

## BAB IV

### DESKRIPSI PEKERJAAN

#### 4.1 Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan Proyek Akhir berlangsung selama 60 (enam puluh) hari, 480 jam. Dalam kurun waktu 3 (bulan) bulan ini, program Proyek Akhir yang dilaksanakan pada bagian *Customer Services* PT SIER (Persero) yang dilaksanakan pada :

Tanggal : 27 Desember 2016 – 31 Maret 2017

Tempat : Bagian *Customer Services* PT SIER (Persero)

Peserta : Indah Gita Cahyani

NIM : 14390150003

Dalam pelaksanaan Proyek Akhir yang berlangsung dalam kurun waktu tiga bulan di PT SIER (Persero), berikut ini adalah metode penulisan yang digunakan untuk menyelesaikan laporan Proyek Akhir pada bagian *Customer Services* PT SIER (Persero).

#### 4.2 Metode Penulisan

- a. Studi *observasi*, yaitu dengan melakukan pengamatan dan mempelajari secara langsung pada Bagian *Customer Services* PT SIER (Persero).
- b. Wawancara, yaitu dengan melakukan Tanya jawab dengan Kepala Bagian pada tempat pelaksanaan Proyek Akhir yaitu pada bagian *Customer Services* PT SIER (Persero)

- c. Studi *literature* atau perpustakaan, yaitu dengan mencari referensi dan membaca *literature* dan buku-buku yang mendukung penyelesaian laporan Proyek Akhir yang tersedia di perpustakaan.
- d. Penyusunan laporan, yaitu membuat laporan setelah melakukan kegiatan Proyek Akhir yang merupakan tugas akhir perkuliahan.
- e. Konsultasi (Bimbingan), yaitu dengan mengajukan laporan secara bertahap kepada dosen pembimbing atas hasil laporan Proyek Akhir yang telah dilaksanakan.

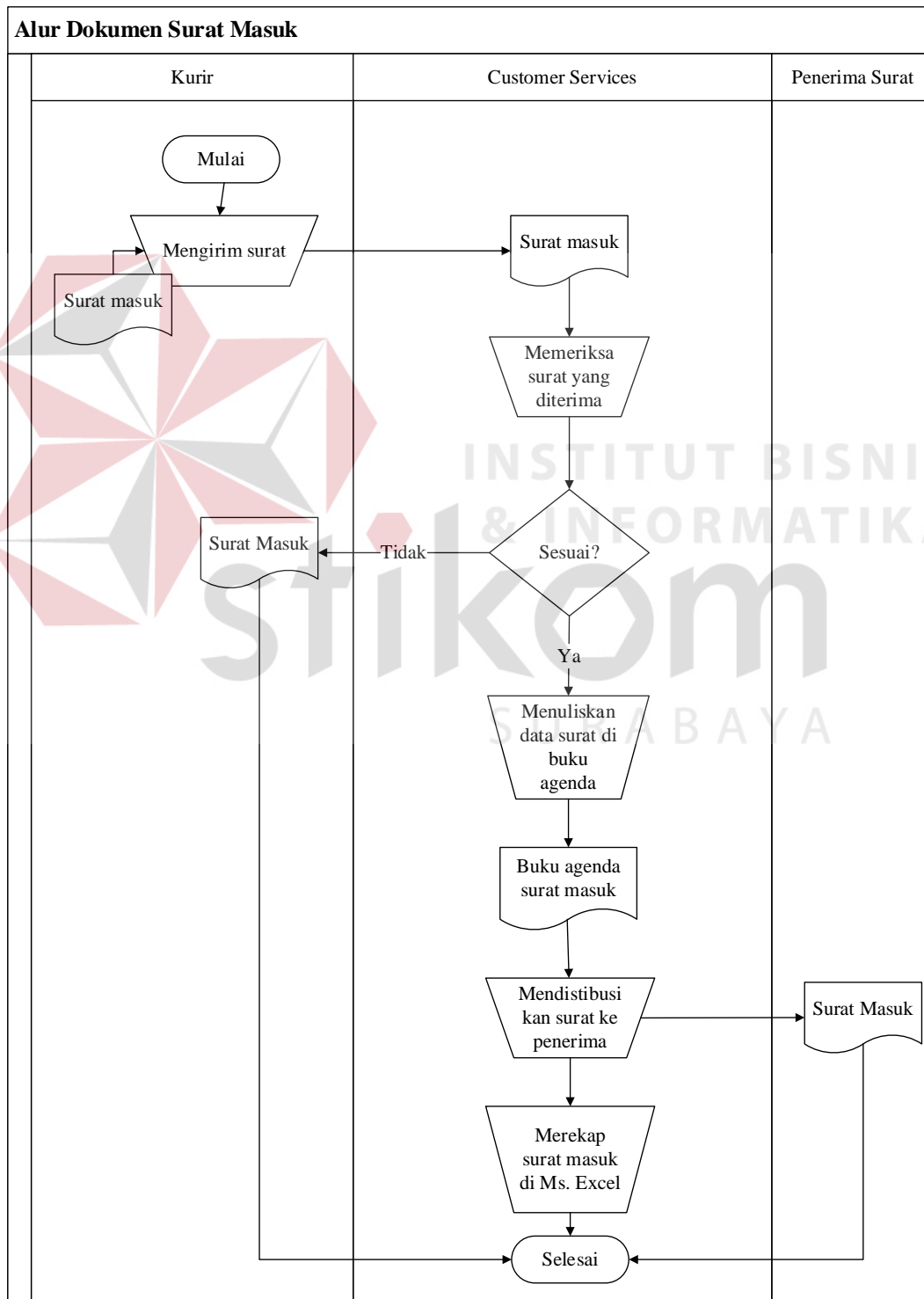
### **4.3 Pengelolaan Surat Masuk pada bagian *Customer Services* PT SIER (Persero) dengan Menggunakan Aplikasi *Microsoft Access***

#### **4.3.1. Alur Surat Masuk**

PT SIER (persero) merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengelolah kawasan industri. Pada PT SIER (Persero) memiliki beberapa bagian salah satunya yaitu bagian *Customer Services* yang memiliki berbagai tugas dan salah satunya adalah mengarsipkan data surat masuk. Dalam seharinya surat masuk yang diterima rata-rata 20 surat masuk perhari baik itu untuk karyawan PT SIER (persero) maupun untuk perusahaan yang ada di gedung Wisma Sier. Selain hal tersebut tugas dari bagian *Customer Services* PT SIER (Persero) akan semakin padat jika ada karyawan PT SIER (Persero) maupun perusahaan yang ada di gedung Wisma Sier menanyakan tentang surat masuk tersebut. Informasi yang bisa ditanyakan yaitu kapan surat masuk tersebut diterima dan siapa penerimannya serta apakah sudah pernah menerima surat masuk yang dimaksud.

