

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Industri

2.1.1 Pengertian Industri

Industri adalah suatu bidang atau kegiatan ekonomi yang berkaitan dengan pengolahan bahan baku atau pembuatan barang jadi di pabrik dengan menggunakan keterampilan dan tenaga kerja dan penggunaan alat-alat di bidang pengolahan hasil bumi, dan distribusinya sebagai kegiatan utama. Maka industri umumnya dikenal sebagai mata rantai selanjutnya dari usaha-usaha mencukupi kebutuhan (ekonomi) yang berhubungan dengan bumi, yaitu sesudah pertanian, perkebunan, dan pertambangan yang berhubungan erat dengan tanah. Kedudukan industri semakin jauh dari tanah, yang merupakan basis ekonomi, budaya, dan politik. Industri merupakan bagian dari proses produksi dan kegiatan proses produksi dalam industri itu disebut dengan perindustrian. Industri dapat juga diartikan kumpulan berbagai perusahaan yang menawarkan produk yang sama. Dengan kata lain, masing-masing produk saling mensubstitusi satu sama lain karena perusahaan menggunakan input yang sama dan menghadapi lebih kurang sekelompok pemasok dan pembeli yang sama juga. (Pasha, 2019)

2.1.2 Tujuan Pembangunan Industri

- a) Meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat secara adil dan merata dengan memanfaatkan dana, sumber daya alam, dan/atau hasil

budidaya serta dengan memperhatikan keseimbangan dan kelestarian lingkungan hidup

- b) Meningkatkan pertumbuhan ekonomi secara bertahap, mengubah struktur perekonomian ke arah yang lebih baik, maju, sehat, dan lebih seimbang sebagai upaya untuk mewujudkan dasar yang lebih kuat dan lebih luas bagi pertumbuhan ekonomi pada umumnya, serta memberikan nilai tambah bagi pertumbuhan industri pada khususnya
- c) Meningkatkan kemampuan dan penguasaan serta mendorong terciptanya teknologi yang tepat guna dan menumbuhkan kepercayaan terhadap kemampuan dunia usaha nasional;
- d) Meningkatkan keikutsertaan masyarakat dan kemampuan golongan ekonomi lemah, termasuk pengrajin agar berperan secara aktif dalam pembangunan industri;
- e) Memperluas dan pemeratakan kesempatan kerja dan kesempatan berusaha, serta meningkatkan peranan koperasi industri;
- f) Meningkatkan penerimaan devisa melalui peningkatan ekspor hasil produksi nasional yang bermutu, disamping penghematan devisa melalui pengutamaan pemakaian hasil produksi dalam negeri, guna mengurangi ketergantungan kepada luar negeri;
- g) Mengembangkan pusat-pusat pertumbuhan industri yang menunjang pembangunan daerah dalam rangka pewujudan Wawasan Nusantara;
- h) Menunjang dan memperkuat stabilitas nasional yang dinamis dalam rangka memperkuat ketahanan nasional. (Kurniawan, 2021)

2.1.3 Jenis Industri

Bidang industri dibedakan menjadi dua, yaitu industri barang dan industri jasa. Industri barang merupakan usaha mengolah bahan mentah menjadi barang setengah jadi atau barang jadi. Macam-macam industri :

- a) Berdasarkan tempat bahan baku adalah:
 - Industri Ekstraktif yaitu industri yang bahan bakunya diambil langsung dari alam sekitar. Misalnya: pertanian, perkebunan, perhutanan, perikanan, peternakan, pertambangan dan lain-lain.
 - Industri Nonekstraktif adalah industri yang bahan bakunya didapat dari tempat lain selain alam sekitar.
 - Industri Fasilitatif adalah industri yang produk utamanya adalah berbentuk jasa yang dijual kepada para konsumennya. Contoh: asuransi, perbankan, transportasi, ekspedisi dan lain sebagainya.
- b) Berdasarkan besar kecilnya modal adalah:
 - Industri Padat Modal adalah industri yang dibangun dengan modal yang jumlahnya besar untuk kegiatan operasional maupun pembangunannya.
 - Industri Padat Karya adalah industri yang lebih dititikberatkan pada sejumlah besar tenaga kerja atau pekerja dalam pembangunan serta pengoperasiannya.
- c) Berdasarkan klasifikasi atau penjenisannya, berdasarkan SK Menteri Perindustrian No.19/M/I/1986 yaitu:
 - Industri Kimia Dasar contohnya seperti industri semen, obat-obatan, kertas, pupuk dan sebagainya.

