

MODUL AJAR
ELEMEN 1
PROSES BISNIS MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI DUNIA
KERJA

Deskripsi	Meliputi pemahaman proses bisnis di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis, tahapan fungsi manajemen (perencanaan pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian) dalam lingkup pekerjaan kantor.
------------------	---

A. INFORMASI UMUM	
1. IDENTITAS SEKOLAH	
Nama Sekolah	SMK Katolik Santa Familia Tomohon
Nama Guru Pengampu	Hendra Aquino Mandagi, M.Pd.
Kelas	10 MPLB
Alokasi Waktu	1350 menit 6JP ('45 menit)
Fase Capaian	E
2. KOMPETENSI AWAL Proses bisnis di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis meliputi tahapan fungsi manajemen (perencanaan pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian) dalam lingkup pekerjaan kantor.	
3. PROFIL PELAJAR PANCASILA Beriman, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan berakhlak Mulia, Mandiri, Bernalar Kritis, dan Kreatif	
4. SARANA & PRASARANA <ul style="list-style-type: none"> ➤ Alat dan Bahan : Komputer/Laptop, Internet ➤ Materi dan Sumber Ajar : LMS, Modul, Buku, Slide, Video, Gambar 	
5. TARGET PESERTA DIDIK: Peserta didik yang menjadi target yaitu peserta didik reguler atau inklusif	
6. MODEL PEMBELAJARAN YANG DIGUNAKAN :	
Model Pembelajaran	<i>Discovery Learning</i>
Moda Pembelajaran	Daring / Kombinasi
Metode Pembelajaran	Diskusi, presentasi, demonstrasi, simulasi praktik, kunjungan industri
B. KOMPONEN INTI	

1. TUJUAN PEMBELAJARAN

Siswa mampu:

1. Mendeskripsikan konsep Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis (MPLB).
2. Mengidentifikasi jenis layanan bisnis.

2. PEMAHAMAN BERMAKNA

- Pekerjaan perkantoran meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan
- Layanan dasar bisnis sangat erat kaitannya dengan kegiatan yang ada di bidang Manajemen Perkantoran

3. PERSIAPAN PEMBELAJARAN

Membantu peserta didik menemukan passionnya dengan melakukan assesmen diagnostic kognitif dan non-kognitif, sehingga guru bisa menemukan kareakteristik peserta didik selama mengikuti pembelajaran.

4. KEGIATAN PEMBELAJARAN

PERTEMUAN 1 DARING/LURING (MENIT)

1. Mendeskripsikan konsep Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis (MPLB).
2. Mengidentifikasi jenis layanan bisnis.

Kegiatan Awal (30 Menit)

1. Peserta didik dan Guru memulai dengan berdoa bersama.
2. Peserta didik disapa dan melakukan pemeriksaan kehadiran bersama dengan guru.
3. Peserta didik bersama dengan guru membahas tentang kesepakatan yang akan diterapkan dalam pembelajaran
4. Peserta didik dan guru berdiskusi melalui pertanyaan pemantik :
 - a. Apakah kamu ingin bekerja di kantor?
 - b. Apa saja aktivitas yang anda lihat di kantor ?

Kegiatan Inti (210 Menit)

1. Peserta didik mendapatkan pemaparan secara umum tentang pengetahuan konsep Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis (MPLB)
2. Dengan metode tanya jawab guru memberikan pertanyaan mengenai:
 - a. Definisi Manajemen
 - b. Definisi Kantor
 - c. Definisi manajemen Perkantoran
 - d. Definisi Layanan Bisnis
 - e. Jenis-jenis layanan Bisnis
3. Peserta didik dibagi dalam 4 kelompok dan diberikan kesempatan untuk melakukan diskusi kelompok, studi pustaka(*browsing* perpustakaan) guna mengeksplorasi Mengidentifikasi *Jenis-jenis Kegiatan layanan bisnis* pada setiap tahapan fungsi Manajemen perkantoran dan *jenis bisnis*
4. Peserta didik diminta melaporkan hasil studinya /hasil diskusi dan kemudian bersama-sama dengan dibimbing oleh gurumendiskusikan hasil laporannya didepan kelas

Kegiatan Penutup (30 Menit)

1. Peserta didik dapat menanyakan hal yang tidak dipahami pada guru
2. Peserta didik dapat memberikan penilaian baik dalam bentuk narasi, gambar, emoticon tertentu untuk menunjukkan pemahaman terkait materi
3. Peserta didik mengomunikasikan kendala yang dihadapi selama mengerjakan
4. Peserta didik menerima apresiasi dan motivasi dari guru.
5. Doa Penutup