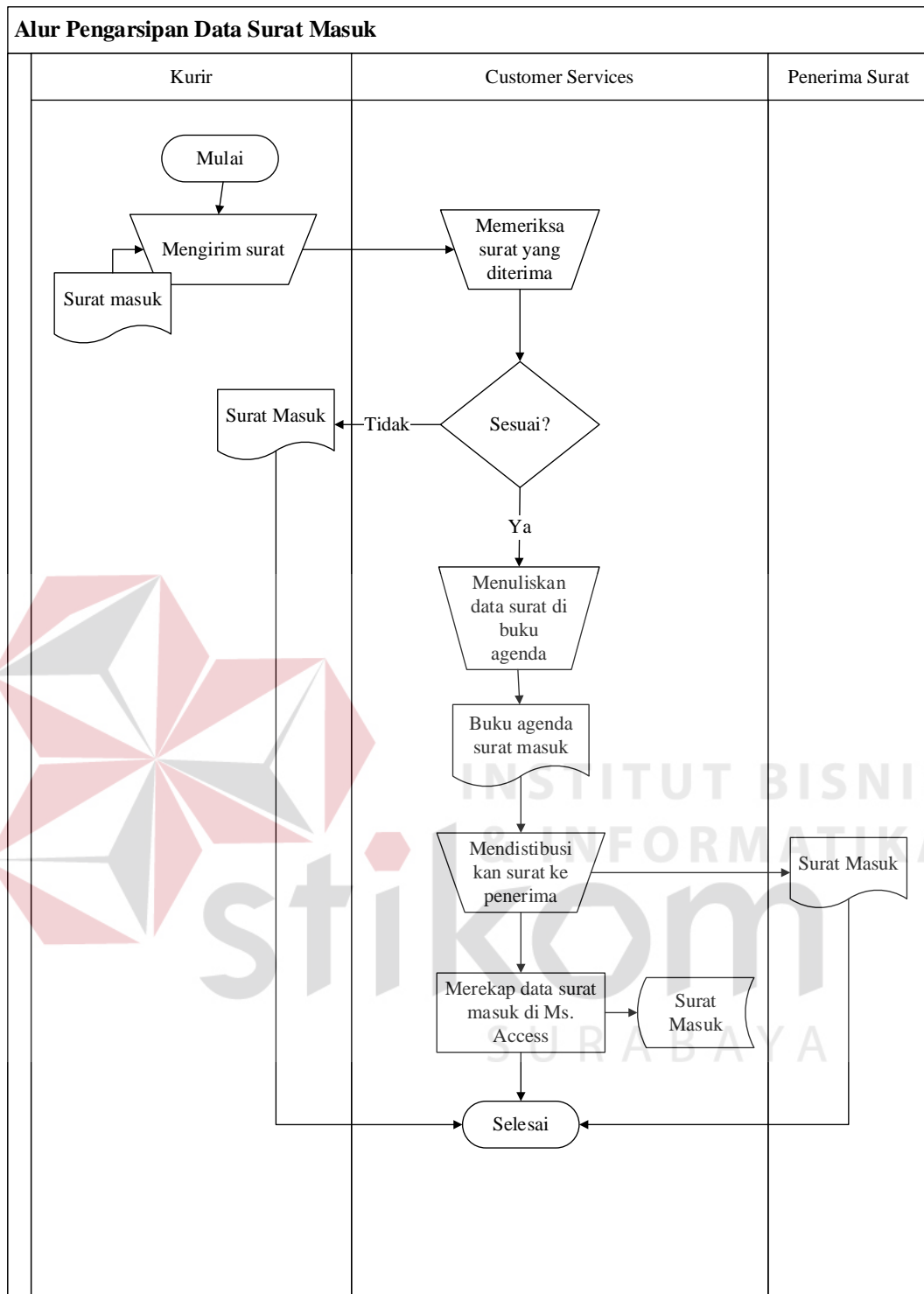
Mengingat begitu padatnya proses bisnis yang dilakukan oleh bagian *Customer Services* PT SIER (Persero) maka penulis membuat sebuah aplikasi sederhana untuk pengelolaan data surat masuk tersebut. Aplikasi tersebut menggunakan fasilitas yang dimiliki oleh aplikasi *Microsoft Access* yaitu dengan menggunakan fasilitas *Form*. Dengan menggunakan fasilitas *Form* maka akan bisa membuat sebuah aplikasi yang dapat digunakan

untuk pengelolaan surat masuk dan akan memudahkan juga dalam pencarian datanya apabila suatu saat nanti membutuhkan informasi data surat masuk tersebut. Pada gambar 4.1 merupakan alur dokumen surat masuk mulai dari penerimaan surat masuk, pengarsipan data dan pendistribusian surat masuk ke penerima yang sesungguhnya. Sedangkan pada gambar 4.2 merupakan alur sistem pengelolaan surat masuk.



Gambar 4. 1 Alur Dokumen surat masuk





Gambar 4. 2 Alur Sistem Pengelolaan Surat Masuk

Alur dokumen surat masuk dan alur sistem pengelolaan surat masuk pada bagian *Customer Services* dimulai dari kurir mengirimkan surat pada bagian *Customer Services*, selanjutnya bagian *Customer Services* akan memeriksa surat tersebut yang meliputi identitas dan alamat. Pemeriksaan tersebut bertujuan untuk memastikan apakah surat tersebut benar untuk *Customer Services* atau tidak. Untuk selanjutnya jika surat tersebut tidak sesuai maka akan dikembalikan ke kurir yang mengantar dan apabila surat tersebut sesuai maka bagian *Customer Services* akan menerima surat tersebut. Apabila surat tersebut sudah diterima maka proses selanjutnya yaitu bagian *Customer Services* akan menuliskan data surat masuk tersebut ke buku agenda surat masuk *Customer Services* PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (Persero). Pada gambar 4.3 dapat dilihat nampak depan buku agenda dan pada gambar 4.4 nampak dalam buku agenda *Customer Services* PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (Persero).



Gambar 4. 3 Nampak depan buku agenda surat masuk



Gambar 4. 4 Nampak dalam buku agenda surat masuk

Dalam buku agenda surat masuk *Customer Services* ada beberapa kolom untuk keterangan surat masuk. Kolom-kolom tersebut meliputi tanggal surat masuk, nama pengirim surat, nama penerima surat yang dituju dan tanda tangan penerima surat. Untuk proses pengelolaan selanjutnya yaitu pada pukul 15.00 WIB bagian *Customer Services* akan mendistribusikan surat tersebut ke penerima yang sesungguhnya yaitu karyawan PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (Persero) dan perusahaan yang ada di gedung Wisma Sier. Selanjutnya setelah mendistribusikan surat maka bagian *Customer Services* akan mengarsipkan data surat masuk tersebut ke aplikasi *Microsoft Excel* untuk proses alur dokumen surat masuk. Sedangkan untuk alur sistem pengelolaan surat masuk pengarsipannya dilakukan pada aplikasi *Microsoft Access*. Dimana data tersebut berdasarkan data yang ada pada buku agenda surat masuk.

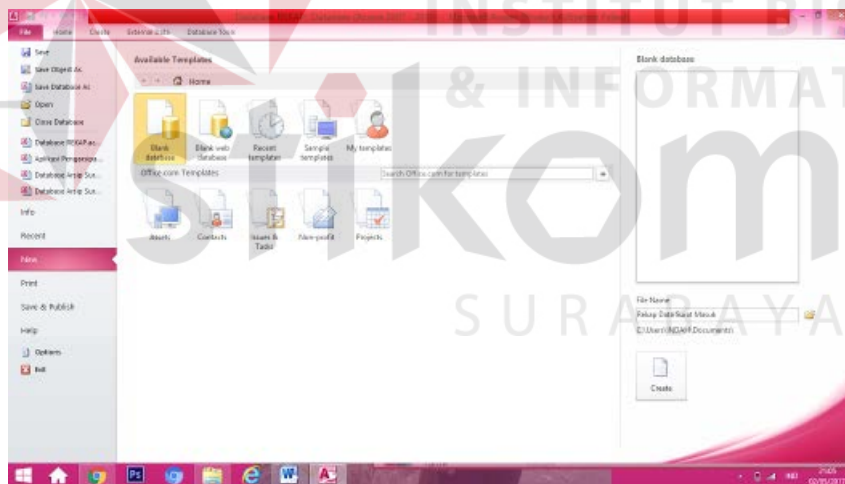
#### 4.3.2. Pembuatan aplikasi form *Microsoft Access*

Sebelum melakukan pengarsipan data surat masuk pada bagian *Customer Services* PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (Persero), langkah yang harus dilakukan yaitu membuat

aplikasi dari *Microsoft Acces* yang nantinya akan digunakan untuk pengarsipan tersebut. Dalam pembuatan aplikasi tersebut ada langkah-langkah yang harus dilakukan, berikut merupakan langkah-langkah pembuatan form pengarsipan data surat masuk:

1. Langkah pertama yang harus dilakukan adalah membuka aplikasi *Microsoft Access*, aplikasi tersebut merupakan bagian dari *Microsoft Office Profesional*. Untuk membuka aplikasi *Microsoft Access* langkah yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:
  - a. Klik menu “start” yang ada ada pada komputer
  - b. Pilih “All Program”
  - c. Pilih “Microsoft Office”
  - d. Klik “Microsoft Access”

Dengan langkah tersebut maka aplikasi *Microsoft Access* akan terbuka, dan pada gambar 4.4 merupakan tampilan awal dari aplikasi *Microsoft Access*.