- Industri Mesin dan Logam Dasar misalnya seperti industri pesawat terbang, kendaraan bermotor, tekstil dan lain-lain.
- Industri Kecil, contoh seperti industri roti, kompor minyak, makanan ringan, es, minyak goreng curah dan lain-lain.
- Aneka Industri misal seperti industri pakaian, industri makanan dan minuman dan lain-lain.

d) Jenis-jenis/macam industri berdasarkan jumlah tenaga kerja yaitu:

- Industri Rumah Tangga adalah industri yang jumlah karyawan/tenaga kerjanya berjumlah antara 1-4 orang.
- Industri Kecil adalah industri yang jumlah karyawan/tenaga kerjanya berjumlah antara 5-19 orang.
- Industri Sedang atau Industri Menengah adalah industri yang jumlah karyawan/tenaga kerjanya berjumlah antara 20-99 orang.
- Industri Besar adalah industri yang jumlah karyawan/tenaga kerjanya berjumlah antara 100 orang atau lebih. Pembagian/penggolongan industri berdasarkan pemilihan lokasi yaitu:
- Industri yang berorientasi atau menitikberatkan pada pasar (market oriented industry) adalah industri yang didirikan sesuai dengan lokasi potensi target Industri jenis ini akan mendekati kantong-kantong di mana konsumen potensial berada. Semakin dekat ke pasar akan semakin menjadi lebih baik.
- Industri yang berorientasi atau menitikberatkan pada tenaga kerja/labor (man power oriented industry) adalah industri yang berada pada lokasi di pusat pemukiman penduduk karena biasanya jenis

industri tersebut membutuhkan banyak pekerja/pegawai untuk lebih efektif dan efisien. Industri yang berorientasi atau menitikberatkan pada bahan baku (supply oriented industry) adalah jenis industri yang mendekati lokasi di mana bahan baku berada untuk memangkas atau memotong biaya transportasi yang besar.

- e) Macam-macam/jenis industri berdasarkan produktifitas perorangan yaitu:
- Industri Primer adalah industri yang barang-barang produksinya bukan hasil olahan langsung atau tanpa diolah terlebih dahulu, contohnya adalah hasil produksi pertanian, peternakan, perkebunan, perikanan dan sebagainya.
 - Industri Sekunder adalah industri yang bahan mentah diolah sehingga menghasilkan barang-barang untuk diolah kembali. Misalnya adalah pemintalan benang sutra, komponen elektronik dan sebagainya.
 - Industri Tersier adalah industri yang produk atau barangnya berupa layanan Contoh seperti telekomunikasi, transportasi, perawatan kesehatan dan masih banyak lagi yang lainnya. (Yuli, 2018)

2.1.4 Karakter Industri

Dalam pelaksanaannya karakter industri dapat berupa kompleks industri, estet indsutri, lahan peruntukkan industri, kawasan berikat, permukiman industri kecil, sentra industri kecil dan sarana industri kecil.

- a) Kompleks industri; Suatu lahan peruntukkan yang secara khusus disediakan bagi sekumpulan kegiatan industri yang mempunyai keterkaitan proses produksi mulai dari industri dasar (hulu) dan hilir.

Contoh lahan peruntukan khusus misalnya kompleks industri pupuk dan kompleks kertas.

- b) Estet industri (Industrial Estate); Suatu lahan peruntukkan yang secara khusus disediakan untuk menampung berbagai jenis kegiatan industri hilir yang dilengkapi berbagai fasilitas untuk memberikan kemudahan bagi kegiatan industri dan pengolahannya ditangani oleh suatu badan industri. Estet merupakan suatu lahan khusus yang menampung industri-industri yang bersifat manufaktur yang dikelola oleh suatu manajemen terpusat dengan luas minimal 20 Ha - 40 Ha.
- c) Lahan Peruntukkan Industri; Lahan peruntukkan industri ini merupakan lahan industri yang peruntukkannya telah ditetapkan dalam suatu master plan kota untuk berbagai jenis kegiatan industri yang biasanya bersifat pertumbuhan pita dan secara fisik dalam pertumbuhan nantinya akan menjadi kawasan industri (imim). Pengembangan di masa mendatang memungkinkan menjadi estet industri.
- d) Kawasan Berikat (Bonded zone); Suatu kawasan dengan batas-batas tertentu di wilayah Indonesia yang di dalamnya terdapat ketentuan-ketentuan khusus di bidang pabean, yaitu terhadap barang-barang yang dimasukkan atau dari luar daerah pabean lainnya tanpa terlebih dahulu dikenakan pungutan bea cukai atau atau pungutan negara lainnya sampai barang tersebut dikeluarkan untuk tujuan impor atau ekspor.
- e) Permukiman Industri Kecil; Lahan yang disediakan khusus untuk industri kecil yang didalamnya dilengkapi dengan infrastruktur serta tempat tinggal pengusahanya.

