

PERAN TENAGA ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA DI PT SECURINDO PACKATAMA INDONESIA-JAKARTA

Agustina BR Sinambela¹, Harjoyo²

Mahasiswa Prodi Sekretari D-III Universitas Pamulang¹

Dosen Prodi Sekretari D-III Universitas Pamulang²

Email: dosen00808@unpam.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini tentang Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Produktivitas kerja di PT Securindo Packatama Indoensia, Jakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran tenaga adminitrasi terhadap keberlangsungan perusahaan dan hambatan yang dialami tenaga administrasi dalam melaksanakan pekerjaan di PT Securindo Packatama Indonesia, Jakarta.. Wawancara dan observasi digunakan sebagai metode penelitian. Berdasarkan data, ada hambatan yang dialami tenaga administrasi dalam melaksanakan tugasnya yaitu sering terjadinya kerusakan pada unit komputer yang memerlukan waktu lama untuk proses perbaikannya tanpa adanya komputer cadangan yang menyebabkan kinerja kurang optimal. Penulis menyarankan ada baiknya perusahaan memberikan pelatihan dan pengembangan kepada tenaga administrasi baik hard skill maupun soft skill, kemudian perusahaan juga sebaiknya menyediakan tenaga maintenance dan penyediaan komputer cadangan.

Kata Kunci: Administrasi, Produktivitas Kerja

THE ROLE OF ADMINISTRATIVE PERSONNEL IN INCREASING WORK PRODUCTIVITY AT PT SECURINDO PACKATAMA INDONESIA, JAKARTA

ABSTRACT

This research is about the role of administrative staff in increasing work productivity at PT Securindo Packatama Indonesia, Jakarta. The purpose of this study was to determine the role of administrative staff on the sustainability of the company and the obstacles experienced by administrative staff in carrying out work at PT Securindo Packatama Indonesia, Jakarta. Interviews and observations were used as research methods. Based on the data, there are obstacles experienced by administrative staff in carrying out their duties, namely the frequent occurrence of damage to the computer unit which takes a long time to repair without a backup computer which causes less than optimal performance. The author suggests that it is better for the company to provide training and development to administrative staff, both hard skills and soft skills, then the company should also provide maintenance personnel and provide backup computers.

Keywords: Administration, Productivity

PENDAHULUAN

Di jaman Era Globalisasi banyak perusahaan yang berupaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia dari berbagai aspek, salah satunya dari produktivitas kerja tersebut. Dalam perusahaan banyak aktivitas yang dilakukan untuk mencapai tujuan bersama agar tujuan tersebut berjalan dengan baik, maka perusahaan memerlukan administrasi yang baik pula. Manajemen kerja diperlukan dalam membantu mengintegrasikan sasaran tujuan baik kelompok maupun individu dalam perusahaan. Sistem ini meningkatkan sumber daya manusia untuk bisa mengevaluasi kerja sebagai unsur esensial produktivitas kerja dalam perusahaan.

Pada umumnya semua organisasi baik swasta maupun pemerintah tidak terlepas dari berbagai pekerjaan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Agar tujuan tersebut tercapai dengan baik maka diperlukan administrasi yang baik.

Tenaga administrasi merupakan sarana bagi organisasi untuk dapat berkembang dengan baik, sebab segala sesuatu yang dilakukan di dalam organisasi atau perusahaan harus berhubungan dengan administrasi. Tenaga administrasi mempunyai fungsi yang sangat penting dan utama dalam suatu organisasi di mana

keberhasilan dalam pencapaian tujuan organisasi sangat ditentukan oleh administrasi yang baik. Tenaga administrasi yang baik memegang peranan penting dalam menentukan arah maupun ukuran untuk menilai sampai seberapa jauh usaha yang sudah dilaksanakan maupun yang sudah berhasil. Jadi, tanpa dukungan administrasi yang baik, aktivitas suatu organisasi akan terganggu.

Tenaga administrasi juga merupakan suatu hal yang sangat vital bagi perusahaan karena untuk mengukur baik atau tidaknya suatu perusahaan salah satunya dapat dilihat melalui tenaga administrasi. Tenaga administrasi mempunyai fungsi yang sangat penting dalam suatu perkantoran organisasi lainnya, karena tugas-tugas yang dilakukan didalamnya sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan kantor tersebut.

Tenaga administrasi yang ada pada suatu organisasi harus dapat berperan dengan baik dan lancar, sehingga diharapkan dapat menjamin efisiensi kegiatan organisasi, membantu kelancaran perkembangan organisasi serta dapat menyediakan keterangan-keterangan yang dibutuhkan oleh kantor.

Peranan tenaga administrasi sangat penting pada suatu kantor yang berfungsi sebagai alat mencapai tujuan organisasi. Tenaga administrasi merupakan sarana

bagi organisasi untuk dapat berkembang dengan baik, sebab segala sesuatu yang dilakukan di dalam organisasi atau perusahaan harus berhubungan dengan administrasi. Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa tenaga administrasi mempunyai fungsi yang sangat penting dan utama dalam suatu organisasi di mana keberhasilan dalam pencapaian tujuan organisasi sangat ditentukan oleh administrasi yang baik.

Setiap perusahaan membutuhkan administrasi dalam menangani aktivitas perusahaan. Administrasi adalah seorang yang membantu urusan dalam bentuk kegiatan surat-menyurat segala bentuk yang berkaitan dengan kebijakan perusahaan atau instansi tersebut. Beberapa perusahaan memiliki pelayanan yang kurang baik ini dikarenakan administrasi kurang ahli dalam menangani aktivitas tugas perusahaan. Administrasi dalam perkantoran sangat penting untuk menunjang perusahaan dalam membantu tugas-tugas untuk diberikan kepada administrasi. Dunia persaingan yang semakin ketat menuntut lebih pada penekanan ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas, sehingga mereka perlu dilakukan pelatihan untuk mendalami keahlian tersebut sesuai dengan bidangnya. Administrasi yang kurang baik bisa mengakibatkan perusahaan sulit

berkembang untuk bersaing dengan perusahaan lainya, bahkan tak jarang perusahaan tersebut mengalami hambatan atau kendala. Hal ini diakibatkan karena kurangnya pemberdayaan sumber daya manusia yang kurang baik dari segi pelatihan penerapan dari perusahaan. Administrasi perkantoran sudah semakin berkembang dengan adanya sistem penyimpanan file untuk mempermudah pekerjaan administrasi itu sendiri dalam perusahaan.

Setiap Perusahaan memiliki tujuan dan prosedur yang berbeda-beda untuk mengolah kegiatan, sehingga pemanfaatan teknologi dan pengetahuan yang canggih dibutuhkan untuk administrasi. Administrasi harus mampu memberikan informasi yang tepat untuk memperlancar kegiatan/aktivitas perusahaan. Produktivitas dan keahlian menjadi salah satu hal terpenting bagi administrasi dalam sebuah perusahaan. Sehingga tenaga administrasi diharapkan menjadi pekerja yang handal, memiliki kemampuan, semangat dalam bekerja, dapat mengembangkan diri, efektif serta efisien dalam mengerjakan suatu pekerjaan, untuk meningkatkan kualitas. Secara tidak langsung perusahaan yang berkualitas dalam dunia persaingan berarti memiliki administrasi yang unggul dan profesional. Sehingga mereka bisa menciptakan inovasi

serta ide-ide cemerlang untuk membuat perusahaan lebih berkembang pesat.

Produktivitas kerja menjadi ukuran yang dipakai perusahaan dalam menentukan efektivitas dalam organisasi. Peningkatan dan produktivitas adalah hal utama dalam setiap dunia persaingan. Masalah produktivitas yang rendah sangat mempengaruhi kuantitas dan kualitas perusahaan tersebut untuk mencapai tujuan bersama.

PT Securindo Packatama Indonesia adalah perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan sumber daya manusia, perusahaan ini memiliki kewajiban untuk mempertanggungjawabkan kualitas. Tenaga administrasi yang ada masih banyak mempunyai kekurangan sehingga berdampak pada terhambatnya kelancaran kegiatan perusahaan. Disamping itu pula peran tenaga administrasi belum dipandang penting oleh perusahaan yang mengakibatkan belum optimalnya produktivitas kerja.

Tenaga administrasi di perusahaan dituntut untuk lebih profesional dalam setiap masing-masing bidangnya dan menjad salah satu acuan untuk memiliki kualitas baik bagi perusahaan dalam dunia persaingan sehingga perusahaan akan tetap terjaga eksistensinya. Untuk itu tenaga administrasi yang profesional diperlukan

bagi perusahaan untuk meningkatkan produktivitas kerja yang berpengaruh terhadap kelangsungan hidup dalam jangka panjang.

Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa latin yang terdiri dari kata *ad* yang berarti intensif dan *ministraire* yang berarti *to serve* (melayani). Sedangkan dalam bahasa Inggris yaitu *administration* yang bentuk infinitinya adalah *to administer*. Dalam *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English*, kata *administer* diartikan sebagai *to manage* (mengelola) atau *to direct* (menggerakkan). Administrasi dapat diartikan dalam arti yang sempit, yaitu sebagai kegiatan ketatausahaan, yaitu pekerjaan yang bersifat tulis-menulis belaka. Administrasi dalam arti luas, yaitu sebagai suatu proses kerja-sama yang telah ditentukan sebelumnya, atau proses pencapaian tujuan melalui dan dengan orang lain. Administrasi meliputi kegiatan pelayanan, keamanan, kebersihan dan keindahan, pelayanan tamu, pelayanan telepon, pelayanan kepegawaian, pelayanan kesiswaan, pelayanan keuangan, pelayanan umum, pelayanan surat menyurat dan ekspedisi.

Menurut The liang Gie dalam Eko Setyawan (2017:78) Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan pentaan

terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan bersama.

Menurut Sondang P. Siagian dalam buku *Filsafat Administrasi* (2017:78) Administrasi merupakan keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Sementara menurut Dwight Waldo dalam *Eko Setyawan*, (2017:78) Adminitrasi sebagai suatu upaya manusia yang kooperatif yang mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi.

Menurut Arthur Grager dalam Diah wijayanti (2018:2) Administrasi adalah fungsi tata penyelenggaraan terhadap komunikasi dalam pelayanan warkat suatu organisasi.

