



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang pada awalnya bergabung dengan Dinas Ketenagakerjaan dengan nama Dinas Ketenagakerjaan dan Kependudukan (Disnakerduk) akhirnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pisah dengan Dinas Ketenagakerjaan dan pindah ke Gedung Cisadane. Pada tahun 2014 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pindah lagi di Gedung Dinas Ketenagakerjaan, namun berbeda lantai dengan Dinas Ketenagakerjaan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah beberapa kali berganti Kepala Dinas. Pada tahun ini Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dijabat oleh ibu Hj. R. Rina Hernaningsih, SH, MH.

#### **2.2 Profil Perusahaan**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok untuk membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang diberikan pada Daerah sesuai dengan visi, misi dan program Walikota sebagaimana dijabarkan dalam rencana pembangunan jangka menengah Daerah. Dalam melaksanakan tugasnya yang sebagaimana dimaksud dalam peraturan Walikota Tangerang no 69 ayat 1 tahun 2020, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsinya sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Pelaksanaan administrasi Dinas sesuai dengan bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
5. Pengelolaan UPT.

6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan melaksanakan tugas pokok dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang administrasi kependudukan, di mana didalamnya terdapat fungsi dan tugas Bagian Sekretariat, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, dan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data.

### **2.2.1 Lokasi Perusahaan**

Lokasi tempat penulis melakukan kerja magang yaitu di Jalan Perintis Kemerdekaan 1 RT.007/RW.003 Babakan Kecamatan Tangerang Gedung Ketenagakerjaan Lantai I dan III, Kota Tangerang, Banten 15118 - Indonesia.



**Gambar 2.1 Gedung Ketenagakerjaan (Kantor Disdukcapil lantai I dan III)**

Sumber: google maps, 2017

### **2.2.2 Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang memiliki visi yang bertujuan untuk cita-cita dan nilai-nilai yang ada di dalam perusahaan, sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang memiliki gambaran tentang masa depan yang ingin dicapai. Visi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, yaitu:

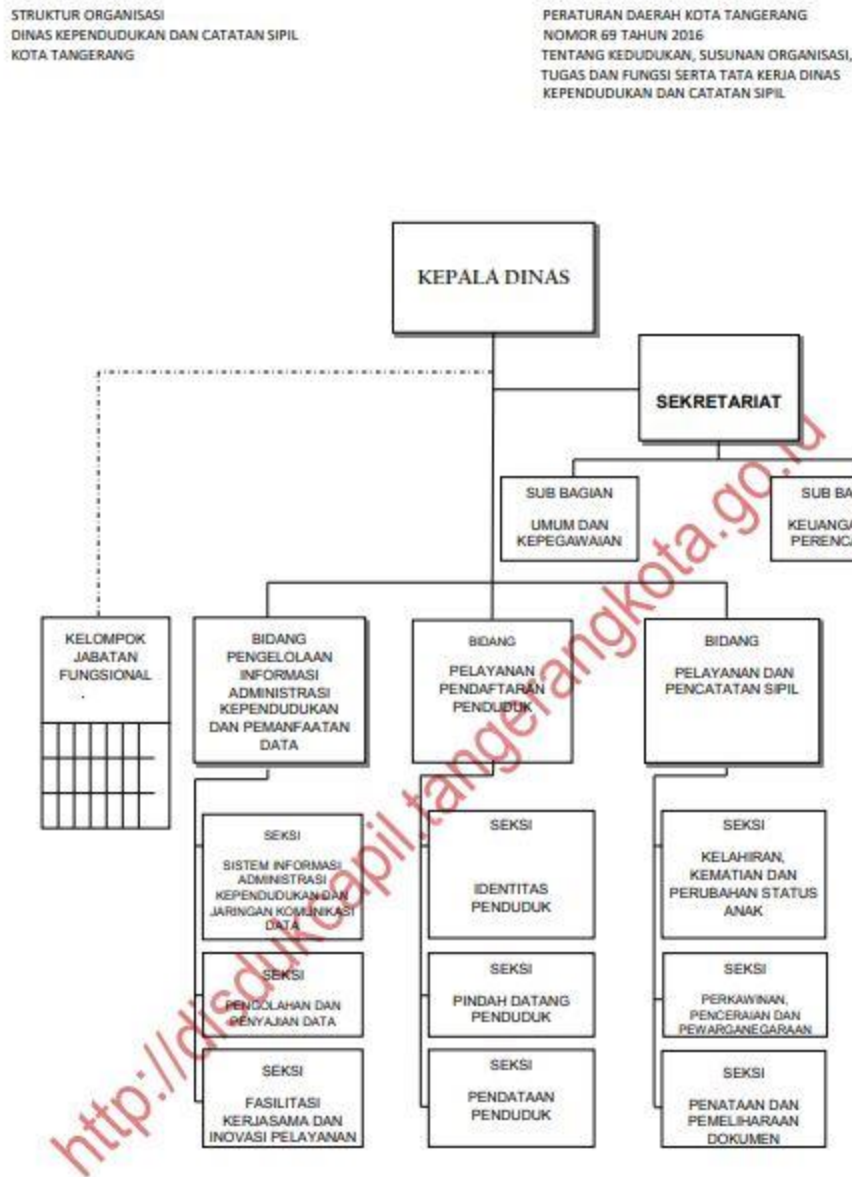
“Terwujudnya Kota Tangerang yang sejahtera, Berakhlakul Karimah, dan Berdaya Saing.”