Referensi

- Tri Suliaswati, Dasar-dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis, Kemendikbudristek 2021
- Sumathy, dkk. 2011. Office Management (Office Secretary ship) Vocational Education Higher Secondary-Second Year. Tamilnadu Tectbook Corporation
- Mesin-Mesin Kantor. <http://eprints.polsri.ac.id/>

Refleksi

1. Apakah ada kendala pada kegiatan pembelajaran?
2. Apakah semua siswa aktif dalam kegiatan pembelajaran?
3. Apa saja kesulitan siswa yang dapat diidentifikasi pada kegiatan pembelajaran?
4. Apakah siswa yang memiliki kesulitan ketika berkegiatan dapat teratasi dengan baik?
5. Apa level pencapaian rata-rata siswa dalam kegiatan pembelajaran ini?
6. Apakah seluruh siswa dapat dianggap tuntas dalam pelaksanaan pembelajaran?
7. Apa strategi agar seluruh siswa dapat menuntaskan kompetensi?

Lembar Kegiatan

1. Lembar Aktivitas praktik 1
2. Lembar Analisis dampak revolusi 4.0
3. Soal-soal Latihan Pertemuan 1

1. ASSESMENT

- Asesmen sebelum pembelajaran (diagnostik)
- Asesmen selama proses pembelajaran (formatif)
- Asesmen pada akhir pembelajaran (sumatif)
 1. Tes tertulis (tes objektif : essay, pilihan ganda, isian, jawaban singkat, benar-salah)
 2. Kuisisioner

2. PENGAYAAN DAN REMEDIAL

Remedial diberikan kepada peserta didik yang membutuhkan bimbingan untuk memahami materi atau pembelajaran mengulang.

C. LAMPIRAN

1. BAHAN BACAAN GURU DAN SISWA

1. MATERI PERTEMUAN KE-1: KONSEP MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS

A. PENGERTIAN MANAJEMEN PERKANTORAN

Manajemen administrasi perkantoran adalah salah satu kegiatan pengolahan data yang disertai dengan informasi yang dikerjakan secara teratur, sistematis dan kontinyu dengan mengikuti berbagai kegiatan organisasi agar tujuan organisasi yang bersangkutan bisa tercapai dengan baik.

Manajemen perkantoran adalah upaya pengarahan pada aktivitas atau kegiatan ketatausahaan dari suatu kantor secara menyeluruh agar bisa mencapai tujuan seefisien mungkin dan harus diadakan penataan agar pekerjaan ini bisa dilakukan dengan baik. Upaya penataan ataupun pengelolaan atas suatu pekerjaan di kantor ini disebut dengan manajemen perkantoran.

Pengertian Manajemen Perkantoran Menurut Para Ahli

Adapun pengertian manajemen perkantoran menurut para ahli diantaranya yaitu:

Arthur Grager

Menurut Arthur Grager, manajemen perkantoran adalah fungsi tata penyelenggaraan terhadap komunikasi serta pelayanan waktu dan juga suatu organisasi.

William Leffingwell & Edwin Robinson

Menurut William Leffingwell & Edwin Robinson, manajemen perkantoran sebagai sesuatu fungsi adalah merupakan cabang dari seni dan juga ilmu manajemen yang berkenaan dengan pelaksanaan pekerjaan perkantoran tersebut harus dilakukan.

Hal Nourse

Menurut Hal Nourse, manajemen perkantoran dalam arti lebih luas bisa mencakup tidak hanya fungsi – fungsi pelayanan perkantoran yang sudah di terima pada umumnya, melainkan juga bidang – bidang tentang kontrol fungsional serta pengarahan administratif terhadap kebanyakan pekerjaan kertas dan tulis.

George R. Terry

Menurut George R. Terry, Manajemen perkantoran adalah sebuah perencanaan, pengawasan, dan juga pengorganisasian pekerjaan kantor dan menggerakkan mereka yang melaksanakan pekerjaan kantor tersebut untuk mencapai tujuan – tujuan yang sudah ditentukan.

Prajudi Atmosudirjo

Menurut Prajudi Atmosudirjo, Manajemen perkantoran merupakan suatu gabungan serta kombinasi antara corporate management yaitu kantor sebagai kesatuan yang terdiri atas gedung, tanah, personil, dan perlengkapannya, serta operation management atau pekerjaan kantor.

Moekijat

Menurut Moekijat, Manajemen perkantoran merupakan penerapan dari fungsi – fungsi manajemen pada kantor, yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, serta pengawasan kantor supaya tujuan kantor bisa tercapai dan juga pegawai – pegawai akan merasa puas.