Gambar 4. 5 Tampilan awal dari aplikasi *Microsoft Access*

2. Langkah kedua yang harus dilakukan adalah memilih “*blank database*”, dan membuat nama file, selanjutnya klik “*create*”. Pada gambar 4.5 dapat dilihat proses yang dimaksud.





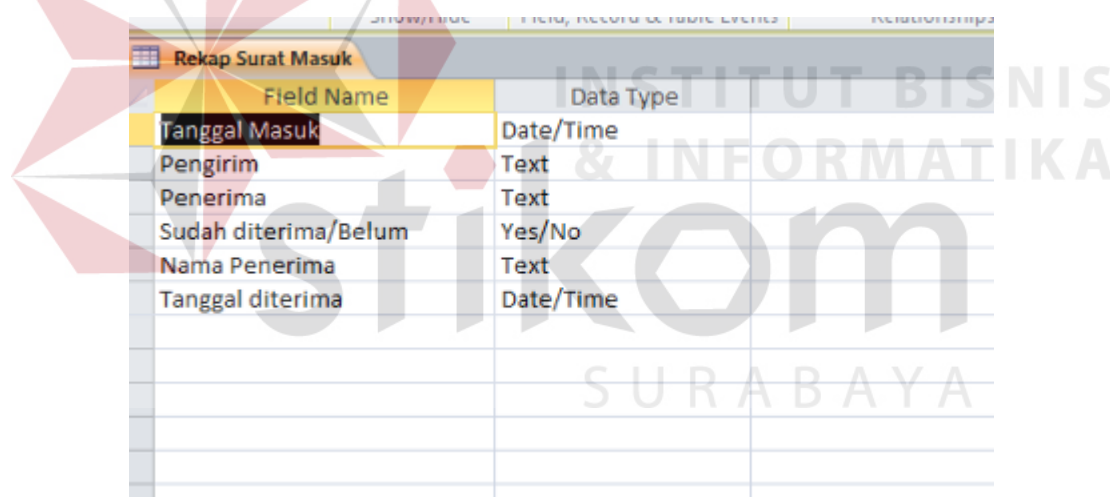
Gambar 4. 6 Membuat nama file

3. Selanjutnya yang dilakukan adalah membuat tabel terlebih dahulu dengan cara menggunakan “*Table Design*” yang ada di dalam menu *create*, dengan fasilitas tersebut dapat membuat *field* baru sesuai yang dibutuhkan, dalam hal ini *field* yang dibutuhkan yaitu sebagai berikut:

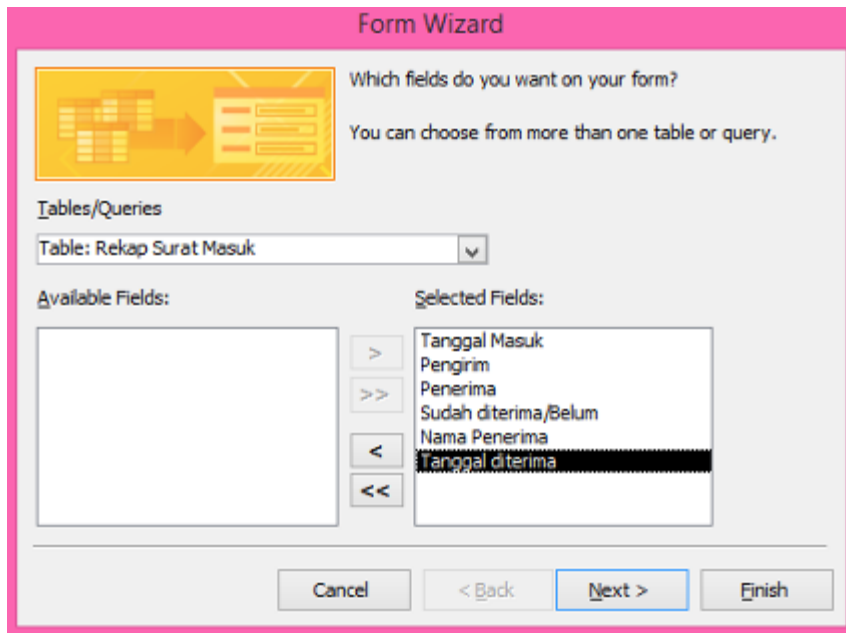
Tabel 4. 1 Type data field

Nama Field	Tipe data	Keterangan
Tanggal Masuk	Date/time	Data yang dimasukan berupa tanggal dan sesuai dengan format yang ada.
Pengirim	Text	Datanya yang dimasukan harus berupa text.
Penerima	Text	Data yang dimasukan berupa tanggal dan sesuai dengan format yang ada.
Sudah diterima/belum	Yes/no	Jika yes dicentang, dan jika no tidak dicentang
Nama Penerima	Text	Datanya yang dimasukan harus berupa text.
Tanggal Diterima	Date/time	Data yang dimasukan berupa tanggal dan sesuai dengan format yang ada.

Setelah membuat *field* yang dibutuhkan maka tabel tersebut harus disimpan dengan cara klik kanan klik "save" dan diberi nama "Rekap Surat Masuk/Keluar". Pada gambar 4.6 dapat dilihat hasil dari pembuatan *field*.

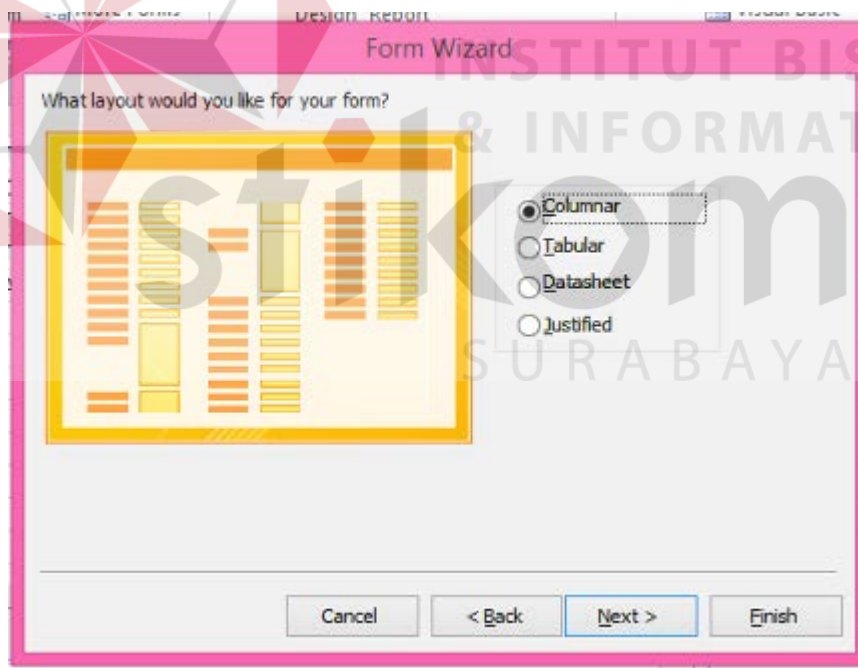
Gambar 4. 7 Hasil dari pembuatan *field*

4. Setelah membuat tabel surat masuk dan surat keluar maka langkah selanjutnya adalah membuat form untuk memasukan datanya. Pembuatan form ini dapat dilakukan dengan cara memanfaatkan fasilitas "Form Wizard" yang ada dalam menu "create". Langkah-langkahnya yaitu:
  - a. Klik *form wizard* dan akan muncul kotak dialog, data yang ada di-*available fields* harus dipindahkan semua ke-*selected fields* dan klik *next*.