### **2.2.3 Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang**

Berdasarkan Visi yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang memiliki Misi untuk mencapainya Visi yang sudah dibuat. Misi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, yaitu:

“Bersama Mengembangkan Kualitas Sumber Daya Manusia Melalui Mutu Pendidikan, Kesehatan, dan Kesejahteraan Sosial Dengan Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Profesional dan Berintegritas.”

## 2.2.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang

Sumber: [Disdukcapil.tangerangkota.go.id](http://disdukcapil.tangerangkota.go.id), 2018

Struktur organisasi diatas merupakan struktur organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dan memiliki beberapa bagian bidang sehingga bidang satu dapat mempengaruhi bidang lainnya, dan penulis menyampaikan bahwa disetiap struktur organisasi mempunyai masing-masing tanggung jawab.

## **2.3 Tinjauan Pustaka**

### **2.3.1 Manajemen**

Manajemen melibatkan perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan mengendalikan sumber daya perusahaan agar bisa mencapai tujuannya. Penetapan tujuan dan mengembangkan strategi adalah rencana manajer untuk mencapai tujuan dan mengatur kegiatan dari sumber dayanya dan memastikan bahwa tujuan perusahaan terpenuhi sehingga hubungan karyawan dan manajer harus baik dan memiliki cara kerja yang berkualitas sehingga sebuah organisasi dapat berjalan dengan baik (Skripak, 2016). Sedangkan menurut (Robbins & Judge, 2019) manajemen merupakan segala sesuatu yang dapat diselesaikan melalui orang lain dan memiliki 4 (empat) fungsi yaitu:

1. *Planning*: proses yang mencakup dalam menentukan tujuan, menetapkan strategi, dan mengembangkan rencana untuk mengoordinasi kegiatan.
2. *Organizing*: menentukan tugas apa yang harus dilakukan, siapa yang harus melakukan, bagaimana tugas dikelompokkan, siapa yang melapor kepada siapa, dan dimana keputusan harus dibuat.
3. *Leading*: mencakup pada mengarahkan oranglain, memotivasi karyawan, memilih saluran komunikasi yang paling efektif, dan menyelesaikan konflik.
4. *Controlling*: kegiatan memantau untuk memastikan bahwa semua tercapai sesuai dengan yang direncanakan dan mengoreksi penyimpangan.

Manajemen juga memiliki 3 (tiga) peranan penting untuk menentukan apa yang harus dilakukan pekerja dalam melakukan pekerjaan mereka, yaitu:

1. *Interpersonal*

Semua petinggi perusahaan atau manajer wajib untuk melakukan tugas yang bersifat seremonial dan simbolis, dan semua manajer juga harus memiliki peran dalam kepemimpinan. Peran kepemimpinan termasuk dalam mempekerjakan, melatih, memotivasi, dan mendisiplinkan karyawan. selain itu peran yang dimiliki manajer yaitu pengelompokan antarpribadi artinya peran penghubung atau menghubungi orang lain yang memberikan informasi kepada manajer.

2. *Informational*

Semua petinggi perusahaan atau manajer harus mengumpulkan informasi atau memonitor bersumber dari organisasi atau lembaga luar, biasanya dengan melihat media berita (termasuk internet) dan berbicara dengan orang lain untuk mengetahui perubahan dalam selera publik, apa yang di rencanakan oleh pesaing, dan sejenisnya. Manajer juga melakukan peran sebagai saluran untuk mengirimkan informasi kepada anggota organisasi, dan manajer melakukan peran sebagai juru bicara mewakili organisasi untuk orang luar perusahaan.