A. Kantor : “OFFICE” berarti tempat untuk memberikan pelayanan, ruang tempat bekerja.

Dalam arti statis (Dr. Rasto, M.Pd.) tempat kerja, ruang kerja, biro, markas, instansi, badan , perusahaan, maupun tempat untuk penyelenggaraan kegiatan pengumpulan, pencatatan, pengolahan

Arti dinamis : proses dalam penyelenggaraan kegiatan seperti pengumpulan, pencatatan, pengolahan, penyimpanan maupun pendistribuisan data (**pengertian kantor secara dinamis inilah, maka manajemen merupakan hal penting untuk mengarahkan, menggerakkan dan mengendalikan setiap unsur yang ada di kantor**)

Manajemen perkantoran : proses merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi aktivitas kantor dalam mewujudkan kantor sebagai penyedia layanan informasi dan komunikasi untuk pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien

B. FUNGSI MANAJEMEN PERKANTORAN

Berikut ini adalah berbagai fungsi dalam Manajemen Perkantoran:

1. Planning

Fungsi planning atau fungsi perencanaan dalam manajemen perkantoran adalah suatu fungsi yang digunakan dalam menentukan seluruh bentuk tindakan untuk menyentuh seluruh target yang diinginkan. Jadi, dalam fungsi perencanaan ini, seorang manajer wajib memikirkan apa saja pekerjaan yang akan dikerjakan dengan berbagai sumber daya yang telah dimiliki.

2. Organizing

Fungsi organizing atau pengorganisasian dalam manajemen perkantoran akan membantu manajer dalam melakukan kegiatan pengawasan dan menentukan siapa saja yang diperlukan untuk melakukan tugas yang kelak didelegasikan.

Adanya fungsi pengorganisasian dalam suatu manajemen sangatlah penting karena mampu membantu menjalankan struktur organisasi secara jelas dan juga mampu mendeskripsikan seluruh tugas dari setiap bidang ataupun bagian organisasi secara jelas.

Selanjutnya, tanggung jawab dan wewenang dalam organisasi ini akan menjadi lebih jelas dan mampu memperlihatkan antar setiap tugas unit organisasi serta sumber daya manusia dan material yang sedang diperlukan pun bisa diketahui.

3. **Commanding**

Fungsi pengarahan ataupun commanding dalam manajemen perkantoran merupakan fungsi manajemen yang erat kaitannya dengan usaha dalam memberikan suatu bimbingan, saran, perintah, maupun instruksi pada bawahan dalam upaya menjalankan tugasnya. Tujuannya agar tugas tersebut bisa dilakukan dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

4. **Controlling**

Controlling atau fungsi pengawasan dalam suatu manajemen perkantoran akan sangat dibutuhkan agar menjaga seluruh bentuk kegiatan dan efektivitas pemanfaatan sumber daya tidak digunakan secara menyimpang dari rencana, sehingga tujuan utama dari organisasi tersebut bisa tercapai.

C. **Konsep Layanan Bisnis**

Layanan bisnis : Proses pemberian layanan kepada pelanggan/konsumen baik yang bersifat materi maupun non materi untuk pemenuhan kepuasan pelanggan

Mplb: penerapan fungsi manajemen dalam proses pemberian layanan kepada pelanggan/kolega untuk mencapai kepuasan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya

D. **Kesimpulan**

- **Manajemen perkantoran dan layanan bisnis: penerapan fungsi manajemen dalam proses pemberian layanan kepada pelanggan/kolega untuk mencapai kepuasan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya**
- **Jenis layanan bisnis meliputi : Layanan pelanggan berjalan, layanan pelanggan melalui telepon dan email, layanan pelanggan melalui live chat, layanan pelanggan melalui komunitas dan forum**

GLOSARIUM :

1. **Planning** : adalah suatu fungsi yang digunakan dalam menentukan seluruh bentuk tindakan untuk menyentuh seluruh target yang diinginkan.
2. **Organizing** : Fungsi organizing atau pengorganisasian dalam manajemen perkantoran akan membantu manajer dalam melakukan kegiatan pengawasan dan menentukan siapa saja yang diperlukan untuk melakukan tugas yang kelak didelegasikan.
3. **Commanding** : merupakan fungsi manajemen yang erat kaitannya dengan usaha dalam memberikan suatu bimbingan, saran, perintah, maupun instruksi pada bawahan dalam upaya menjalankan tugasnya.

4. **Controlling** : Controlling atau fungsi pengawasan dalam suatu manajemen perkantoran akan sangat dibutuhkan agar menjaga seluruh bentuk kegiatan dan efektivitas pemanfaatan sumber daya tidak digunakan secara menyimpang dari rencana, sehingga tujuan utama dari organisasi tersebut bisa tercapai.

Tomohon, Juli 2022

Mengetahui,
Kepala Sekolah SMKS Sta. Familia Tomohon

Guru Mata Pelajaran,

Sr. Tetty Sabaria Sitorus, S.Si, M.Pd.
NIP. 19780711 200502 2 002

Hendra Aquino Mandagi, M.Pd.