- f) Sentra Industri Kecil; Suatu areal atau lahan peruntukkan dimana terdapat berbagai kegiatan usaha industri kecil sejenis yang tumbuh dan berkembang dalam suatu lokasi tertentu.
- g) Sarana Usaha Industri Kecil; Suatu sarana usaha yang disediakan didalam estet industri yang mempunyai kaitan dengan berbagai industri didalam estet industri tersebut. (Aris, 2014)

2.1.5 Strategi Industri

Sebuah negara harus mempunyai strategi industri. Strategi itu disusun sesuai dengan karakteristik dan kondisi penduduknya. Setiap negara mempunyai karakteristik geografis, sumber daya alam, sumber daya manusia dan kondisi social budaya yang berbeda-beda. Maksud penyusunan strategi industri adalah agar pertumbuhan ekonomi lebih cepat, dapat diarahkan dan terkendali.

Menurut Keynes fungsi negara tetaplah diperlukan, menyerahkan semua kepada pasar dapat berbahaya. Apabila diserahkan kepada mekanisme pasar secara menyeluruh dapat berbahaya dan pertumbuhan ekonomi lebih lama. Apalagi bila negara itu termasuk negara berkembang yang mempunyai banyak pengangguran dan berpendidikan rendah. Penyerahan secara total kepada pasar dapat membunuh industri dalam negeri, meningkatkan pengangguran dan dapat menimbulkan gejolak sosial. Negara maju seperti USA dan Jepang sekalipun tetap mempunyai strategi industri sendiri (yaitu bertumpu pada industri teknologi tinggi).

Menurut Teori Ekonomi Neo Klassik, keberadaan negara memang diperlukan tetapi fungsi dan porsinya dibatasi. Strategi industri disusun pemerintah sesuai kondisi pasar. Sektor usaha yang penting bagi kepentingan nasional dan

menguasai hajat hidup orang banyak diatur pemerintah. Pemerintah dapat mendirikan BUMN tetapi harus diawasi agar kinerjanya tidak dibawah efisiensi bila ditangani sektor swasta. Sektor swasta dirangsang pertumbuhannya dan diberi iklim investasi yang bagus. Sektor swasta secara empiris memang akan berusaha seefisien mungkin karena adanya persaingan yang ketat. Yang perlu diperhatikan pemerintah adalah ancaman dari perusahaan asing dan luar negeri dalam era perdagangan bebas sekarang ini. Strategi industri mutlak dirumuskan pemerintah dalam rangka perlindungan swasta dan promosi ekspor.

Pemerintah merumuskan strategi melalui berbagai kebijakan dan fungsinya. Pemerintah dapat melakukan intervensi ke pasar melalui berbagai kebijakan moneter dan fiskal. Pemerintah memiliki fungsi regulasi, alokasi dan fasilitasi. Pemerintah sesuai fungsi regulasi berwenang membuat berbagai peraturan, berfungsi sebagai regulator/wasit dalam persaingan usaha dan menciptakan iklim investasi yang bagus dan adil. Pemerintah sesuai fungsi alokasi berwenang menarik pajak sebagai sumber penerimaan Negara dan mengalokasikannya dalam APBN agar tercipta distribusi pendapatan, pelayanan publik dan pembangunan infrastruktur. Pemerintah sesuai fungsi fasilitasi berwenang membuat perjanjian perdagangan, diplomasi luar negeri dan pembinaan/pendidikan dan pelatihan bagi industri.

Penyusunan strategi industri suatu negara menyesuaikan asumsi dasar negara itu. Asumsi yang pertama adalah bagaimana jenis negara itu menurut jumlah populasi, luas wilayah, atau kemajuan perekonomiannya. Apakah termasuk negara besar, sedang atau kecil. (Nurwana, 2021)

2.2 Industri Jasa

2.2.1 Pengertian Industri Jasa

Industri pelayanan/jasa yaitu industri yang bergerak dibidang pelayanan atau jasa, baik untuk melayani dan menunjang aktivitas industri yang lain maupun langsung memberikan pelayanan/jasa kepada konsumen. Contoh Industri Jasa, yaitu: Asuransi, Bursa efek, Perbankan, Transportasi, Pendidikan, Perdagangan, Perawatan kesehatan, Telekomunikasi, dan lain lain.