3. *Decisional*

Semua petinggi perusahaan atau manajer memulai dan mengawasi proyek baru yang akan meningkatkan kinerja organisasi untuk mengidentifikasi empat peran yang membutuhkan pilihan.

Cara lain untuk mempertimbangkan apa yang manajer lakukan yaitu dengan cara keterampilan atau kompetensi yang mereka butuhkan untuk mencapai tujuan mereka.

1. *Technical Skills*

Merupakan keterampilan teknis yang mencakup pada kemampuan seseorang untuk menerapkan pengetahuan atau keahlian khusus dan harus dipelajari di sekolah ataupun program pelatihan formal sehingga dapat mengembangkan keterampilan yang sudah ada.

## 2. *Human Skills*

Merupakan kemampuan untuk memahami, berkomunikasi, motivasi, dan mendukung orang lain secara individu maupun kelompok. Keterampilan manusia diperlukan untuk bisa menjadi pendengar yang baik, mampu memahami kebutuhan orang lain, dan mampu untuk bisa mengelola konflik.

## 3. *Conceptual Skills*

Merupakan kemampuan mental untuk menganalisis dan mendiagnosis situasi yang kompleks. Sehingga dalam pengambilan keputusan manajer harus mengidentifikasi masalah dan mengembangkan solusi alternatif untuk bisa memperbaiki masalah tersebut sehingga dapat mengevaluasi solusi alternatif tersebut dan memilih solusi terbaik.

Selain pengertian tersebut, adapun fungsi manajemen menurut (Dessler G., 2016) manajemen memiliki 5 (lima) fungsi dasar yaitu: *planning, organizing, staffing, leading, dan controlling*.

1. *Planning*: menetapkan tujuan dan standar, mengembangkan satuan dan prosedur, dan mengembangkan rencana dan perkiraan.
2. *Organizing*: memberi setiap bawahan tugas tertentu, komunikasi dan membangun saluran otoritas menyesuaikan prosedur kerja bawahan, mengoordinasikan pekerjaann bawahan.
3. *Staffing*: menentukan jenis orang yang harus dipekerjakan; merekrut calon karyawan, memilih karyawan, menetapkan standar kinerja; kompensasi karyawan, mengevaluasi pekerja, karyawan konseling, kompensasi karyawan, pelatihan dan pengembangan.
4. *Leading*: membuat orang lain untuk menyelesaikan pekerjaan, mempertahankan moral, dan memotivasi bawahan.
5. *Controlling*: menetapkan standar seperti kuota penjualan, standar kualitas atau tingkat produksi untuk memeriksa bagaimana kinerja actual dibandingkan dengan standar-standar pekerjaan, dan mengambil tindakan sesuai dengan kebutuhan.



Manajemen memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan dan diimplementasikan terhadap penggunaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dapat berjalan sesuai dengan target yang diharapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi dalam lingkungan dunia bisnis yang dihadapi.

### **2.3.2 Manajemen Administrasi**

Manajemen administrasi merupakan usaha atau kegiatan yang berhubungan dengan pengaturan kebijakan di dalam organisasi dengan tujuan agar sasaran organisasi dapat tercapai dengan baik (Maxmanroe.com). Sedangkan menurut (Abah, E. O., 2017) manajemen administrasi dapat di definisikan sebagai kegiatan kelompok yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut (Dessler G., 2016) peran administrasi manajemen sumber daya manusia sangat berorientasi pada pemrosesan dan pencatatan. Ada juga beberapa sifat administrasi manajemen sumber daya manusia, yaitu:

1. Memelihara *file* karyawan dan database terkait sumber daya manusia.
2. Memproses klaim tunjangan karyawan.
3. Menjawab pertanyaan tentang uang sekolah dan kebijakan cuti sakit.
4. Menyusun dan menyerahkan laporan pemerintah negara bagian dan federal yang diperlukan.

Administrasi melibatkan lebih dari sekedar kerjasama untuk mencapai tujuan bersama, adapun hal-hal lain yang perlu diperhatikan yaitu (Abah, E. O., 2017).

