

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	5
2.1 Gambaran umum PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (Persero).....	5
2.1.1 Visi dan Misi.....	6
2.1.2 Logo PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (Persero)	7
2.1.3 Struktur Organisasi PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (Persero)	7
2.1.4 Struktur Organisasi PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (Persero) Departemen / Unit.....	8
2.2 Gambaran Umum Customer Services Office Center PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (Persero)	10

2.2.1 Lokasi dan Tempat Terlaksananya Kerja Praktik	11
BAB III LANDASAN TEORI	13
3.1 Pengelolaan Surat	13
3.1.1 Pengertian Pengelolaan	13
3.1.2 Pengelolaan Surat	14
3.1.3 Pengelolaan Surat Masuk	15
3.1.4 Sarana Pengurus Surat	16
3.1.5 Kendala dalam Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar	19
3.2 Pengenalan Database	19
3.2.1 Pengertian Database	20
3.2.2 Manfaat Database	20
3.2.3 Model relasional	21
3.2.4 Tipe Data	22
3.3 Microsoft Access	23
3.3.1 Pengertian Microsoft Access	23
3.3.2 Form dalam Microsoft Access	24
3.4 Customer Services	24
3.4.1 Pengertian Customer Services	25
3.4.2 Fungsi dan Tugas Customer Services	25
3.5 Handling Telephone	27
3.5.1 Telepon	27
3.5.2 Macam macam pesawat Telepon	27
3.5.3 Menerima dan Melayani Telepon	28
3.5.4 Menerima Telepon (incoming calls)	29
3.6 Menyiapkan Meeting Room	30
3.7 Resepsionis	32

BAB IV DESKRIPSI PEKERJAAN	34
4.1 Pelaksanaan Kegiatan.....	34
4.2 Metode Penulisan	34
4.3 Pengelolaan Surat Masuk pada bagian Customer Services PT SIER (Persero) dengan Menggunakan Aplikasi Microsoft Access	35
4.3.1 Alur Surat Masuk	35
4.3.2 Pembuatan aplikasi form Microsoft Access	41
4.3.3 Proses Pengarsipan dan pencarian Data Surat Masuk	50
4.4 Tugas-tugas yang dikerjakan.....	53
4.4.1 Menerima Surat Masuk dan Pendistribusiannya.....	54
4.4.2 Menerima Proposal dan Mendisposisi Ke Bagian Umum	55
4.4.3 Handling Telephone	56
4.4.4 Merekap Data Surat Masuk, Proposal dan Telepon Keluar.....	57
4.4.5 Receptionist Office	57
4.4.6 Menyiapkan Meeting Room	58
4.4.7 Men-scan dan Foto Copy Dokumen	59
4.4.8 Mengirim dan Menerima Fax	59
4.4.9 Menerima Komplain dari Penyewa dan Investor Serta Merekapnya.....	60
BAB V KESIMPULAN	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Menentukan tipe data dari suatu field dalam sebuah tabel	22
Tabel 4. 1 Type data field.....	43
Tabel 4. 2 Button form wizard	45
Tabel 4. 3 Tugas-tugas yang dikerjakan.....	53



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Logo PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (Persero)	7
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT SIER	9
Gambar 2. 3 Office Layout Customer Services PT SIER (Persero)	11
Gambar 4. 1 Alur Dokumen surat masuk.....	37
Gambar 4. 2 Alur Sistem Pengelolaan Surat Masuk	38
Gambar 4. 3 Nampak depan buku agenda surat masuk	39
Gambar 4. 4 Nampak dalam buku agenda surat masuk	40
Gambar 4. 5 Tampilan awal dari aplikasi Microsoft Access	41
Gambar 4. 6 Membuat nama file.....	42
Gambar 4. 7 Hasil dari pembuatan field	43
Gambar 4. 8 Proses pembuatan form (1).....	44
Gambar 4. 9 Proses pembuatan form (2).....	44
Gambar 4. 10 Proses pembuatan form (3).....	45
Gambar 4. 11 Command Button Wizard (1).....	46
Gambar 4. 12 Command Button Wizard (2).....	46
Gambar 4. 13 Menu Swichboard Manager	47
Gambar 4. 14 Kotak dialog Swichboard Manager	47
Gambar 4. 15 Window swichboard Manager.....	47
Gambar 4. 16 Window edit swichboard page	48
Gambar 4. 17 Window edit Swichboard item.....	48
Gambar 4. 18 Window edit Swichboard item untuk Close.....	49
Gambar 4. 19 Langkah untuk membumbuka Swichboard	49

Gambar 4. 20 Tampilan home rekap data surat masuk	50
Gambar 4. 21 langkah untuk Entry data.....	51
Gambar 4. 22 Langkah untuk mencari data	51
Gambar 4. 23 Tampilan form entry data dan mencari data.....	52
Gambar 4. 24 Rekapitulasi Arsip data surat masuk	53
Gambar 4. 25 Tanda terima proposal PT SIER (Persero).....	55
Gambar 4. 26 Lembar disposisi PT SIER (Persero).....	56



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lokasi Tempat Proyek Akhir.....	64
Lampiran 2 Form KP-5	66
Lampiran 3 Form KP-6	67
Lampiran 4 Form KP-7	79
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Proyek Akhir.....	82
Lampiran 6 Surat Balasan PT SIER (Persero)	83