Menurut George Terry dalam Diah wijayanti (2018:2) Administrasi adalah perencanaan, pengendaliam, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakan agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Irra Chisyanti Dewi dalam buku pengantar Ilmu Administrasi (2011:3) sebagai berikut : Administrasi dalam arti sempit, yang diartikan sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketatausahaan atau kesekretarian, meliputi kegiatan;

menerima, mencatat, menghimpun, mengelolah, mengadakan, mengirim, menyimpan.

Administrasi dalam arti luas, yaitu administrasi merupakan proses kerjasama beberapa individu dengan cara yang efesiensi dalam mencapai tujuan sebelumnya.

Menurut robbin yang diikuti Silalahi dalam bukunya “Studi tentang Ilmu Administrasi” (2011:9) mengatakan Administrasi adalah keseluruhan proses dari aktivitas-aktivitas pencapaian tujuan secara efesiensi dengan dan melalui orang lain.

Menurut Ensiklopedi Indonesia dalam Mas Halimah (2014:9) Amdministrasi meliputi segala proses pelaksanaan tindakan kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan.

Helbert A. Simon dalam Dewi , dkk (2020, 6) menegaskan sebagai berikut: dalam arti kata yang luas, manajemen dapat dirumuskan sebagai kegiatan kelompok yang bekerja bersama untuk mencapai tujuan bersama. Definisi ini diperbarui sebagai berikut: Administrasi adalah serangkaian kegiatan penataan untuk pekerjaan utama dan sumber-sumber kegiatan lainnya yang dirancang untuk mencapai tujuan dalam kolaborasi sekelompok orang

Jenis fungsi administrasi menurut Quible dalam Sukoco (2010:3) ada lima yaitu: (1) Fungsi rutin, fungsi administrasi membutuhkan pemikiran minimal mencakup pengarsipan dan penggandaan. (2) Fungsi teknis, fungsi administrasi membutuhkan pendapat, keputusan dan keterampilan perkantoran yang memadai. (3) Fungsi analisis, fungsi administrasi yang membutuhkan pemikiran yang kritis dan kreatif disertai kemampuan mengambil keputusan, seperti membuat keputusan pembelian. (4) Fungsi interpersonal, fungsi administrasi yang membutuhkan penilaian dan analisis sebagai dasar pengambilan keputusan serta keterampilan yang berhubungan dengan orang lain seperti mengkoordinasi tim. (5) Fungsi manajerial, fungsi administrasi yang membutuhkan perencanaan, pengorganisasian, pengukuran dan pemotivasian.

Fungsi administrasi secara umum adalah sebagai berikut: (1) *Planning* (perencanaan) adalah penyusunan perencanaan memerlukan kegiatan administrasi, seperti pengumpulan data, penyusunan perencanaan. (2) *Organizing* (pengorganisasian) adalah aktivitas menyusun dan membentuk hubungan-hubungan kerja antara orang-orang sehinggaterwujud suatu kesatuan usaha

dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. (3) *Staffing* adalah salah satu fungsi dari manajemen yang menyusun personalia pada suatu organisasi mulai dari merekrut tenaga kerja, pengembangannya sampai dengan usaha untuk setiap tenaga petugas memberi daya guna yang maksimal kepada organisasi, (4) *Directing* (pengarahan atau bimbingan) adalah fungsi manajemen yang berhubungan usaha memberi bimbingan, saran, perintah-perintah, untuk tugas yang dilaksanakan dengan baik dan benar-benar tertuju dari yang telah ditetapkan semula. (5) *Coordinating* adalah sebagai dari fungsi manajemen untuk melakukan sejumlah kegiatan agar berjalan baik dengan menghindari terjadinya kekacauan, percekocokan, kekosongan kegiatan yang dilakukan dengan menghubungkan, menyatukan dan menyelaraskan pekerjaan bawahan sehingga terdapat kerjasama yang terarah dalam usaha untuk mencapai tujuan organisasi. (6) *Reporting* adalah manajemen yang berada pada penyampaian perkembangan atau hasil dari kegiatan dengan pemberian keterangan dari tugas dan fungsi para pejabat yang lebih tinggi baik lisan maupun tulisan sehingga dalam menerima laporan dapat memperoleh gambaran tentang pelaksanaan tugas orang yang memberi

laporan. (7) *Budgeting* adalah suatu yang mengelola dan perencanaan yang berkelanjutan mengenai keuangan atau anggaran.

Karakteristik administrasi, antara lain :

(1) Bersifat pelayanan. Pekerjaan kantor adalah melayani pelaksanaan pekerjaan operasional tugas-tugas pokok kantor dalam pencapaian tujuan organisasi. G.R. Terry menyebutkan bahwa pekerjaan kantor sebagai pekerjaan pelayanan (*service work*), yang berfungsi memudahkan dan meringankan, pekerjaan kantor berperan sebagai suatu organisasi pelayanan (*service unit*) yang bertujuan memberikan pelayanan lain, agar dapat berjalan lebih berdaya guna. Herry L. Wilie dan Robert P. Brecht dalam Diah wijayanti (2017:18) menyebutkan pekerjaan kantor berperan sebagai satuan organisasi pelayanan (*service unit*) yang bertujuan memberikan pelayanan kepada bagian dalam organisasi atau perusahaan. Dalam perusahaan, pekerjaan kantor tidak langsung mendapatkan laba, sebagaimana yang dilakukan oleh pekerjaan operatif atau lapangan. (2) Merembes segenap bagian organisasi. Oleh karena pekerjaan kantor bersifat pelayanan terhadap semua pekerjaan operatif. (3) Dilakukan semua pihak. Sebagai akibat perembetan pekerjaan kantor ke segenap bagian organisasi, maka pekerjaan itu akan

dilakukan oleh semua orang yang adalah dalam organisasi tersebut. Meskipun pekerjaan kantor dapat menjadi tugas sekelompok pegawai (misalnya tata usaha), akan tetapi pekerjaan itu akan menjadi monopoli kelompok pegawai tersebut. Pekerjaan kantor akan dilakukan oleh pejabat pemimpin tertinggi (dengan tidak mengubah kedudukannya) sampai pegawai terendah.