1. Metode kerjasama
2. Bagaimana pekerja dipilih untuk melakukan pekerjaan itu.
3. Bagaimana pekerja termotivasi atau didorong untuk melakukan yang terbaik.
4. Bagaimana pekerjaan dibagi diantara para pekerja.
5. Bagaimana para pekerja diajari melakukan pekerjaan itu.
6. Bagaimana aktivitas berbagai di koordinasikan.

Menurut Henry Fayol dalam Raymond Edwards (2019) Fayol mengembangkan 14 (empat belas) prinsip administrasi untuk struktur manajemen organisasi, yaitu:

1. *Division of Work*: pembagian kerja mendorong efisiensi, setiap pekerja harus diberikan kepada spesialis pekerjaannya agar memperoleh kemampuan, kepastian dan akurasi yang meningkatkan output.
2. *Authority and Responsibility*: manajer yang efisien memanfaatkan otoritas sebaik mungkin dan tidak lepas dari tanggung jawab.
3. *Discipline*: merupakan ketulusan dalam pekerjaan dan usaha, melaksanakan perintah dan arahan atasan, dan memiliki keyaninan pada kebijakan dan program perusahaan.
4. *Unity of Command*: bawahan harus menerima perintah hanya dari satu atasan dan harus bertanggung jawab pada atasannya untuk membuat keberadaan perusahaan yang disiplin, stabil dan teratur.
5. *Unity of Direction*: merupakan usaha kelompok pada rencana tertentu dipimpin dan diarahkan oleh satu orang, untuk koordinasi yang efektif.
6. *Subordination of individual interests to general interests*: kepentingan perusahaan harus didahulukan dari pada kepentingan individu pekerja.
7. *Fair Remuneration to employees*: metode pembayaran karyawan harus adil, pantas dan memuaskan. Tingkat upah yang logis dan sesuai akan mengurangi ketegangan dan perbedaan antara pekerja dan perusahaan, serta akan menciptakan hubungan yang baik dan suasana kerja yang menyenangkan.
8. *Centralization and Decentralization*: sentralisasi dan desentralisasi harus tepat agar mencapai tujuan maksimal perusahaan. sentralisasi biasanya ada dalam unit-unit kecil dan desentralisasi ada dalam organisasi yang besar.
9. *Scalar chain*: merupakan rantai pengawasan dari tingkat tertinggi hingga terendah. Ketika ada masalah maka diperlukan solusi secepatnya alur informasi antara manajemen dan pekerja ini menjadi suatu keharusan untuk bisa melakukan kontak langsung dengan karyawan yang bersangkutan.

10. *Order*: harus ada penataan faktor fisik dan sosial yang tepat sistematisa dan teratur seperti tanah, bahan baku, perkakas, dan perlengkapan masing-masing karyawan.
11. *Equity*: prinsip kesetaraan harus diikuti dan diterapkan di setiap tingkat manajemen, tidak ada diskriminasi dalam hal kasta, jenis kelamin dan agama.
12. *Stability of use personnel*: ini merupakan kerja tim yang produktif, manajemen yang efisien selalu membangun tim kerja yang baik.
13. *Initiative*: manager harus memberikan kesempatan kepada karyawan untuk memberikan saran, ide-ide yang baru, pengalaman dan metode kerja yang lebih nyaman.
14. *Spirit of Co-operation*: untuk mencapai hasil terbaik, upaya individu dan kelompok harus diintegrasikan secara efektif dan terkoordinasi.

Manajemen administrasi juga memiliki beberapa tujuan, fungsi, dan tugas pokok yang dicapai dengan menggunakan sarana dan prasarana yang sudah di rancang (Maxmanroe.com). Tujuan dari manajemen administrasi antara lain:

1. Mengelola seluruh data dan keterangan secara lengkap, menyimpan dan memberikan informasi kepada karyawan yang membutuhkan.
2. Membuat laporan dan catatan penting dengan biaya yang sesuai.
3. Membantu perusahaan untuk memelihara dan memenuhi kebutuhan yang berhubungan dengan administrasi.
4. Memberikan pelayanan tata usaha kepada para mitra pekerja dan juga pelanggan.
5. Membuat laporan yang relevan dan terbaru.

Fungsi manajemen administrasi, yaitu:

1. Melakukan perencanaan terakit administrasi seperti pemeliharaan sarana dan prasarana seperti tata ruang, ventilasi, naggaran perusahaan dan lainnya.
2. Mengelompokan alat yang dipakai dalam bidang usaha, tugas dan tanggung jawab, dan sumber daya manusia yang ada di dalamnya.
3. Memberikan dorongan kepada karyawan untuk mencapai tujuan organisasi terutama dilingkup administrasi.