Sektor ekonomi tersier (juga dikenal sebagai sektor jasa atau industri jasa) adalah satu dari tiga sektor ekonomi, yang lainnya adalah sektor sekunder (manufaktur) dan sektor primer (pertambangan, pertanian dan perikanan). Definisi umum sektor tersier adalah menghasilkan suatu jasa daripada produk akhir seperti sektor sekunder. Kadang sebuah sektar tambahan, "sekotr kuartener", diartikan sebagai berbagi informasi (yang secara normal dimiliki oleh sektor tersier). Bisnis sektor jasa yang semakin meningkat berfokus pada ide "ekonomi pengetahuan", dengan memahami apa yang diinginkan konsumen dan bagaimana mengirimkannya dengan cepat dan efisien. Jasa industri adalah kegiatan industri yang melayani keperluan pihak lain. Pada kegiatan ini bahan baku disediakan oleh pihak lain sedangkan pihak pengolah hanya melakukan pengolahannya dengan mendapat imbalan sejumlah uang atau barang sebagai balas jasa. (Tjiptono, 2010)

2.2.2 Pengertian Industri Jasa Menurut Para Ahli

Menurut Sadli mengatakan “Industri adalah merupakan kumpulan dari beberapa perusahaan-perusahaan atau firma yang mengusahakan atau memproduksi suatu barang yang serupa”.

- a) Pengertian industri jasa adalah perusahaan yang sudah mempunyai izin usaha pada bidang berikut ini (*pengertian industri jasa menurut Dirjen Bea Cukai*) :
- Telekomunikasi
 - Transportasi/Perhubungan
 - Informasi
 - Pelayanan Kesehatan
 - Pariwisata, kecuali golf
 - Penelitian dan Pengembangan (Litbang) / Pendidikan
 - Pertanian / Agribisnis
 - Pekerjaan Umum
 - Kehutanan
 - Pusat Pertokoan, Department Store, Supermarket, terbatas untuk perusahaan PMDN dan Non PMA/PMDN
 - Pertambangan
 - Konstruksi
- b) Arti industri jasa adalah industri yang melakukan kegiatan ekonomi dan menghasilkan produk yang memberikan nilai tambah yang bersifat tidak berwujud (seperti hiburan, kenikmatan, sehat, santai) dan produk tersebut tidak dikonsumsi secara simultan dengan waktu produksi.
- c) Definisi industri jasa adalah industri yang menghasilkan suatu bentuk produk yang bersifat tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu. Ciri-ciri yang membedakan industri jasa dengan industri

barang adalah intangibility, variability, inseparability dan perisability.
(Kotler, 2012)

- d) Pengertian industri jasa keuangan adalah suatu industri yang terdiri dari berbagai organisasi baik formal maupun informal yang menyediakan jasa keuangan. Industri jasa keuangan ini pada umumnya berfokus di dua pasar yaitu Pasar Modal dan Pasar Uang. Contoh industri jasa keuangan adalah bank, perusahaan asuransi, dana pensiun, reksadana, lembaga pembiayaan, dsb. (Asmana, 2016)

2.2.3 Jenis Industri Jasa

Industri terbagi dalam dua bidang, yaitu industri barang dan industri jasa. Tidak seperti industri barang yang terlihat proses produksi dan produk hasil olahannya, industri jasa tidak menghasilkan barang apapun. Industri jasa mencakup segala profesi yang menyediakan pelayanan, tidak dapat dilihat namun dapat dirasakan manfaatnya. Jadi seseorang yang mendirikan dan bekerja dalam industri jasa hanya melakukan sebuah tugas untuk melayani kebutuhan konsumen. Berikut ini merupakan beberapa contoh yang termasuk dalam industri jasa.

- a) Bidang Keuangan

Dalam industri jasa bidang keuangan, produk yang dihasilkan adalah jasa dalam menyimpan, menyediakan dan mengolah uang dari konsumen yang menjadi nasabahnya. Beberapa contoh dari industri ini adalah asuransi, bank, dan bursa efek.

- b) Bidang Transportasi, Utilitas dan Infrastruktur

Di bidang ini, jasa yang dihasilkan cukup banyak. Misalnya dalam hal transportasi, kita mendapatkan kemudahan dan fasilitas yang nyaman saat

ingin pergi ke luar kota atau ke luar negeri dengan naik pesawat terbang. Selain itu, tersedianya sumber energi yang siap pakai dan layanan jaringan internet yang stabil dan merata juga termasuk dalam industri jasa bidang ini.

c) Bidang Property dan Real Estate

Bidang ini sebenarnya masih terlihat wujud produknya, namun yang ditekankan sebagai industri jasa adalah layanan dalam mendapatkan tempat tinggal layak huni dengan segala fasilitas yang memanjakan. Contoh perusahaan yang termasuk industri jasa ini adalah Agung Podomoro Land tbk dan Lippo Karawaci tbk.

