BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu aspek penting dalam manajemen sebuah perusahaan atau perkantoran adalah kegiatan administrasi yang dilakukan secara efektif, efisien, dan tersistem dengan baik. Hal ini dinilai penting antara lain karena kegiatan administrasi yang baik dapat mendukung manajemen agar segala macam kegiatan bisnis terkait dapat berjalan dengan lancar. Beberapa kegiatan administrasi yang sudah pasti ada di setiap perusahaan antara lain seperti penyimpanan dokumen, surat-menyurat dalam lingkup internal maupun eksternal perusahaan, komunikasi, dan sebagainya.

Pada era teknologi saat ini, kegiatan administrasi menjadi lebih mudah dan praktis dengan perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat. Menurut Quible (2001: 175) salah satu fungsi pendukung dalam perkantoran adalah fungsi teknis, yaitu fungsi administrasi yang membutuhkan pendapat, keputusan, dan keterampilan perkantoran yang memadai. Penggunaan teknologi masa kini seperti perangkat keras (komputer, mesin pengganda dokumen, *printer*, *scanner*, dan lain-lain) dan perangkat lunak (surat elektronik, media komunikasi, program pengolah kata, pengolah angka, program pembukuan, dan lain-lain) dapat membuat pekerjaan administrasi lebih efektif dan efisien. Dengan perkembangan teknologi tersebut, petugas administrasi kini tentu lebih terbantu terutama dalam bidang korespondensinya.

Kegiatan korespondensi merupakan salah satu kegiatan administrasi yang paling sering dilakukan di lingkungan perusahaan. Kegiatan korespondensi yang baik diperlukan oleh setiap perusahaan sebagai salah satu sarana komunikasi internal maupun eksternal perusahaan. Kegiatan korespondensi dengan memanfaatkan teknologi informasi secara tersistem dapat membantu banyak pihak, baik dari perusahaan maupun mitra bisnis. Bidang usaha seperti perhotelan memiliki Departemen *Sales & Marketing* yang banyak berhubungan dengan pihak eksternal perusahaan, seperti calon pelanggan maupun pelanggan tetap. Dengan

adanya teknologi informasi perkantoran tentu dapat mendukung kegiatan bisnis sehari-hari di Departemen *Sales & Marketing* yang selalu ada aktivitas surat-menyurat setiap harinya. Penggunaan teknologi informasi perkantoran secara maksimal dapat membantu petugas administrasi dalam kegiatan korespondensi dan menghemat waktu serta biaya dari departemen tersebut. Namun penerapan penggunaan teknologi informasi perkantoran yang kurang maksimal pada akhirnya tidak dapat banyak membantu kegiatan korespondensi di perusahaan.

Oleh karena itu, penulis memilih sebuah hotel di Surabaya sebagai tempat Praktik Kerja Lapangan (PKL) karena penulis yakin setiap hotel telah memiliki sistem surat-menyurat yang menggunakan teknologi informasi. Penulis memilih Hotel Midtown Surabaya, hotel bintang tiga di tengah kota yang berlokasi di Jalan Basuki Rahmat 76 karena penulis yakin akan ada banyak hal yang dapat penulis amati bahkan besar kemungkinannya hal-hal yang sudah penulis dapatkan di Program Studi Diploma-III Administrasi Perkantoran dapat penulis aplikasikan untuk membantu pihak administrasi Departemen *Sales & Marketing* Hotel Midtown Surabaya ke depannya.

Pada saat penulis melaksanakan PKL di sana, belum ada pegawai tetap yang menangani administrasi secara khusus di Departemen *Sales & Marketing*. Hal ini cukup berpengaruh pada kegiatan korespondensi di sana. Terlihat pada saat hari kedua penulis menjalani masa PKL, ada seorang auditor dari kantor pusat yang datang untuk melakukan audit pada bagian administrasi. Auditor tersebut mendapati adanya beberapa kesalahan pada surat dan kalimat yang ada di Hotel Midtown Surabaya, sehingga penulis dimintai bantuan oleh *Assistant General Manager* Hotel Midtown Surabaya untuk memperbaiki format surat dan membuat templat untuk beberapa surat di Departemen *Sales & Marketing*.

Melalui Laporan Tugas Akhir yang berjudul PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI PERKANTORAN PADA KEGIATAN KORESPONDENSI DI DEPARTEMEN *SALES & MARKETING* HOTEL MIDTOWN SURABAYA ini, penulis akan menyampaikan hasil pengamatan penulis saat menjalani masa PKL di Hotel Midtown Surabaya selama tiga bulan (3

Februari – 30 April 2020) terutama pada penggunaan teknologi informasi perkantoran dalam bidang korespondensi di Departemen *Sales & Marketing*.