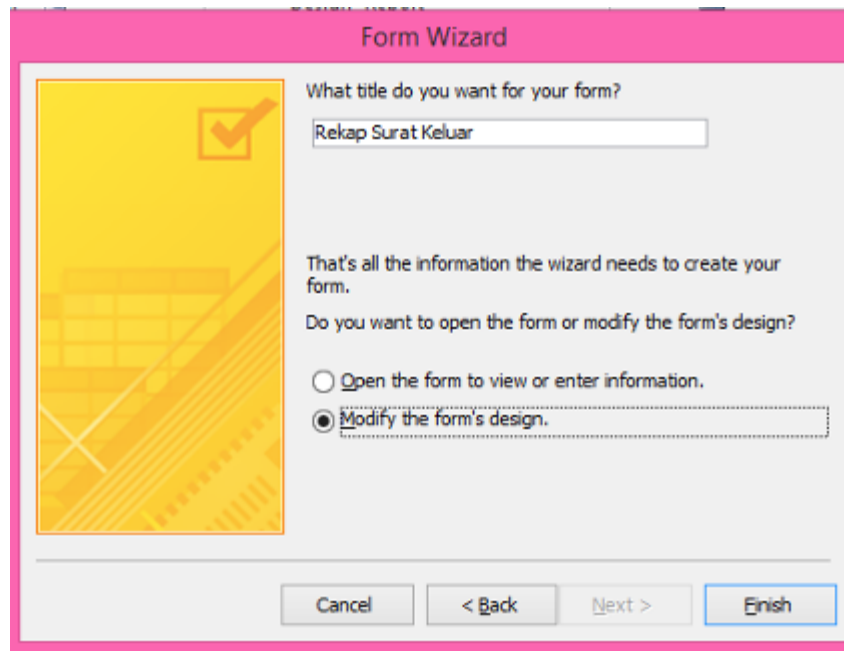
Gambar 4. 8 Proses pembuatan form (1)

- b. Selanjutnya maka akan ada kotak dialog lagi yang dipilih adalah “columnar” dan klik *next*.



Gambar 4. 9 Proses pembuatan form (2)

- c. Selanjutnya akan muncul kotak dialog lagi dan yang harus dipilih adalah “*Modify the form’s design*” dan klik *finish*.

Gambar 4. 10 Proses pembuatan *form* (3)

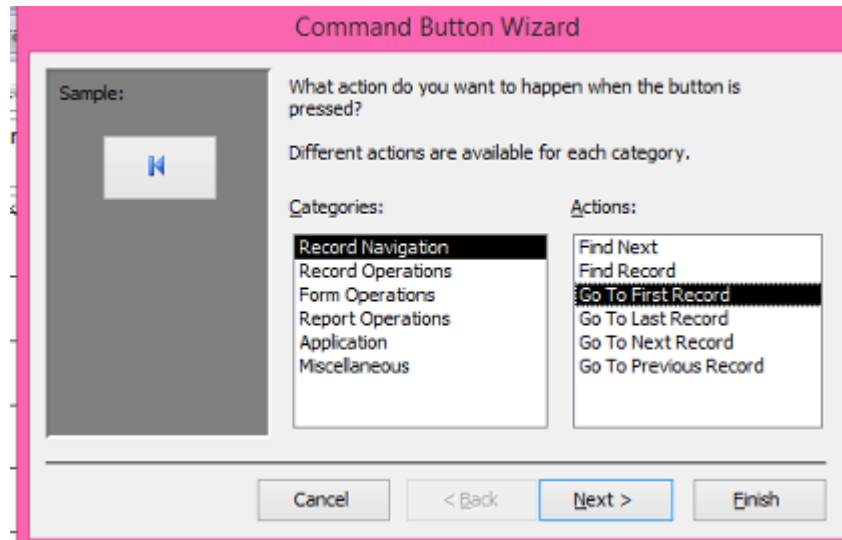
- d. Setelah diklik *finish* maka akan muncul form yang siap untuk diedit dan ditambahkan *button* sesuai dengan yang dibutuhkan, dalam pembuatan ini *button* yang dibutuhkan yaitu:

Tabel 4. 2 *Button form wizard*

Nama <i>Button</i>	Kegunaan
Go to first record	Mencari data yang paling awal
Go to last record	Mencari data yang paling akhir
Next record	Melanjutkan pengentrian
Previous record	Melihat data sebelumnya
Save record	Menyimpan data
Delete record	Menghapus data
Find record	Mencari data
Undo record	Membatalkan jika ada pengentrian yang salah
Print record	Mencetak penyimpanan arsip

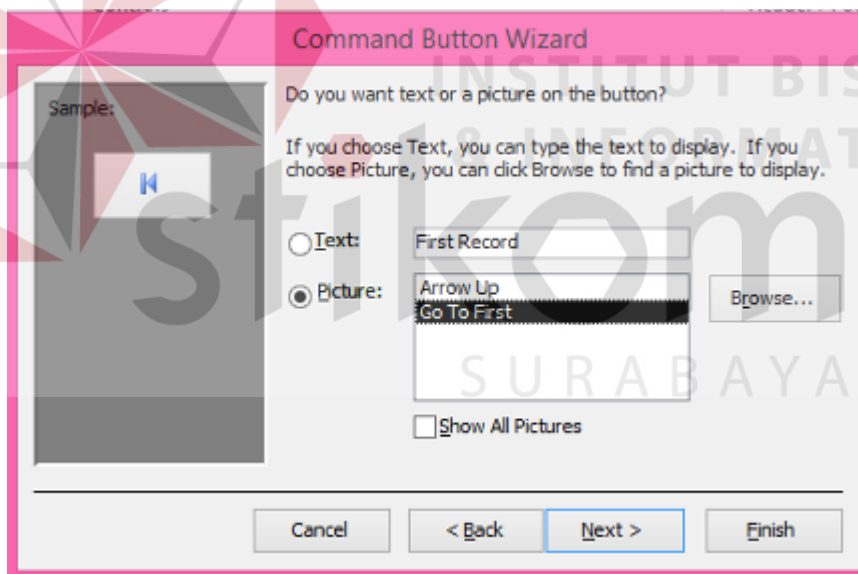
Untuk menyisipkan *button* maka yang harus dilakukan yaitu menggunakan fasilitas *button* yang ada di menu *design*, dengan cara:

- a) Klik fasilitas *button* dan *drag* di halaman yang diinginkan, maka akan muncul kotak dialog untuk memilih *button* apa yang ingin digunakan dan jika sudah ditentukan maka klik *next*.