d) Bidang Perdagangan

Industri jasa bidang perdagangan meliputi kegiatan penyediaan ruang untuk berbagai produsen memasarkan produknya. Secara umum terlihat seperti industri tersebut yang menjual berbagai produk, padahal kenyataannya adalah mereka hanya memfasilitasi agar produk dapat sampai ke tangan konsumen. Contoh yang termasuk bidang ini adalah Matahari Department Store tbk dan Ramayana Lestari Sentosa tbk.

e) Bidang Medis dan Penginapan

Hal yang paling mudah dilihat dari industri jasa adalah layanan jasa yang jelas dan langsung dapat dirasakan segera. Dalam hal ini industri jasa bidang medis meliputi kegiatan di rumah sakit atau pusat pelayanan kesehatan. Ahli medis menyediakan tenaga dan menggunakan keahliannya untuk mengobati pasien sehingga mereka dapat sembuh dari sakit. Sementara itu, untuk bidang penginapan salah satu contohnya adalah hotel,

dimana kita mendapatkan penginapan sementara dan berbagai fasilitas pendukung lainnya.

f) Bidang Investasi dan Media

Bidang investasi dan media dicontohkan dengan adanya perusahaan Surya Citra Media tbk, Rimo Catur Lestari tbk dan Visi Media Asia tbk. Penanaman modal dalam perusahaan tersebut memberikan keuntungan secara finansial dalam waktu tertentu. Selain itu, konten hiburan dan sajian informasi dari media tersebut sangat dibutuhkan oleh masyarakat. (Yuli, 2018)

2.2.4 Jenis Industri Jasa di PT. SIER

Berdasarkan anggaran dasar, maksud dan tujuan pendirian PT SIER adalah untuk melakukan usaha di bidang pembangunan dan pengelolaan kawasan industri (industrial estate) serta bidang-bidang lainnya sesuai dengan kemampuan finansial dan manajemen yang tersedia untuk menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan/mengejar keuntungannya meningkatkan nilai Perseroan dengan menerapkan prinsip - prinsip perseroan terbata. Jasa tersebut meliputi :

a) Penjualan kavling tanah industry

Dari 563 hektar luas lahan milik PIER, 70% dialokasikan sebagai area industri. Ukuran luas yang fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan pemakai. Pemakaian mendapatkan sertifikat HGB selama 30 tahun dan dapat diperpanjang

- b) Persewaan bangunan pabrik siap pakai
- Jumlah BPSP atau SFB (*Standard Factory Building*) yang dimiliki PT SIER sebanyak 90 unit dengan total luas 188.070,25 m². BPSP disediakan dengan sistem sewa dengan luas bangunan bervariasi antara 600m² sampai dengan 1.800 m (kustom sesuai kebutuhan)
- c) Persewaan Gudang
- Jumlah Gudang yang dimiliki PT. SIER memiliki total luas lantai 24.972,00 m². Gudang disediakan untuk disewa para penghuni Kawasan atau dari luar Kawasan.
- d) Persewaan sarana usaha industri kecil
- Sarana Usaha Industri Kecil atau disingkat SUIK merupakan bangunan pabrik dengan ukuran lebih kecil yang cocok untuk industri kecil dan menengah. PT SIER memiliki jumlah SUIK sebanyak 52 unit dengan total luas lantai 7.188,00 m² yang seluruhnya berada di Kawasan Industri Rungkut Surabaya.
- e) Jasa pemborongan dan jasa konsultasi
- Usaha bidang kontraktor dilakukan oleh anak perusahaan PT SIER yaitu PT Sier Puspa Utama. PT SPU adalah singkatan dari PT SIER PUSPA UTAMA merupakan Perseroan Terbatas (PT) yang bergerak dibidang usaha Kontraktor, Pengadaan Barang dan Perdagangan

f) Jasa logistic dan transportasi

PT SIER memiliki usaha Total Jasa Logistik yang *merupakan end-to-end Supply Chain*. Dalam bisnis logistik SIER terdapat jasa Trading yang menawarkan fasilitas penyediaan bahan baku material yang dapat disimpan di gudang kemudian dalam pengirimannya dapat menggunakan transportasi yang semuanya bisa dikelola oleh PT SIER.

g) Persewaan ruangan perkantoran

Perkantoran SIER bertempat di Jl. Rungkut Industri Raya No. 10 dengan fasilitas dan design yang *modern* menawarkan persewaan gedung kantor, persewaan ruang meeting, dan persewaan gedung pernikahan. PT. SIER telah dipercaya oleh lebih dari 50 *tenant* yang berada di perkantoran SIER. Kawasan industri yang hijau dan lokasi yang strategis menjadi jaminan untuk kesuksesan bisnis anda. (Wibisono, 2021)

2.3 Manajemen

2.3.1 Pengertian Manajemen

Secara etimologi, kata manajemen berasal dari Bahasa Perancis kuno yakni *ménagement*, yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Namun ada juga kemungkinan lain jika istilah manajemen berasal dari Bahasa Italia, yaitu dari kata *meneggiare* yang memiliki arti “mengendalikan”, dan biasanya digunakan dalam konteks mengendalikan kuda kala itu. Lalu kemungkinan dari Bahasa Italia inilah kemudian Bahasa Perancis mengadopsinya menjadi *ménagement*.

2.3.2 Pengertian Manajemen menurut para ahli

Untuk definisi dari manajemen sendiri, para ahli dalam ilmu manajemen ini mengemukakan pendapat yang cukup berbeda-beda yakni seperti berikut ini:

a) Henry Fayol

Menurut Henry Fayol, manajemen merupakan ilmu yang mengandung gagasan atau pun ide mengenai lima fungsi utama, yakni merancang, mengorganisir, memerintah, mengkoordinasi dan juga mengendalikan.

b) George R. Terry

Jika berdasarkan George R. Terry, manajemen ialah suatu proses yang khas, yakni yang terdiri dari tindakan-tindakan: perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan dengan maksud menentukan dan mencapai sasaran-sasaran yang sebelumnya telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

c) Marry Parker Follet

Menurut Marry Parker Follet, manajemen merupakan seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Dari definisi yang ia kemukakan, dapat diketahui bahwa ada seorang yang bertugas untuk mengatur serta mengarahkan orang lain demi melakukan sesuatu yang dapat mendukung tercapainya tujuan sebuah organisasi.

d) Eiji Ogawa

Ahli yang berasal dari Jepang ini mendefinisikan manajemen sebagai sebuah perencanaan, pengimplementasian, serta pengendalian untuk setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan atau pun organisasi, dan dengan menetapkan setiap sasaran yang disempurnakan sesuai dengan kondisi atau fleksibel.

e) Ricky W. Griffin

Sedangkan menurut Ricky W. Griffin, manajemen merupakan sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, serta pengontrolan terhadap sumber daya untuk mencapai sasaran dengan efektif dan juga efisien.

2.3.3 Sejarah Manajemen

Manajemen diyakini sudah ada sejak lama, meskipun mungkin tidak dikenal dengan istilah yang kita gunakan seperti sekarang ini. Namun keyakinan ini dapat dibuktikan dengan adanya peninggalan sejarah seperti halnya piramida di Mesir, atau pun peninggalan sejarah lainnya. Tentu saja tanpa adanya orang yang mampu untuk merencanakan, mengorganisir pekerja dan bahan baku, memimpin dan mengarahkan begitu banyaknya pekerja, pastinya peninggalan sejarah seperti piramida tidak akan pernah dapat terselesaikan.

Selain itu, bentuk sejarah lainnya juga membuktikan bahwa praktik dari manajemen sendiri sudah ada sejak dahulu, meski terlepas dari istilah apa yang digunakan untuk penyebutan seorang yang menjadi manajer. Dikenal juga 3 era dari sejarah manajemen, yakni seperti yang akan dibahas secara singkat berikut ini.

a) Era Abad 19

Pada awal abad 19, muncul tokoh manajemen seperti Adam Smith dan John Stuart Mill, mereka memberikan teori mengenai pengaturan sumber daya manusia, produksi, serta penetapan harga. Kemudian di pertengahan abad 19 muncul pula Robert Owen, M. Laughlin dan Henry Poor yang turut mengembangkan teori pelatihan, struktur organisasi, motivasi, dan kontrol pengembangan pekerja dan di akhir abad muncul Alfred Marshall dan Leon Walras yang turut memberikan teori baru.

b) Era Awal Abad 20

Di era ini muncullah seorang ahli yang bernama Henri Fayol yang mengemukakan teori manajemen secara lengkap, dan dikenal dengan teori fungsionalisme yang ia kemukakan. Fayol membedakan kegiatan manajemen ke enam bagian, yakni teknik produksi dan manufaktur produk, keuangan, komersial, keamanan, akuntansi dan manajerial. Kemudian terjadi lagi perubahan pada akhir abad yang membedakan manajemen menjadi:

- Manajemen SDM
- Manajemen Strategi
- Manajemen Pemasaran
- Manajemen Produksi
- Manajemen Keuangan
- Manajemen Informasi Teknologi

c) Era Modern

Era ini dimulai dengan adanya konsep manajemen kualitas total yang diperkenalkan oleh W. Edward Deming dan Joseph Juran. Deming menekankan betapa pentingnya peningkatan kualitas melalui lima langkah reaksi berantai. Sedangkan Joseph mengembangkan trilogi manajemen yang memasukkan perencanaan, kontrol, dan juga peningkatan kualitas.