Produktivitas secara umum diartikan sebagai hubungan antara keluaran (barang-barang atau jasa) dengan masukan (tenaga kerja, bahan, uang). Produktivitas adalah ukuran efisiensi produktif. Suatu bandingan antar hasil keluaran dan masukan. Masukan sering di batasi dengan tenaga kerja, sedangkan keluaran diukur dalam ke-satuan fisik, bentuk, dan nilai. Produktivitas berasal dari Bahasa Inggris yaitu *product*, yang kemudian berkembang menjadi kata yang berarti menghasilkan. Kata *product* dalam Bahasa Indonesia menjadi produktivitas yang berarti kekuatan atau kemampuan menghasilkan sesuatu. Di bidang industri, Produktivitas mempunyai arti ukuran yang relatif nilai atau ukuran yang ditampilkan oleh daya produksi, yaitu sebagai campuran dari produksi dan aktivitas, sebagai ukuran yaitu seberapa baik kita menggunakan sumber daya dalam mencapai hasil yang

diinginkan. Rivanto dalam Edy Sutrisno (2016:99).

Menurut Tohardi dalam Edy Sutrisno (2016:100), Produktivitas kinerja merupakan sikap mental. Sikap mental yang selalu mencari perbaikan terhadap apa yang telah ada. Suatu keyakinan bahwa seseorang dapat melakukan pekerjaan lebih baik hari ini dari pada hari kemarin dan hari esok lebih baik hari ini.

Menurut Muchdarsyah dalam Sedarmayanti (2011:198), mengatakan Produktivitas diartikan sebagai hubungan antara hasil nyata maupun fisik (barang) atau jasa dengan masukan sebenarnya.

Menurut Aigner dalam Edy Sutrisno (2016:100), mengatakan bahwa filsafat mengenai produktivitas sudah ada sejak awal peradaban manusia, karena makna produktivitas adalah keinginan dan upaya manusia untuk selalu meningkatkan kualitas kehidupan dan penghidupan di segala bidang.

Menurut wartana dalam Edi Hartoyo (2015:20), mengatakan produktivitas secara umum diartikan sebagai hubungan antara keluaran (barang-barang atau jasa) dengan masukan (tenaga kerja, bahan, uang).

Faktor manajemen meliputi cara dan proses menggerakkan orang lain untuk tujuan tertentu. Sedang faktor keterampilan

tenaga kerja menyangkut kemampuan yang dimiliki oleh tenaga kerja, motivasi kerja, disiplin, etos kerja serta hubungan antarpersonal.

Menurut Simamora dalam tulen (2015:20) Indikator dalam produktivitas kerja meliputi kuantitas kerja, kualitas kerja dan ketetapan waktu : (1) Kuantitas kerja adalah merupakan suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam jumlah tertentu dengan perbandingan standar ada atau ditetapkan oleh perusahaan. (2) Kualitas kerja adalah merupakan suatu standar hasil yang berkaitan dengan mutu dari suatu produk yang dihasilkan oleh karyawan dalam hal ini merupakan suatu kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara teknis dengan perbandingan standar yang ditetapkan oleh perusahaan. (3) Ketetapan waktu merupakan tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang ditentukan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Ketetapan waktu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang disediakan diawal waktu sampai menjadi output.

Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja, menurut Simanjuntak dalam Edy Sutrisno (2016:102), ada

beberapa faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja, yaitu : (1) Pelatihan. Latihan Kerja dimaksudkan untuk melengkapi karyawan dengan keterampilan dan cara-cara yang tepat untuk menggunakan peralatan kerja. Latihan kerja diperlukan untuk memberikan dasar-dasar pengetahuan. (2) Mental dan kemampuan fisik karyawan . Keadaan mental dan fisik karyawan merupakan hal yang sangat penting untuk menjadi perhatian bagi organisasi, sebab keadaan fisik dan mental karyawan mempunyai hubungan yang sangat erat dengan produktivitas kerja karyawan. (3) Hubungan antara atasan dan bawahan Hubungan antara atasan dan bawahan akan mempengaruhi kegiatan yang dilakukan sehari-hari. Bagaimana pandangan atasan terhadap bawahan, sejauh mana diikutsertakan dalam penentuan tujuan. oleh pengalaman tertentu tapi juga harus didukung oleh intelegensi.

Dengan demikian, jika karyawan diperlakukan secara baik oleh atasan atau adanya hubungan antarkaryawan yang baik, maka karyawan tersebut akan beradaptasi dengan baik pula dalam proses produksi, sehingga akan berpengaruh pada tingkat produktivitas kerja. Kebutuhan hidup yang bernilai ekonomis adalah segala bentuk kebutuhan yang dapat dinilai dengan uang atau suatu fasilitas untuk

memperoleh uang seperti upah, jaminan sosial dan berbagai tunjangan dan insentif dalam bentuk uang. Sedangkan kebutuhan yang bersifat fisik yang memungkinkan pegawai bersedia bekerja dengan penuh semangat meliputi tata ruang kerja, pakaian kerja, alat pelindung diri dan lingkungan kerja (udara, suara, cahaya, warna, bahan-bahan dan alat-alat kerja yang digunakan dalam perusahaan).

Faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja menurut Soedarmayati dalam Lestari (2013:6): (1) Sikap mental, berupa (a) Motivasi Kerja ; (b) Disiplin kerja; (c) Etika Kerja. (2) Pendidikan. Pada umumnya orang yang mempunyai pendidikan lebih tinggi akan mempunyai wawasan yang lebih luas terutama penghayatan akan arti penting produktivitas. Pendidikan disini dapat berarti pendidikan formal maupun non formal. (3) Keterampilan. Pada aspek tertentu apabila pegawai semakin terampil apabila pegawai semakin terampil, maka akan lebih mampu bekerja serta menggunakan fasilitas kerja dengan baik, pegawai akan menjadi lebih terampil apabila mempunyai kecakapan dan pengalaman yang cukup. (4) Manajemen. Pengertian manajemen disini dapat dikaitkan dengan sistem yang diterapkan oleh pemimpin untuk mengelola ataupun memimpin serta mengendalikan

bawahnya. (5) Tingkat Penghasilan. Apabila Tingkat penghasilan memadai maka dapat menimbulkan konsentrasi kerja dan kemampuan yang dimiliki dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan produktivitas. (6) Gizi dan Kesehatan. Apabila pegawai dapat dipenuhi kebutuhannya gizinya dan berbadan sehat maka akan lebih kuat bekerja, apalagi bila mempunyai semangat yang tinggi maka akan dapat meninggalkan produktivitas kerjanya. (7) Jaminan Sosial. Jaminan Sosial yang diberikan oleh suatu organisasi kepala pegawainya dimaksudkan untuk meningkatkan pengabdian dan semangat kerja. Apabila jaminan sosial pegawai mencukupi maka akan menimbulkan kesenangan kerja, sehingga mendorong pemanfaatan kemampuan yang dimiliki untuk meningkatkan produktivitas kerja. (8) Lingkungan dan Iklim kerja. Lingkungan dan iklim kerja yang baik akan mendorong pegawai agar senang bekerja dan meningkatkan rasa tanggung jawab untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik menuju ke arah peningkatan produktivitas. (9) Kesempatan Berprestasi. Pegawai yang bekerja tentu mengharapkan peningkatan karir atau pengembangan potensi pribadi yang nantinya akan bermanfaat baik bagi dirinya maupun bagi organisasi. (10) Sarana produksi. Mutu

sarana produksi sangat berpengaruh terhadap peningkatan produktivitas. Apabila sarana produksi yang digunakan tidak baik kadang-kadang dapat menimbulkan pemborosan bahan yang dipakai. (11) Teknologi Apabila teknologi yang dipakai tepat dan tingkatannya maka akan memungkinkan: (a) Tepat waktu dalam penyelesaian produksi; (b) Jumlah produksi yang dihasilkan lebih banyak dan bermutu; (c) Memperkecil terjadinya pemborosan bahan sisa.

Produktivitas kerja diukur dan dimonitor, agar manajemen dapat menentukan arahnya, naik turunnya; dapat membandingkan produktivitas organisasinya dengan organisasi saingannya dan mengukur dampak program-program perbaikan produktivitas atau pengukuran biaya yang dilakukan oleh organisasi.

Peningkatan produktivitas kerja dapat dilihat sebagai masalah keprilakuan, tetapi juga dapat mengandung aspek-aspek teknis. Untuk mengatasi hal itu perlu pemahaman yang tepat tentang faktor-faktor penentu keberhasilan meningkatkan produktivitas kerja, sebagian di antaranya berupa etos kerja yang harus dipegang teguh oleh semua karyawan dalam organisasi.

Etos kerja adalah norma-norma yang bersifat meningkatkan dan ditetapkan secara eksplisit serta praktik-praktik yang diterima dan diakui sebagai kebiasaan yang wajar untuk dipertahankan dan diterapkan dalam kehidupan dalam kehidupan kekaryaannya para anggota suatu organisasi. Adapun faktor-faktor tersebut menurut Siagian dalam Edy Sutrisno (2016:105) adalah: (1) Perbaikan Terus-Menerus. Dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja, salah satu implikasinya ialah bahwa seluruh komponen organisasi harus melakukan perbaikan secara terus-menerus. Pandangan ini bukan hanya merupakan salah satu etos kerja yang penting sebagai bagian dari filsafat manajemen mutakhir. Pentingnya etos kerja ini terlihat dengan lebih jelas apalagi diingat bahwa suatu organisasi selalu dihadapkan kepada tuntutan yang terus-menerus berubah, baik secara internal maupun eksternal. Tambahan pula, ada ungkapan yang mengatakan bahwa satu-satunya hal yang konstan di dunia ini adalah perubahan. Secara internal, perubahan yang terjadi adalah perubahan strategi organisasi, perubahan pemanfaatan teknologi, perubahan kebijaksanaan, dan perubahan dalam praktik-praktik SDM sebagai akibat diterbitkan perundang-undangan baru pemerintah dan berbagai faktor lain yang tertuang dalam berbagai