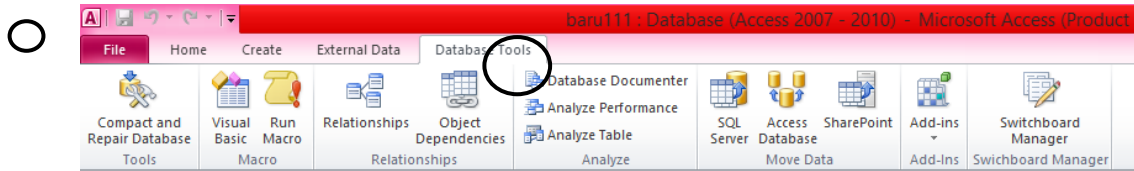
Gambar 4. 11 *Command Button Wizard* (1)

- b) Setelah diklik *next* maka akan muncul kotak dialog lagi, untuk menentukan *button* tersebut berupa gambar atau tulisan, tapi untuk kali ini menggunakan gambar, setelah memilih "*Picture*" maka klik *finish*.



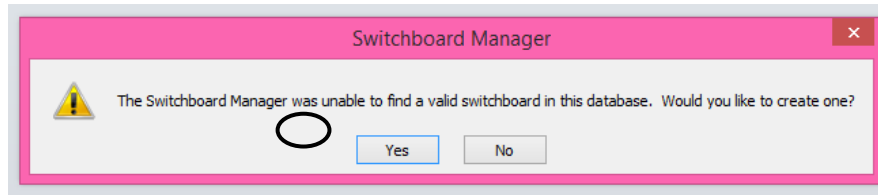
Gambar 4. 12 *Command Button Wizard* (2)

- e. Dengan cara tersebut maka *button* sudah bisa digunakan sesuai dengan fungsinya.
5. Langkah selanjutnya adalah membuat menu *Home*, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:
- a. Klik menu "*database tools*" selanjutnya klik "*Swichboard Manager*"



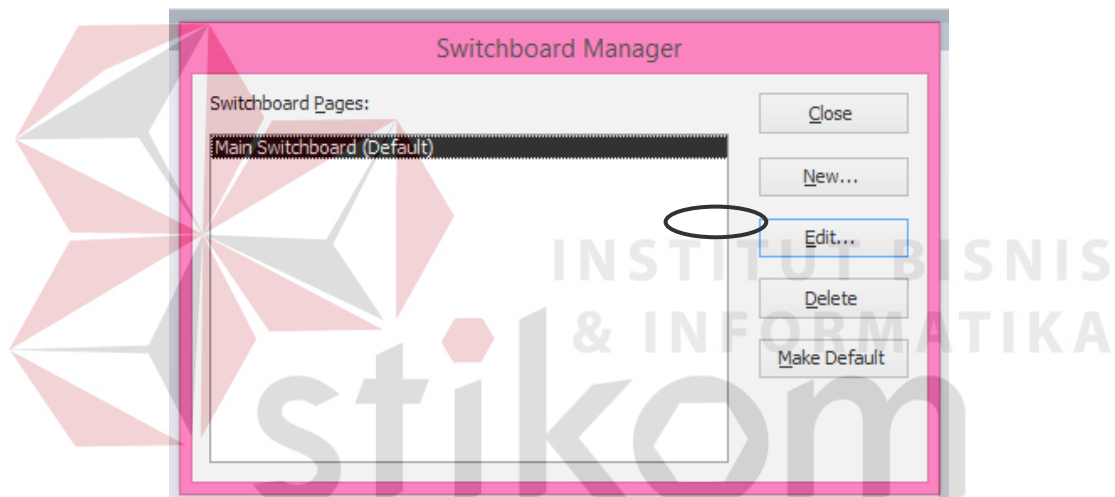
Gambar 4. 13 Menu *Swichboard Manager*

- b. Selanjutnya akan muncul kotak dialog seperti pada gambar 4.13, dan klik “*Yes*”.



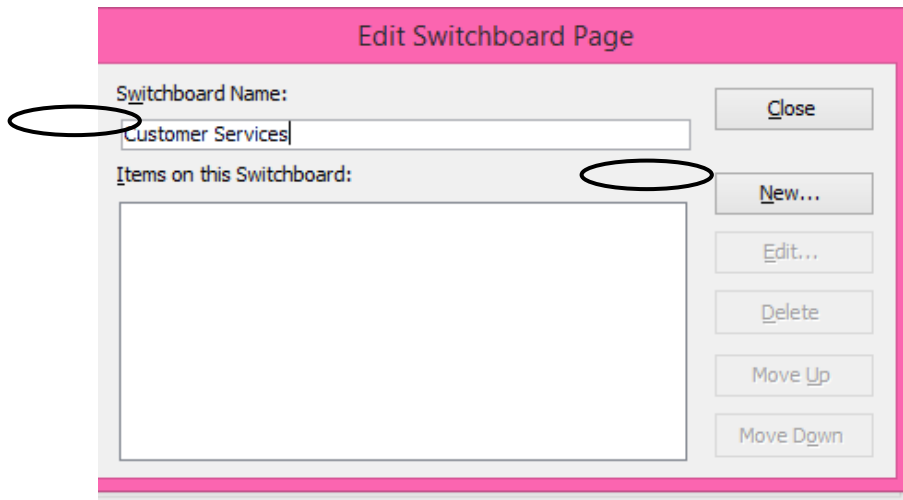
Gambar 4. 14 Kotak dialog *Swichboard Manager*

- c. Selanjutnya akan muncul *Window* seperti pada gambar 4.14 dan klik “*Edit*”



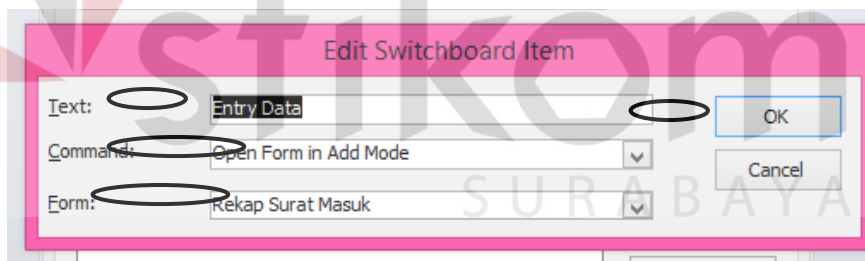
Gambar 4. 15 *Window swichboard Manager*

- d. Selanjutnya memberi nama untuk *Swichboard*-nya dengan nama “*Customer Services*”, dan klik “*New*” untuk menambahkan menu-menu yang nantinya akan ditampilkan. Untuk langkah tersebut dapat dilihat pada gambar 4.15.



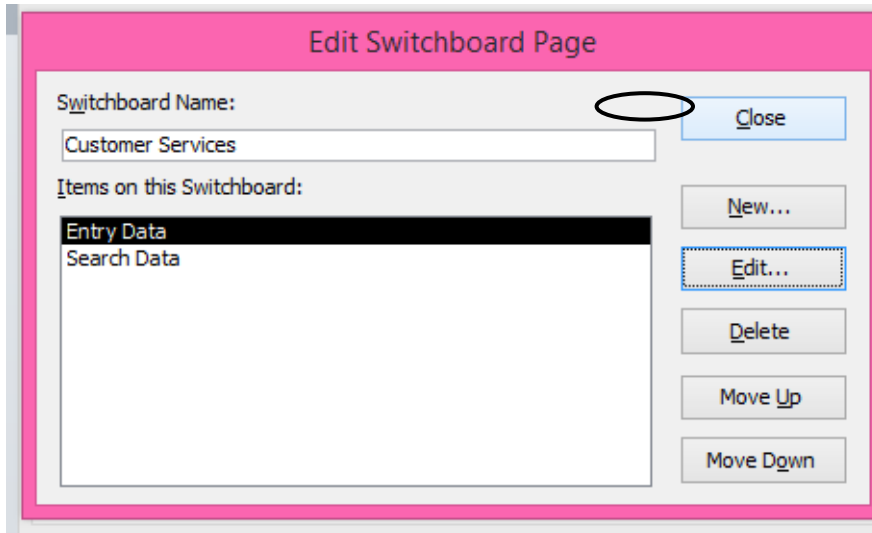
Gambar 4. 16 Window edit swichboard page

