BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan ilmu pengetahuan teknologi di era globalisasi menutut orang–orang yang menggeluti profesi sekretaris untuk selalu menyesuaikan diri dan memperluas wawasan. Tingkat kompetensi sekretaris yang kini dimiliki perlu ditingkatkan dalam rangka bersaing dengan tenaga–tenaga sekretaris yang tidak mustahil akan didatangkan dari luar negeri.

Sekretaris memiliki peranan penting dalam sebuah perusahaan karena tugas rutin seorang sekretaris adalah membantu memperlancar berbagai aspek administratif kantor yang meliputi korespondensi, pengarsipan, pengaturan jadwal, dan berbagai pekerjaan lain yang mendukung kinerja pimpinan perusahaan.

Selain mengerjakan tugas rutin, sektretaris juga memiliki tugas sebagai seorang resepsionis. Dalam memenuhi kewajiban sebagai resepsionis, ada beberapa hal yang menjadi tugas sekretaris yakni menerima dan menjawab telepon, menerima tamu yang bertemu dengan pimpinan, dan mencatat janji-janji untuk pimpinan.

Kemampuan menggunakan komputer adalah syarat mutlak untuk menjadi sekretaris, karena mayoritas pekerjaan kesekretariatan menggunakan media komputer. *Microsoft office* merupakan salah satu program aplikasi komputer yang dirancang untuk menyelesaikan pekerjaan administratif sekretaris

sehari-hari agar lebih efisien dan efektif. Dengan program ini semua tugas-tugas kreatif sekretaris akan dengan mudah dapat dikerjakan.

Pemanfaatan teknologi informasi (TI) di berbagai jenis perusahaan tidak bisa terhindarkan lagi. Proses otomatisasi dan komputerisasi telah dilakukan secara terintegrasi dan menyeluruh dalam lingkungan perusahaan. Karena tidak mungkin perusahaan berjalan mundur, penerapan teknologi akan berjalan terus sesuai dengan perencanaan besar sebelumnya. Penerapan teknologi mulai dari surat menyurat, hingga komputerisasi sistem informasi administrasi dan kesekretariatan terus dilakukan. Oleh karena itu, sekretaris harus mempersiapkan diri untuk memasuki era teknologi informasi agar tidak kalah saing dengan perusahaan asing, demi kemajuan perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, perumusan masalah yang diangkat dalam laporan proyek akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedural resepsionis dalam menangani tamu di PT Telekomunikasi Tbk DCS II Timur Surabaya?
2. Bagaimana peranan sekretaris PT Telekomunikasi Tbk DCS II Timur Surabaya dalam membantu kelancaran kerja pimpinan?

1.3 Batasan Masalah

Agar lebih terfokus dan memberikan penjelasan yang detail mengenai permasalahan yang diangkat, laporan Proyek Akhir ini membatasi pembahasan pada:

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

1. Resepsionis dalam menerima tamu di PT Telekomunikasi Tbk pada bagian Divisi *Consumer Service* II Timur Surabaya
2. Peranan sekretaris PT Telekomunikasi Tbk pada bagian Divisi *Consumer Service* II Timur Surabaya yang meliputi:
    a. Persiapan rapat
    b. Pendisposisian surat masuk
    c. Pengaturan perjalanan dinas pimpinan
    d. Jamuan makan

1.4 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari pelaksanaan proyek akhir yang ditempuh oleh penulis selama 3 bulan hingga penulisan laporan proyek akhir adalah sebagai berikut:

1.4.1 Tujuan Umum

a. Mempraktekkan dan mengaplikasikan ilmu yang didapat selama masa kuliah ke dalam dunia kerja.
b. Mengasah cara berinteraksi dan bersosialisasi dengan rekan kerja dalam satu perusahaan.
c. Melatih kemampuan bekerja sama dan disiplin waktu serta kemampuan untuk melaksanakan tugas dengan baik.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui prosedural pelayanan tamu pada Bagian Divisi *Consumer Service* II Timur Surabaya.
2. Memberikan gambaran mengenai peranan sekretaris pada Bagian Divisi *Consumer Service* II Timur Surabaya yang meliputi:

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

a. Persiapan rapat

b. Pendisposisian surat masuk

c. Perjalanan dinas pimpinan

d. Jamuan makan

1.5 Manfaat Proyek Akhir

Proyek akhir ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan mengenai peranan sekretaris terutama bagi mahasiswa DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan. Secara lebih khusus, manfaat yang diharapkan:

1.5.1 Bagi STIKOM

Hasil laporan proyek akhir ini dapat menambah perbendaharaan referensi bagi mahasiswa DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan dan bermanfaat bagi mahasiswa program studi lain dalam memperkaya wawasan dan pengetahuan.

1.5.2 Bagi PT TELKOM INDONESIA Tbk.

Memberikan masukan untuk memperhatikan pelayanan yang diberikan terhadap tamu dan lebih meningkatkan peranan sekretaris serta laporan ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi perusahaan.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk lebih mudah dalam memahami isi Laporan Proyek Akhir ini, maka sistematika penulisan Proyek Akhir ini adalah sebagai berikut:

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan yang menyangkut latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, lokasi dan pengumpulan data dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM

Bab ini membahas gambaran umum tentang sejarah, lokasi perusahaan, struktur organisasi serta logo PT TELEKOMUNIKASI Tbk Divisi *Counsumer Service* II Timur Surabaya.

BAB III LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang resepsionis dan rincian tugas sekretaris sehingga dapat disunakan sebagai referensi dalam penyusunan proyek akhir ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang metode–metode yang digunakan dalam pengambilan dan pencarian data serta hasil yang diperoleh serta analisa dan pembahasannya.

BAB VI PENUTUP

Bab penutup ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang diajukan penulis kepada Sekretaris Divisi *Consumer Service* II pada PT Telekomunikasi Tbk, sebagai bahan perbandingan dan juga diperuntukkan bagi semua peserta proyek akhir yang akan datang sebagai bahan pembelajaran.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA