Kantor *Marketing Branch Manager* Riau-Sumbar PT. Pertamina (Persero) di bagian Retail adalah sebagai berikut:

- a. Agar bisa memperbaiki AC, karena salah satu AC sudah kurang baik. Suhu dari AC tidak bisa dikatakan dingin, maka diperlukannya perbaikan.
- b. Dari awal pintu masuk kantor diharapkan satpam sudah menanyakan keperluan tamu kepada siapa, agar tidak masuk kesembarang ruangan yang menyebabkan terganggunya aktivitas pekerjaan karyawan.
- c. Dibutuhkannya dekorasi ruangan seperti bunga atau lukisan agar terkesan rapi dan memiliki pengaruh yang luar biasa bagi semangat kerja karyawan, dan akan mempengaruhi citra perusahaan.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### Buku :

- Ali, Faried, 2011. *Teori dan Konsep Administrasi dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Redefinisi*. Makassar, Rajawali Pers
- Laksmi, dkk, 2015. *Manajemen Perkantoran Modern*. Depok, Rajawali Pers
- Manullang, M, 2001, *Dasar-dasar Manajemen*. Medan, Gadjah Mada University Press
- Maryati, MC, 2000. *Manajemen Perkantoran Efektif*. Yogyakarta, STIM.YKPN
- Moekijat, 1997. *Administrasi Perkantoran*. Bandung, CV Bandar Maju
- Moekijat, 2002. *Tata Laksana Kantor*. Bandung, CV Bandar Maju
- Moekijat, 2008. *Administrasi Perkantoran*. Bandung, CV Bandar Maju
- Nuraida, Ida, 2013. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Bandung, PT Karnius
- Priansa dan Garnida, 2013. *Manajemen Perkantoran*. Bandung, Alfabeta
- Priansa dan Damayanti, 2015. *Administrasi & Operasional Perkantoran*. Bandung, Alfabeta
- Sukoco, Badri Munir, 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta, Erlangga
- Syafri, Wirman, 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta, Erlangga
- Terry, Goerge R dan Rue, 2014. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta, PT Bumi Akasara
- Wulansari, Mey, 2018. *Tata Ruang Kantor*. Malang, Universitas Negeri Malang
- Zulkifli, 2009. *Fungsi-fungsi Manajemen (Suatu Bacaan Pengantar)*. Pekanbaru, Marpoyan Tujuh

**Dokumen :**

Zulkifli, dkk, 2013. *Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian Skripsi dan Kertas Kerja Mahasiswa*. FSIPOL UIR, Pekanbaru

Komalasari, Erlina, 2018. *Kertas Kerja : Pelayanan Proses Permohonan Kontrak Kerja Sama Dengan Mitra Usaha Pada Divisi Komersil (Commercil), PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Internasional Sultan Syarif Kasim II Di Pekanbaru*. Universitas Islam Riau, Pekanbaru.

Anggraini, Shindy Lusdiana, 2013. *Kertas Kerja : Studi Tata Ruang Kantor PT Satria Langit Nusantara Pekanbaru*. Universitas Islam Riau, Pekanbaru

Rochman, Alfian Aulia, 2015. *Tugas Akhir : Pengelolaan Tata Ruang Kantor Pada Sub Bagaian perencanaan Dan Keuangan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Semarang*. Universitas Negeri Semarang, Semarang

**Website :**

<https://www.pertamina.com/>. Diakses pada 01 Januari 2018 Pukul 15.00 WIB

<https://tumpi.id/4-macam-tata-ruang-kantor-usaha/>. Diakses pada 26 Juli Pukul 09.30 WIB