- e. Untuk selanjutnya akan muncul *window edit Swichboard* seperti pada gambar 4.16 dan memberi nama menu dengan nama “*Entry Data*” yang dipergunakan untuk meng-*entry*-kan data surat masuk. Selanjutnya memilih *Command*-nya “*Open form in add mode*” dan untuk *Report* pilih “*Rekap surat masuk*”. Selain itu dengan cara yang sama juga membuat menu “*Search Data*” dengan *Command* “*Open form in edit mode*”. Untuk langkah selanjutnya klik “*OK*”



Gambar 4. 17 Window edit Swichboard item

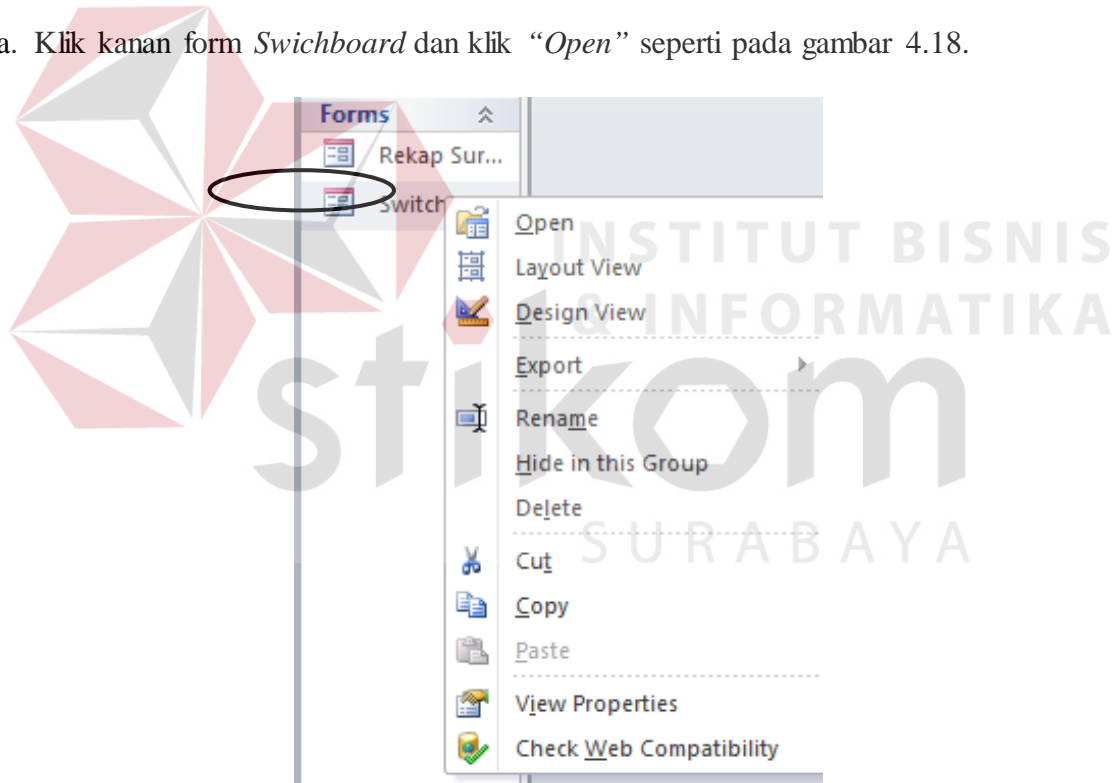
- f. Untuk langkah yang terakhir adalah klik “*Close*” dan klik “*close*” lagi dapat dilihat pada gambar 4.17.



Gambar 4. 18 Window edit Swichboard item untuk Close

6. Selanjutnya untuk menjalankannya yang dilakukan adalah sebagai berikut:

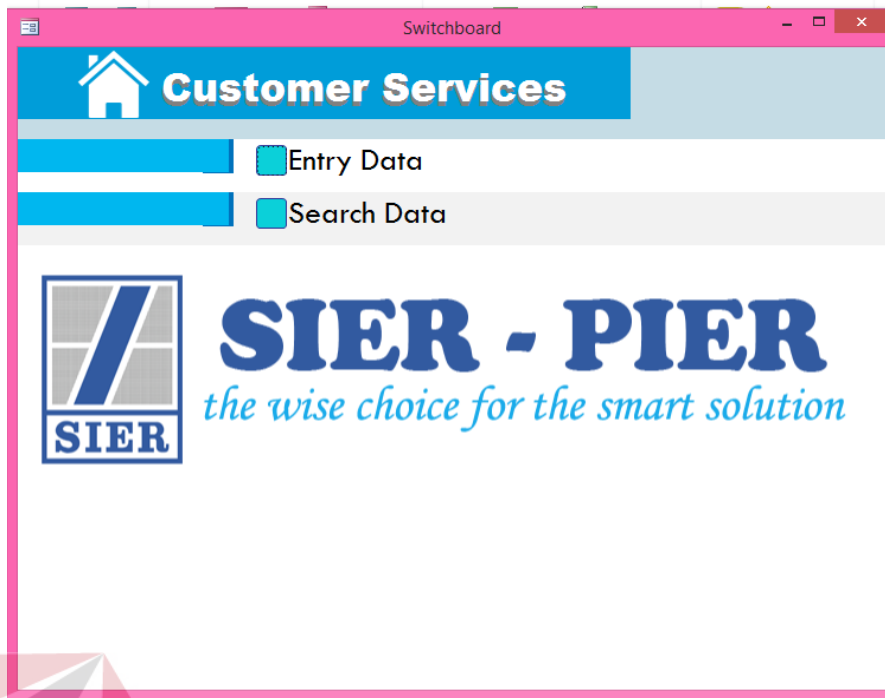
- a. Klik kanan form Swichboard dan klik “Open” seperti pada gambar 4.18.



Gambar 4. 19 Langkah untuk membubuka Swichboard

- b. Selanjutnya akan muncul menu home seperti pada gambar 4.19.





Gambar 4. 20 Tampilan *home* rekap data surat masuk

#### 4.3.3. Proses Pengarsipan dan pencarian Data Surat Masuk

Setelah membuat aplikasi untuk pengarsipan data surat masuk pada bagian *Customer Services* PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (Persero) dan menerima surat, maka bagian *Customer Services* harus mengarsipkan data tersebut untuk keperluan tertentu. Keperluan yang dimaksud yaitu apabila suatu saat ada karyawan PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (Persero) atau perusahaan yang ada di gedung Wisma Sier membutuhkan tentang informasi surat yang dimaksud. Informasi yang bisa ditanyakan yaitu tanggal berapa masuknya surat yang dimaksud dan diterima siapa, serta apakah sudah pernah menerima surat masuk yang dimaksud. Untuk langkah-langkah yang dilakukan dalam pengarsipan data surat masuk yaitu:

1. Membuka aplikasi yang sudah dibuat.
2. Mengentrikan data sesuai dengan apa yang ada di form pengarsipan tersebut, sesuai dengan data yang ada di buku agenda dengan cara sebagai berikut:
  - a. Membuka *form Swichboard*.

b. Jika mengentrikan data maka klik menu “enrty data”, seperti pada gambar 4.20.



Gambar 4. 21 langkah untuk Éntry data

c. Untuk mencari data klik menu “Search Data”, seperti pada gambar 4.21.