1.2 Ruang Lingkup

Pada Hotel Midtown Surabaya terdapat beberapa departemen, antara lain Departemen *Sales & Marketing*, Departemen *Food & Beverage*, Departemen *Accounting*, Departemen *Housekeeping*, Departemen *Front Office*, Departemen *Engineering*, Departemen *Human Resource*, dan *Kitchen*. Pada laporan Tugas Akhir ini, penulis akan membahas bagaimana penggunaan teknologi informasi perkantoran pada kegiatan korespondensi di Departemen *Sales & Marketing* Hotel Midtown Surabaya terhadap klien atau pengguna jasa (*customer*) dan pihak internal Hotel Midtown Surabaya.

Dalam laporan Tugas Akhir, penulis tidak membahas pendapatan departemen setiap bulannya dan tidak juga membahas hal-hal yang berkaitan dengan penjualan di hotel. Penulis juga akan menyampaikan latar belakang, struktur organisasi, teknologi informasi perkantoran yang digunakan (perangkat), dan nama-nama rekan kerja di Departemen *Sales & Marketing* Hotel Midtown Surabaya per tanggal 3 Februari 2020 sampai dengan akhir masa PKL yaitu 30 April 2020.

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Adapun tujuan penulis menulis laporan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana penggunaan teknologi informasi perkantoran pada kegiatan korespondensi di Departemen *Sales & Marketing* Hotel Midtown Surabaya. Penggunaan teknologi secara tepat dapat memberikan banyak keuntungan baik dalam segi ekonomi, waktu, dan tenaga.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Adapun manfaat dari Laporan Tugas Akhir ini bagi penulis adalah untuk menerapkan ilmu-ilmu yang telah penulis dapatkan selama berkuliah di Program

Studi Diploma-III Administrasi Perkantoran Fakultas Vokasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Laporan Tugas Akhir akhir ini juga dapat mengharumkan nama institusi melalui setiap perbaikan atau sistem yang telah penulis terapkan di perusahaan berdasarkan ilmu-ilmu yang didapat dari institusi. Selain itu, Laporan Tugas Akhir ini dapat menjadi referensi dan pengetahuan tambahan mengenai penggunaan teknologi informasi perkantoran pada kegiatan korespondensi dalam sebuah hotel.

Melalui Laporan Tugas Akhir ini, perusahaan dapat lebih mengefektifkan sistem korespondensi di Departemen *Sales & Marketing* Hotel Midtown Surabaya agar dapat semakin teratur dan terorganisasi dengan baik. Perusahaan juga dapat menerapkan penggunaan teknologi informasi perkantoran secara lebih efektif dan efisien pada kegiatan korespondensi di Departemen *Sales & Marketing* Hotel Midtown Surabaya. Laporan Tugas Akhir ini diharapkan juga dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca, memberi gambaran mengenai lapangan kerja yang sesungguhnya terutama pada bidang administrasi di perhotelan, serta menambah pengetahuan mengenai penggunaan teknologi informasi perkantoran dan fitur yang dapat mendukung kegiatan korepondensi di perusahaan.

1.5 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan uraian singkat dari setiap bab pada Laporan Tugas Akhir:

Bab I

Berisi latar belakang dari pembuatan dan pengangkatan judul Laporan Tugas Akhir, pembatasan ruang lingkup yang akan dibahas dalam Laporan Tugas Akhir, tujuan penulisan Laporan Tugas Akhir, manfaat dari penulisan Laporan Tugas Akhir, dan uraian singkat setiap bab yang akan dibahas dalam Laporan Tugas Akhir ini.

Bab II

Berisi landasan teori yang penulis kutip dari para ahli melalui buku maupun jurnal dan penulis pakai sebagai dasar penulisan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Penggunaan Teknologi Informasi Perkantoran pada Kegiatan

Korespondensi di Departemen *Sales & Marketing* Hotel Midtown Surabaya” ini.

Bab III

Berisi gambaran umum organisasi tempat penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan mulai dari sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi yang berlaku, dan deskripsi tugas dari masing-masing bagian yang ada di dalam struktur organisasi. Pada bab ini, penulis juga akan menjelaskan secara singkat kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) mulai awal hingga akhir sesuai dengan Kegiatan Harian PKL dilampirkan.

Bab IV

Bab ini merupakan inti Laporan Tugas Akhir yang berisikan tentang pembahasan secara rinci mengenai penggunaan teknologi informasi perkantoran pada kegiatan korespondensi yang dilakukan sejak semula di perusahaan tempat penulis melaksanakan PKL dan hasil pengamatan penulis mengenai cara penggunaan teknologi informasi perkantoran pada kegiatan korespondensi di Hotel Midtown Surabaya.

Bab V

Berisi kesimpulan dari Laporan Tugas Akhir dan saran-saran penulis kepada pihak Hotel Midtown Surabaya tempat penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.