4. Melakukan pengawasan pada proses administrasi kantor.

Lalu yang terakhir dari arti manajemen administrasi menurut Millis Geoffrey dalam Maxmonroe yaitu seni membimbing personil kantor dalam mempergunakan saran yang sesuai dengan lingkungan demi mencapai tujuan yang di tetapkan, maka terdapat tujuan pokok manajemen administrasi yaitu:

1. *Duplicating* (penggandaan)
2. *Mailing* (pengiriman surat atau pesan dan sejenisnya)
3. *Calculating* (kalkulasi)
4. *Filing* (pengarsipan)
5. *Checking dan Telephoning.*

Administrasi kepegawaian juga memiliki kegiatan sebagai berikut (Anggara. S, 2016):

1. *Staffing*, meliputi penyaringan, *interview*, pengangkatan, analisis pekerjaan, uraian pekerjaan, promosi, mutasi, dan perluasan pekerjaan.
2. Pembinaan, meliputi: bimbingan, penilaian kepegawaian, inventarisasi, kontrol pemindahan, pelayanan kesehatan, pencegahan kecelakaan, kesejahteraan pegawai.
3. Hubungan kepegawaian, meliputi: hubungan serikat kerja dengan organisasi serikat kerja yang lain, atau hubungan antara organisasi serikat kerja dengan perusahaan, perundingan, kontrak kerja, keluhan buruh, perwasitan jika terjadi perselisihan kerja.
4. Latihan dan pengembangan, meliputi: *job training*, latihan kepemimpinan, pengembangan kepemimpinan, latihan khusus atau latihan kerja sebelum menduduki suatu jabatan.
5. Kompensasi, meliputi: gaji dan upah, tunjangan, bonus, pembagian laba, dan hadiah.
6. Komunikasi kepegawaian, meliputi: buku petunjuk, saluran komunikasi, pengendalian gosip, keluh kesah, mendengarkan keluhan survei tingkah laku modal, dan pengharapan.

7. Organisasi, meliputi: penyusunan struktur organisasi, penggunaan saluran organisasi formal dan informal, dan mengatasi akibat yang ditimbulkan dari perubahan organisasi.
8. Administrasi, meliputi: penjelasan dan penafsiran mengenai otoritas, konsultasi, partisipasi, gaya kepemimpinan.
9. Kebijakan kepegawaian dan pelaksanaannya, meliputi: penentuan tujuan, kebijakan, strategi, dan perencanaan kebutuhan tenaga.
10. Tinjauan, perhitungan, penelitian, meliputi: program laporan dan pencatatan, evaluasi kebijakan dan program, pengujian teori, inovasi, percobaan, dan analisis biaya dan keuntungan.

### **2.3.3 Kepegawaian**

Istilah pegawai atau pekerja, kepegawaian atau ketenaga kerjaan pada hakikatnya secara umum tidak memiliki perbedaan arti dalam kaitannya dengan kehadirannya di dalam suatu perusahaan, hanya berbeda lingkungan penggunaannya ([bkpsdmd.babelprov.go.id](http://bkpsdmd.babelprov.go.id)).

Kepegawaian dalam instansi pemerintahan dapat disebut sebagai aparatur sipil negara (ASN) menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2017 pegawai aparatur sipil negara adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintahan dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam satuan jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan ([btkp.go.id](http://btkp.go.id)).

Lalu pada Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2014 tentang aparatur sipil negara pasal 21 pegawai aparatur sipil negara memiliki hak, sebagai berikut:

1. Gaji, tunjangan, dan fasilitas.
2. Cuti.
3. Jaimanan pensiun dan jaminan hari tua.
4. Perlindungan.
5. Pengembangan kompetensi.

Pada pasal 23 pegawai aparatur sipil negara memiliki kewajiban, yaitu:

1. Setia dan taat pada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan pemerintahan yang sah.
2. Menjaga persatuan dan kesatuan bangsa.
3. Melaksanakan kebijakan yang dirumuskan pejabat pemerintah yang berwenang.
4. Menaati peraturan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran, dan tanggung jawab.
6. Menunjukkan integritas dan keteladanan dalam sikap, perilaku, ucapan dan tindakan kepada setiap orang baik di dalam maupun diluar kedinasan.
7. Menyimpan rahasia jabatan dan hanya dapat mengemukakan rahasia jabatan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
8. Bersedia ditempatkan di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.