Gambar 4. 22 Langkah untuk mencari data

d. Selanjutnya akan muncul form seperti pada gambar 4.22

Gambar 4. 23 Tampilan form *entry data* dan mencari data

3. Untuk menyimpan perekapan tersebut klik *button* “*save*”
4. Untuk melakukan pengentrian selanjutnya klik *button* “*Add record*”
5. Untuk mencari data klik *button* “*Find Record*”
6. Jika ingin kembali ke menu *home* klik *button* “*back to home*”

Dengan proses tersebut maka akan didapatkan suatu pengarsipan yang runtut berdasarkan kronologis data surat masuk pada bagian *Customer Services* PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (Persero). Pada gambar 4.25 dapat dilihat gambar dari rekapitulasi data surat masuk.

Rekap Surat Masuk					
TANGGAL	NAMA PENC	DITUJUKAN	SUDAH DITE	NAMA PENE	TANGGAL TE
03-Jan	MANDIRI-2	BANK MANDIR	✓	BP. YUSUF	03-Jan
03-Jan	MANDIRI	BANK YUDHA E	✓	SUDAH DITERIP	03-Jan
03-Jan	MANDIRI	PT GRAHA BAZ	✓	SUDAH DITERIP	03-Jan
03-Jan	MANDIRI	PT TEKNINDO	✓	CITRA	03-Jan
03-Jan	BNI	PT GRAHA BAZ	✓	SUDAH DITERIP	03-Jan
03-Jan	BANK MEGA	BANK MADIRI	✓	YUSUF	03-Jan
03-Jan	HSBC	PT OSG INDON	✓	AGATHA	03-Jan
03-Jan	PT SATELIT SRI	KEUANGAN	✓	FENY	03-Jan
03-Jan	LAZADA EXPRE	PT TEKNINDO	✓	CITRA	03-Jan
03-Jan	PIER (SURAT PE	SDM	✓	LEVI	03-Jan
03-Jan	JIEP ECOGREEN	DIREKSI	✓	AAN	03-Jan
03-Jan	KEMENTRIAN P	PT DASMET	✓	SUDAH DITERIP	05-Jan
03-Jan	PENGADILAN T	BP. ARIF (NHT)	✓	DIMAS	03-Jan
03-Jan	SEMEN TIGA R	SPU	✓	ALBA	03-Jan
03-Jan	PT INDONESIA	KEUANGAN	✓	FENY	03-Jan
03-Jan	PT BINTANG IN	KEUANGAN	✓	FENY	03-Jan
03-Jan	PRASETYA MUL	DIREKSI	✓	AAN	03-Jan
03-Jan	PIER (PERMINT	BP. TRIMO (PEI	✓	BP. TRIMO	03-Jan
04-Jan	EXINDO TRAIN	PENGADAAN	✓	BP. TRIMO	04-Jan
04-Jan	PUSAT STUDI P	DIREKSI	✓	RINA	04-Jan
04-Jan	ACW	PT DIAN MULIA	✓	SUDAH DITERIP	06-Jan
04-Jan	DMG MORI	CV TOOLING SI	✓	LELY	04-Jan
04-Jan	HANANTO (PA	AGATHA (OSG)	✓	AGATHA	04-Jan
05-Jan	PUTRA BHAYAI	DIREKSI	✓	AAN	05-Jan
05-Jan	LPHII-FAX (3)	SDM	✓	LEVI	05-Jan

Gambar 4. 24 Rekapitulasi Arsip data surat masuk

#### 4.4 Tugas-tugas yang dikerjakan

Pada saat melakukan kegiatan Proyek Akhir di bagian *Customer Services* PT SIER (Persero) mengerjakan tugas-tugas yaitu:

Tabel 4. 3 Tugas-tugas yang dikerjakan

No	Tugas
1	Menerima surat masuk dan pendistribusiannya
2	Menerima proposal dan mendisposisi ke bagian umum
3	<i>Handling telephone</i>
4	Merekap data surat masuk, proposal dan telepon keluar
5	Resepsionis office
6	Menyiapkan <i>Meeting Room</i>
7	Men-scan dan foto <i>copy</i> dokumen
8	Mengirim dan menerima fax
9	Menerima komplain dari penyewa dan investor serta merekapnya

##### 4.4.1 Menerima Surat Masuk dan Pendistribusiannya

Salah satu tugas yang sering dilakukan oleh bagian *Customer Services* PT Surabaya

Industrial Estate Rungkut (Persero) adalah menerima surat dari perusahaan lain. Surat tersebut tidak hanya diperuntukan untuk karyawan PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (Persero), namun juga untuk perusahaan yang ada di gedung Wisma Sier. Tugas dari bagian *Customer Services* adalah memilah surat dan menelitinya. Pemilihan surat tersebut terkait apakah sesuai dengan alamat yang dituju. Jika surat tersebut sesuai, maka *Customer Services* akan menerima surat tersebut. Proses selanjutnya adalah, *Customer Services* akan menuliskan surat masuk pada buku agenda *Customer Services*. Pencatatan meliputi tanggal surat masuk, nama pengirim, nama penerima surat dan tanda tangan penerima surat yang dituju. Pencatat ini yang nantinya akan direkap untuk keperluan jika suatu saat nanti ada yang menanyakan informasi surat yang telah diterima oleh bagian *Customer Services*.

Sesuai dengan uraian diatas bahwa salah satu tugas dari *Customer Services* adalah menerima surat, akan tetapi tugas tersebut tidak berhenti sampai disitu. *Customer Services* juga bertugas mendistribusikan surat tersebut sampai pada penerimanya. Pendistribusian surat untuk penerima yang sesungguhnya biasanya dilakukan pukul 15.00 WIB karena pada jam tersebut sudah tidak ada kurir yang mengirimkan surat lagi. Pendistribusian tersebut tidak hanya dilakukan pada pukul 15.00 WIB, bagian *Customer Services* harus bisa memilah surat apakah surat tersebut harus didistribusikan langsung apakah pukul 15.00 WIB. Pendistribusian yang dilakukan langsung biasanya surat yang bersifat penting dan segera, dan semua surat yang diperuntukan untuk direksi PT SIER (Persero) .

#### **4.4.2 Menerima Proposal dan Mendisposisi Ke Bagian Umum**

Bagian *Customer Services* PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (Persero) selain memiliki tugas untuk menerima surat juga memiliki tugas untuk menerima proposal. Proposal yang dimaksud adalah proposal sponsorship dan proposal magang. Akan tetapi bagian *Customer Services* tidak sekedar hanya menerima proposal saja akan tetapi juga harus memberikan bukti terima proposal. Tanda bukti terima proposal tersebut bertujuan agar tidak

ada yang menyalah gunakannya dan pengirim proposal bisa melakukan *follow-up* untuk proposalnya. Pada gambar 4.16 dapat dilihat contoh dari tanda terima proposal. Selanjutnya bagian *Customer Services* harus membuat lembar disposisi proposal yang diterima dan merekapnya dibuku agenda proposal *Customer Services*. Pada gambar 4.17 dapat dilihat lembar disposisi proposal yang dimiliki oleh PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (Persero).

**TANDA TERIMA  
PT.SIER (PERSERO)**

Telah terima dari : \_\_\_\_\_

Berupa : Proposal sponsorship

Sebanyak : 1 bendel

Surabaya, / / 2017

Untuk keterangan lebih lanjut, dapat menghubungi :  
(031) 8439581 ; 8439981  
Jl. Rungkut Industri Raya 10  
Surabaya.