d) Unsur dalam Manajemen

Manajemen juga memiliki beberapa unsur, diantaranya:

- Uang
- Manusia
- Mesin
- Material
- Pasar
- Metode

e) Fungsi dalam Manajemen

Manajemen juga memiliki beberapa fungsi, diantaranya:

- Perencanaan
- Pengorganisasian
- Penempatan
- Pengarahan
- Pengawasan (Mustika, 2020)

2.4 Divisi Umum

2.4.1 Pengertian Divisi Umum

General affair atau yang dikenal dengan istilah divisi umum adalah supporting unit yang dibutuhkan perusahaan untuk mengurus berbagai hal keperluan instansinya baik instansi pemerintah maupun instansi swasta. Divisi umum bertugas memberikan pelayanan kepada seluruh unit kerja di perusahaan baik dalam hal administrasi hingga pengelolaan pelayanan rutin perusahaan. Keberadaan divisi umum setiap perusahaan berbeda-beda. Ada yang bertugas di bawah HRD dan ada yang bertugas sendiri. Namun, banyak perusahaan yang menggabungkan antara divisi umum dengan staff atau divisi HRD. Hal ini dikarenakan tugas dan fungsinya memang tidak terlalu jauh. Ruang lingkup divisi umum juga bervariasi, umumnya mereka mengurus fasilitas yang berkaitan dengan maintenance gedung kantor, keperluan alat kantor, kendaraan kantor, keamanan kantor, perizinan kantor, kesehatan karyawan kantor, penerimaan tamu kantor, perundang-undangan kantor, gangguan kantor, permasalahan ketenagakerjaan dan kegiatan lainnya yang berhubungan dengan tanggung jawab perusahaan terhadap masyarakat sekitarnya seperti pada program *community development* atau *corporate social responsibility*. (Haryanto, 2021)

2.4.2 Macam – macam Divisi Umum

Divisi Umum mempunyai tugas melaksanakan pelayanan administrasi teknis, urusan rumah tangga, urusan tata usaha, urusan tata persuratan dan kearsipan, urusan kepegawaian, dan keprotokalan, serta pengelolaan keuangan, penganggaran, dan penyusunan laporan keuangan. Divisi umum terdiri dari :

a) Sub Divisi Program dan Administrasi Teknik

Sub Divisi Program dan Administrasi Teknik mempunyai tugas penyusunan program, pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan, serta pengelolaan administrasi teknik.

b) Sub Divisi Keuangan

Sub Divisi Keuangan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana dan anggaran kegiatan operasional, laporan keuangan, serta urusan kas dan perbendaharaan.

c) Sub Divisi Umum dan Kepegawaian

Sub Divisi Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melakukan urusan tata dan proses administrasi kepegawaian, serta fasilitasi penyediaan tenaga ahli/pakar/narasumber. (Raden, 2013)

2.4.3 Peran Divisi Umum

Divisi Umum berperan, bertugas dan memiliki tanggung jawab yang sangat rumit. Untuk itu, diperlukannya manajemen yang baik dan tepat untuk mengelolanya agar tidak timbul masalah ketika berhubungan dengan unit kerja lain. Divisi Umum pada sebuah perusahaan sangat berpengaruh dalam menyediakan persediaan kebutuhan alat kantor seperti alat tulis, alat kebersihan dan berbagai alat kantor lainnya. Sedangkan layanan yang diberikan divisi umum yaitu mengurus segala persediaan rumah tangga kantor yang bertujuan meningkatkan produktivitas karyawan sehingga dapat mempengaruhi pelanggan menjadi lebih baik dan lebih optimal. Apabila pelanggan merasa puas dan nyaman pada pelayanan yang diberikan divisi umum maka perusahaan bisa mendapatkan keuntungan dari hasil kerja yang dilakukan general affair tersebut baik

keuntungan dalam memperoleh laba maupun penyebaran informasi baik dari mulut ke mulut.

2.4.4 Memahami SOP dan Alur Kerja

Selain pendidikan dan terbiasa dengan administrasi dan manajemen, seorang general affair harus memahami SOP (standar operasional perusahaan) dan alur kerja perusahaan tersebut. Jika terjadi adanya pelanggaran maka seorang general affair harus sanggup menerima konsekuensinya termasuk mendapat kompensasi dari HRD yang bertugas di perusahaan tersebut. Meski divisi umum memiliki banyak tugas dan tanggung jawab namun nyatanya menjadi seorang tidaklah sulit. Namun, perlu diingat bahwa tanggung jawab seorang divisi umum cukup besar dan dapat mempengaruhi kemajuan bisnis sehingga perusahaan haruslah merekrut seorang general affair yang tepat.