keputusan manajemen. Adapun perubahan eksternal adalah perubahan yang terjadi dengan cepat karena dampak tindakan suatu organisasi yang dominan perannya dimasyarakat. Dengan demikian dalam setiap kegiatan yang ada di dalam sebuah organisasi atau perusahaan, upaya untuk melakukan perbaikan tidak pernah berhenti. (2) Peningkatan Mutu Hasil Pekerjaan. Berkaitan erat dengan upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus ialah peningkatan mutu hasil pekerjaan oleh semua orang dan segala komponen organisasi. Padahal, mutu tidak hanya berkaitan dengan produk yang dihasilkan dan dipasarkan, baik berupa barang maupun jasa, akan tetapi menyangkut segala jenis kegiatan dimana organisasi terlibat. Berarti mutu menyangkut semua jenis kegiatan yang diselenggarakan oleh semua satuan kerja, baik pelaksana tugas pokok maupun pelaksana tugas penunjang, dalam organisasi. Peningkatan mutu tersebut tidak hanya penting secara internal, akan tetapi juga secara eksternal karena akan tercermin dalam interaksi organisasi dalam lingkungannya yang pada gilirannya turut membentuk citra organisasi di mata berbagai pihak luar organisasi. Jika ada organisasi yang mendapat penghargaan dalam bentuk ISO 9000, misalnya, penghargaan itu diberikan bukan hanya karena keberhasilan organisasi

meningkatkan mutu produknya, akan tetapi karena di nilai berhasil meningkatkan mutu semua jenis pekerjaan dan proses manajerial dalam organisasi yang bersangkutan. (3) Pemberdayaan SDM. Bahwa SDM merupakan unsur yang paling strategis dalam organisasi. Karena itu, memberdayakan SDM merupakan etos kerja yang sangat mendasar yang harus dipegang teguh oleh semua eselon manajemen dalam hierarki organisasi. Memberdayakan SDM mengandung berbagai kiat seperti mengakui harkat dan martabat manusia, perkayaan mutu kekyayaan gaya manajemen yang partisipatif melalui proses demokratisasi dalam kehidupan berorganisasi.

Adapun rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut: (1) Bagaimana peran tenaga administrasi terhadap keberlangsungan perusahaan PT Securindo Packatama Indonesia, Jakarta? (2) Hambatan apa saja yang dialami tenaga administrasi dalam melaksanakan pekerjaan di PT Securindo Packatama Indonesia, Jakarta?

Sedangkan tujuan penelitian adalah (1) Untuk mengetahui peran tenaga administrasi terhadap keberlangsungan perusahaan PT Securindo Packatama Indonesia, Jakarta.(2) Untuk mengetahui hambatan yang dialami tenaga administrasi

dalam melaksanakan pekerjaan di PT Securindo Packatama Indonesia, Jakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode observasi/pengamatan. Jenis data yang digunakan adalah (a) Data Primer, yaitu data yang di dapatkan secara langsung dari objek yang diteliti melalui wawancara, jajak pendapat kepada individu, kelompok dan melalui observasi terhadap objek yang di jadikan penelitian; (b) Data Skunder, yaitu data yang di dapatkan dari literatur buku, jurnal ilmiah, catatan atau dokumen yang sudah ada namun belum terpublikasi

Penelitian ini dilakukan di PT Securindo Packatama Indonesia, Jakarta mulai bulan Juni sampai dengan Desember 2020.

Teknik Pengumpulan Data menggunakan 2 jenis yaitu (a) Data Primer, data penelitian diperoleh dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada pekerjaan adminsitarsi PT Securindo Packatama Indonesia, Jakarta (b) Data Skunder, data dihimpun dan dipelajari secara langsung dari objek yang diteliti di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Securindo Packatama Indonesia atau sering disebut *Secure Parking* didirikan sejak tahun 1979 di Sydney Australia oleh 2 (dua) bersaudara Garth Mathews & Brett Mathews. *Secure Parking* kini telah berkembang dan menjadi perusahaan penyedia jasa pelayanan pengelola perparkiran terbesar di Australia dan Indonesia. *Secure Parking* menjadi seperti saat ini karena keinginan untuk selalu menjaga dan memperkuat hubungan kemitraan melalui setiap aspek pelayanan operasional kami. Di Indonesia, *Secure Parking* telah melayani negeri ini sejak tahun 1992 dan telah memiliki lokasi parkir dalam operasional sebanyak 900 lokasi yang tersebar di beberapa kota besar di Indonesia, yakni Jabodetabek, Bandung, Surabaya, Yogyakarta, Batam, Medan, Manado, Pekanbaru, Padang, Palembang, Makassar, Lampung, Balikpapan, Bali, Semarang, Solo, Jambi, Binjai dan Gorontalo dengan total pengelolaan lebih dari satu juta petak parkir dan didukung oleh lebih dari 15.000 putra putri Indonesia terpilih & terlatih

Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penulisan, hasil yang didapat pada penelitian ini adalah yang pertama peran administrasi dalam meningkatkan produktivitas untuk keberlangsungan perusahaan, antara lain: (1) Peran Administrasi. Peran Seorang administrasi

sangat penting bagi perusahaan, karena semua pekerjaan selalu terhubung dengan administrasi dan administrator dalam hal ini administrasi memiliki peranan untuk melancarkan perkembangan perusahaan maupun instansi. seorang pimpinan membutuhkan informasi yang sifatnya umum. Administrasi ini sendiri berkaitan dengan pelayanan, Namun bila sistem administrasi kurang baik maka akan berdampak pada kemajuan perusahaan atau instansi tersebut. Tak jarang waktu untuk menyelesaikan proses administrasi itu bisa membuat kita tertekan. Maka dari itu peran administrasi harus mampu menjalankan segala kewajiban yang diberikan sesuai dari perusahaan. Beberapa hal yang dilakukan oleh administrasi sebagai berikut: (a) Mencatat dan memeriksa status data penjualan yang sudah masuk maupun yang belum supaya mempermudah untuk menindaklanjutinya; (b) Membuat laporan harian serta laporan bulanan sesuai aturan SOP dari perusahaan yang akan dikirim setiap harinya ke HO (*Head Office*); (c) Menaruh berkas data penjualan yang telah serta juga diolah dengan rapi dan sistematis untuk mempermudah; (d) Setiap bulanya audit selalu mengecek laporan keuangan tiap lokasi untuk dicompare jika ada yang salah; (e) Administrator wajib membuat Schedule/jadwal kerja karyawan, untuk memastikan semua teratur.

Sebagai salah satu wakil dari perusahaan PT. Securindo Packatama Indonesia di lokasi Intermark Serpong (ITS), Administrasi Pelayanan Parkir akan bekerja semaksimal mungkin agar operasional di lapangan berjalan dengan baik aman dan lancar.

Adapun peran dan tanggung jawab Administrasi Pelayanan Parkir adalah sebagai berikut : (a) Mengerjakan laporan harian, mingguan dan bulanan; (b) Menerima setoran pendapatan per *shift* dan menghitung jumlahnya; (c) Setor *Income* harian ke Bank BCA terdekat; (d) Menciptakan rasa saling menghargai, tanggung jawab dalam kebersamaan; (e) Mengontrol *asset* yang ada di *office* maupun yang ada di gudang penyimpanan, melaksanakan *briefing* operasional, proaktif dan memotivasi secara rutin kepada seluruh *staff* agar berjalan sesuai prosedur perusahaan; (f) *Filling* data dengan rapi dan berurutan; (g) Menyimpan data dan laporan di *flash disk*. (2) Melaksanakan orientasi lapangan. Menerima setoran pershift, mengerjakan laporan harian setor pendapatan harian ke Bank BCA terdekat, mengerjakan laporan mingguan dan bulanan, menginput dan mengontrol peredaran tiket manual, *briefing* operasional. (3) Menjalin hubungan kerja dengan pihak terkait,

misalnya memberikan laporan kepada pihak *management*, menginformasikan *income* dan *quantity* perhari kepada *management*, proaktif komunikasi dengan *management*, cepat dan tanggap untuk menyelesaikan setiap *complaint* / keluhan dari pihak *management* ataupun *customer* yang *complaint*, peduli dengan *asset* baik rambu maupun yang lainnya, menjalin hubungan baik dengan semua devisi (*customer service*, *security*, *tenant-tenant* dan penghuni ruko).(4) merencanakan kegiatan operasional harian, mingguan dan bulanan. (a) Harian, mengatur setiap logistik yang keluar atau terpakai serta meminimalkan logistik yang akan terpakai, mengatur peredaran tiket manual; (b) Mingguan, mengirimkan *quantity* mingguan ke pihak *management*; (c) Bulanan, mengecek logistik yang sudah habis dan membuat form permintaan gudang atau membuat *internal request form* (IRF), mengecek laporan akhir bulan, melakukan *filling* berkas laporan dengan rapi dan berurutan, *copy* laporan untuk yang baru. (5)Melakukan perubahan pelaksanaan pekerjaan. (a) Sebelum Promosi jabatan: Datang tepat pada waktunya, pekerjaan hanya jaga di dalam pos, jam kerja 8 jam, mengatur trafik kendaraan, memarkirkan kendaraan ke lot parkir, menyiapkan seragam seperti SPP,

SPL, dan lainnya; (b) Sesudah Promosi Jabatan : datang tepat waktu, lebih rajin berkomunikasi, berkordinasi dengan pihak manapun dan dengan siapa pun, lebih banyak pengalaman, dan lebih rajin belajar administrasi, seragam berbeda dengan SPP, SPL, untuk membedakan antara SPP, SPL dengan pengawas ataupun APP, bertanggung jawab langsung terhadap laporan administrasi yang dibuat, tanggung jawab sangat berbeda, yaitu dituntut sebagai seorang pimpinan/supervisor

Dalam menjalankan aktivitasnya administrasi pelayanan parkir masih banyak mengalami hambatan baik dari internal maupun eksternal. Secara personal, administrasi belum paham secara benar tujuan dan manfaat adanya SOP dalam menjalankan tugas, masih menganggap adanya SOP mempersulit pekerjaan seorang administrator. Salah satunya adalah tingkat pendidikan yang kurang memadai menyebabkan seorang kurang memiliki kemampuan ataupun kompetensi dalam mengaplikasikan SOP. Hambatan-hambatan tersebut antara lain: (a) Dalam mengirim hasil laporan keuangan yang akan dikirimkan ke kantor pusat (HO). terkadang administrasi sering mengalami komunikasi yang kurang baik atau *miss communication* antara pihak kantor pusat terhadap administrator hal ini terjadi ketika proses komunikasi

berlangsung bisa disebabkan dari kesalahan pemahaman dalam menerima informasi yang tidak sesuai dengan tujuan menyebabkan selisih paham; (b) Dana atau *reimburse* yang kurang memadai untuk tunjangan seorang administrasi menjadi suatu hambatan, sehingga mempengaruhi hasil kerja; (c) Kelelahan juga menjadi salah satu hambatan bagi administrasi untuk mencapai target yang ditentukan oleh perusahaan dengan limit waktu yang sangat terbatas, sehingga administrasi kurang produktif dalam mengerjakan tugasnya; (d) Permasalahan yang terjadi di lokasi sebagai seorang administrasi antara lain *control asset*. Terkadang aset atau logistik yang berada di lokasi mengalami kerusakan salah satu faktornya diakibatkan karena faktor dari sistem itu sendiri. Contohnya ketika salah satu komputer yang digunakan mengalami kerusakan maka akan segera di perbaiki dan dibawa kantor pusat untuk dicek, jika sudah diperbaiki maka dari pihak kantor pusat akan memberitahukan via email bahwa komputer atau asset sudah diperbaiki. *Control customer*. Tidak bisa dipungkiri berbagai keluhan dari *customer* selalu ada dari hal terkecil sampe terbesar. salah satu contoh dari keluhan *customer* itu sendiri yaitu harga tarif parkir yang mahal sehingga beberapa *customer* merasa keberatan untuk membayar, tidak mendapat

tempat atau space untuk parkir sehingga *customer* kecewa dan kesal kepada pihak pengelola parkir karena merasa kurang di layani dengan baik. *Control SDM*. Sumber daya manusia atau orang yang bekerja di lokasi memiliki keterbatasan sehingga banyak masalah yang sering di alami salah satunya dari diri sendiri yang menjadi pemicu banyaknya kendala yang terjadi yaitu performa kerja yang kurang baik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dijelaskan di atas, dibuat kesimpulan sebagai berikut: (1) Peran administrasi mempunyai fungsi yang sangat penting di mana keberhasilan dalam pencapaian tujuan perusahaan sangat ditentukan oleh administrasi yang baik. Proses persiapan individu untuk mengembangkan tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi di dalam perusahaan. Pengembangan biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan intelektual atau emosional yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik. (2) Dalam menjalankan aktivitasnya administrasi pelayan parkir masih banyak mengalami hambatan salah satunya adalah proses perbaikan *asset* perusahaan yang ada di lokasi kerja seperti kerusakan pada komputer. apabila mengalami kerusakan, maka komputer tersebut harus melalui

proses perbaikan yang membutuhkan waktu cukup lama karena sesuai *procedure* semua *asset* kerja apabila mengalami kerusakan harus dibawa ke *Head Office* tanpa adanya komputer cadangan sebagai pengganti. sehingga membuat kinerja yang dihasilkan kurang optimal dan keterbatasan pelayanan. hal ini menjadi kendala bagi *administrator* dalam menjalankan tugasnya di PT Securindo.

Saran penulis terkait hasil penelitian yang dilakukan di PT Secure Packatama Indonesia, Jakarta adalah (1) Perusahaan sebaiknya memberi pelatihan dalam pengembangan dan keahlian individu untuk setiap administrasi. Tujuan pelatihan dan pengembangan adalah untuk mengubah sikap, *skill*, kecakapan dalam berbicara serta meningkatkan keahlian administrasi. Diharapkan dengan adanya pelatihan ini membuat administrasi lebih kompeten melaksanakan peran dan tugas-tugasnya. (2) Mengenai perawatan *asset* seperti komputer sebaiknya perusahaan menyediakan tenaga *maintenance* di lokasi kerja termasuk tenaga *IT*. untuk mempercepat waktu proses perbaikan sehingga *administrator* bisa mengerjakan tugasnya dengan maksimal dan tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, I. C. (2011). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Makasar: Prestasi Pustaka Raya.
- Halimah, M. (2014). *Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Hartoyo, E., Sholihah, Q., Fauzia, R., & Rachmah, D. N. (2015). *Sarapan Pagi dan Produktivitas*. Jakarta: UB Press.
- PD, Desilia, dkk. (2020). Prosedur Administrasi Jasa Pengiriman Barang di PT Citra Van Titipan Kilat Tangerang. *Jurnal Sekretari. Universitas Pamulang*. Vol. 7, No.1 (2020).
- Rachmatullah, M. (2013). Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja. *Produktivitas kerja*, 28-29.
- Sedarmayanti. (2011). *Tata kerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Setyawan, E. (2017). *Sekretaris dan Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Relasi Inti Media Group.
- Siagian, S. P. (2017). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Silalahi, U. (2011). *Studi Tentang Ilmu Admnistrasi*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Wijayanti Sutha, D. S. (2018). *Administrasi Perkantoran*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.