2.4.5 Tugas dan Tanggung Jawab Divisi Umum

Divisi atau bagian dalam perusahaan yang mengurus segala hal tentang keperluan rutin dan mendadak dalam perusahaan adalah divisi umum. Divisi umum sebenarnya lebih berfokus untuk memberikan pelayanan kepada seluruh bagian perusahaan demi kelancaran kerja perusahaan secara menyeluruh melalui *supporting unit*. Berikut merupakan tanggung jawab divisi umum :

a) **Divisi Umum Melakukan Pemesanan (Pengadaan Barang)**

Barang atau aset yang ada dalam perusahaan tidak semuanya bersifat awet, seperti contohnya printer atau *Personal Computer* (PC). Hal ini menjadi tanggung jawab divisi umum dalam melakukan pembelian untuk pengadaan barang. Tentunya tidak dilakukan asal beli karena seorang divisi umum juga harus dapat melakukan perbandingan harga sebelum

melakukan pembelian. Tujuan pemesanan ini salah satunya tentu saja supaya perusahaan bisa menekan biaya pengeluaran aset. Semakin rendah nilai pengeluaran perusahaan dalam pembelian aset maka dapat dipastikan kinerja divisi umum di perusahaan tersebut juga baik.

b) Divisi Umum Melakukan Pembelian Rutin

Selain membeli aset perusahaan yang bersifat semi permanen seperti printer, PC, ataupun barang aset lainnya yang mendukung operasional perusahaan, divisi umum juga bertugas melakukan pembelian rutin. Pembelian rutin ini meliputi kebutuhan bulanan seperti air minum, Alat Tulis Kantor (ATK), kertas, tinta printer dan beberapa barang berkala lainnya.

c) Divisi Umum Melakukan Pembayaran Rutin

Pembayaran rutin dilakukan perusahaan untuk pembayaran listrik, air, telepon, jaringan internet (*wifi*), dan beberapa pembayaran rutin lainnya. Untuk poin ketiga ini, divisi umum biasanya melakukan estimasi dana yang sudah terhitung dengan tepat karena pembayaran rutin perusahaan biasanya tidak berbeda dengan bulan-bulan sebelumnya. Biasanya, untuk perusahaan besar, pembayaran rutin ini juga dilakukan secara otomatis melalui sebuah sistem karena pembayarannya sudah terprediksi dan terintegrasi dengan sistem perusahaan.

d) Pembayaran Tenaga Kerja Harian

Tidak seperti karyawan yang mendapat gaji tetap setiap bulan, pekerja harian lepas menjadi tanggung jawab divisi umum. Divisi umum memiliki wewenang untuk menentukan besaran upah pekerja lepas harian diluar gaji

karyawan. Hal ini menjadi tanggung jawab divisi umum karena gaji karyawan lepas ikut termasuk dalam keperluan bulanan kantor dalam pembukuannya untuk kebutuhan sumber daya manusia.

e) Pemeliharaan Aset (*Maintenance Assets*)

Selain melakukan pembelian barang, divisi umum juga bertanggung jawab dalam memelihara aset yang telah mereka beli. Hal ini dikarenakan agar para *user* atau pemakai aset perusahaan juga tidak secara sembarangan menggunakannya karena mentang-mentang tidak ikut membeli. Oleh karena itu dalam perusahaan yang paling galak ketika menemui karyawan tidak menjaga aset perusahaan adalah divisi umum karena mereka lah yang bertanggung jawab ketika terjadi kerusakan aset perusahaan.

f) Renovasi dan Pembukaan Kantor Cabang

Divisi umum dalam perusahaan selalu sensitif dan rinci ketika menentukan biaya, begitupun ketika kantor atau perusahaan akan melakukan renovasi ataupun pembukaan kantor cabang baru. Karena renovasi kantor tidak dapat dilakukan secara asal-asalan atau instan. Perlu pertimbangan mulai dari faktor kelayakan maupun estimasi dana yang sesuai. Bahkan ketika estimasi dana sudah disetujui oleh pihak divisi umum, pelaporan hasil renovasi dan pembelian material juga harus bisa dibuktikan dengan nota atau faktur. Biasanya, divisi umum memiliki beberapa fokus pelayanan yaitu aset dan pembelian yang dimana keduanya mencakup *maintenance* serta pemesanan melalui *vendor* terpercaya. (Haryanto, 2021)