Gambar 4. 25 Tanda terima proposal PT SIER (Persero)

PT SIER  
Lembar Disposisi

NO. SURAT: 01/001/2017  
TANGGAL: 01 Maret 2017  
NOMOR SURAT: 01/001/2017

DARI: Duta Mega K.  
KE: Hilda Dai K.S.

DISPOSISI

Manajemen  
Kantor Program Studi  
Pendidikan Bahasa Inggris  
Dr. Sitawati M.Pd.

Duta Mega K. 089672045006  
Hilda Dai K.S. 081216725934

Gambar 4. 26 Lembar disposisi PT SIER (Persero)

Selanjutnya yang harus dilakukan bagian *Customer Services* adalah memberikan proposal tersebut ke bagian umum. Proses pendistribusian tersebut dilakukan bersamaan dengan pendistribusian surat pada pukul 15.00 WIB.

#### 4.4.3 Handling Telephone

*Handling telephone* merupakan salah satu tugas *Customer Services* yang penting karena kegiatan ini merupakan yang sering dilakukan oleh bagian *Customer Services* PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (Persero). Kegiatan telepon yang biasanya dilakukan yaitu menerima telepon dan menyambungkan ke nomor tujuan yang dimaksud serta melakukan telepon keluar dan menyambungkannya.

#### 4.4.4 Merekap Data Surat Masuk, Proposal dan Telepon Keluar

##### 1. Merekap data surat masuk

*Customer Services* akan mendistribusikan surat dan memberikan catatan setelah pukul

15.00 WIB. Hal ini dikarenakan lebih dari pukul 15.00 WIB sudah tidak ada kurir yang mengirimkan surat. Proses selanjutnya, *Customer Services* merekap data surat masuk yang ada di buku agenda ke aplikasi *Microsoft Excel*. Perekapan tersebut bertujuan untuk memudahkan *Customer Services* apabila suatu saat nanti ada yang membutuhkan mengenai informasi data surat tersebut. Informasi yang sering ditanyakan yaitu kapan surat yang dimaksud diterima, apakah sudah menerima surat yang dimaksud dan sebagainya.

## 2. Merekap data proposal

Sama seperti surat masuk proposal yang diterima oleh bagian *Customer Services* juga harus direkap. Perekapan tersebut bertujuan apabila ada seseorang yang mengirimkan proposal tersebut melakukan *follow-up*. Dengan perekapan yang dilakukan maka bagian *Customer Services* akan dengan mudah dan cepat mencari data yang dicarinya.

Salah satu tugas dari *Customer Services* tidak hanya sekedar melakukan *Handling Telephone*, akan tetapi juga harus merekap data telepon keluar. Data yang direkap adalah nomor dan nama tujuan, nama penelpon, nomor extension penelpon, kebutuhan dan juga keterangan.

### 4.4.5 Receptionist Office

Selanjutnya salah satu tugas dari bagian *Customer Service* adalah sebagai *Receptionist Office*. Tugas-tugas yang dilakukan yaitu menerima tamu yang akan berkunjung ke perusahaan yang menyewa di gedung perkantoran *Priority Office*, tidak hanya itu juga tamu untuk karyawan PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (Persero). Akan tetapi sebagai *Receptionist Office* juga selektif dalam memilah tamu. Tidak semua tamu bisa bertemu dengan karyawan yang dituju apabila untuk karyawan PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (Persero) harus membuat janji sebelumnya. Untuk perusahaan yang menyewa di gedung perkantoran *Priority Office* sebagai *Receptionist office* harus menanyakan kepada



perusahaan yang bersangkutan apakah bersedia menemuinya atau tidak.

Selain uraian di atas sebagai *Receptionist Office* juga harus bisa menjawab segala pertanyaan yang dilontarkan oleh pelanggan ataupun tamu yang datang dengan baik. Hal yang sering ditanyakan oleh pelanggan adalah mengenai produk dan layanan yang dimiliki oleh PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (Persero) sehingga harus memahami produk yang dimiliki perusahaan. Hal-hal yang sering ditanyakan yaitu mengenai persewaan perkantoran yang ada di gedung Wisma Sier, persewaan gudang dan pabrik yang ada di area SIER, SIEB dan PIIER.

#### **4.4.6 Menyiapkan *Meeting Room***

Selain tugas-tugas diatas bagian *Customer Services* PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (Persero) juga memiliki tugas untuk menyiapkan *Meeting Room* yang ada di bagian *Priority Office*. Perusahaan yang menyewa gedung perkantoran di bagian *Priority Office* biasanya meminjam *Meeting Room* tersebut oleh karena itu bagian *Customer Services* harus menyiapkan. Selain perusahaan yang menyewa karyawan PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (Persero) juga menggunakan *Meeting Room* tersebut.

Sesuai dengan uraian di atas salah satu tugas dari bagian *Customer Services* adalah menyiapkan *Meeting Room*, untuk menyipkannya *Customer Services* harus menyiapkannya 1 jam sebelum *Meeting* dimulai. Untuk mengetahui waktu *Meeting*, minimal 1 hari sebelum dilaksanakannya *Meeting* yang bersangkutan sudah melakukan *Booking Meeting Room* dengan keterangan waktu *Meeting* dan jumlah peserta. Selain itu bagian *Customer Services* juga harus merekap peminjaman *Meeting Room Priority Office* di buku rekapitulasi peminjaman *Meeting Room* data yang harus direkap yaitu waktu mulai, waktu berakhir, peminjam, nama karyawan yang *booking* dan tanggal *booking*.

#### **4.4.7 Men-scan dan Foto Copy Dokumen**

Selanjutnya tugas dari *Customer Services* PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (Persero) adalah melakukan *scan* dan foto kopi dokumen. Dokumen yang di-*scan* dan di foto kopi adalah dokumen permintaan dari karyawan PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (Persero). Akan tetapi tidak hanya karyawan PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (Persero) karyawan perusahaan yang menyewa di gedung perkantoran Wisma Sier juga ada yang minta tolong untuk pekerjaan tersebut.

#### **4.4.8 Mengirim dan Menerima Fax**

Mengirim fax dan menerima fax juga merupakan salah satu tugas dari bagian *Customer Services* PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (Persero). Tidak semua bagian yang ada di PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (Persero) memiliki mesin fax oleh karena itu biasanya mengirimkannya lewat bagian *Customer Services*. Selain karyawan PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (Persero) yang biasa mengirim fax dari bagian *Customer Services* adalah perusahaan yang menyewa gedung perkantoran dibagian *Priority Office*. Tidak hanya mengirim akan tetapi juga menerima fax dari luar fax yang diterima juga untuk karyawan PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (Persero) dan juga perusahaan yang menyewa perkantoran dibagian *Priority Office*. Untuk fax yang diterima juga harus didistribusikan ke penerima yang sesungguhnya dan juga masuk ke buku agenda surat masuk serta diarsipkan datanya.

#### **4.4.9 Menerima Komplain dari Penyewa dan Investor Serta Merekapnya**

Tugas terakhir yang dilakukan oleh bagian *Customer Services* PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (Persero) adalah menerima komplain dari penyewa dan investor. Komplain yang sering dilontarkan oleh penyewa biasanya mengenai jaringan internet berupa Wifi dan jaringan LAN serta fasilitas yang ada seperti *Air Conditioner* (AC), pengharum ruangan,

meja, kursi dan sebagainya. Sedangkan untuk investor biasanya mengeluhkan mengenai kawasan sekitar industri seperti ada pohon yang tumbang dan sebagainya. Selain itu sebagai *Customer Services* juga bisa menanggapi komplain tersebut dengan baik agar dapat diterima dengan baik oleh penyewa serta investor.

Selain hal tersebut bagian *Customer Services* juga harus merekap semua komplain yang ada. Perekapan tersebut bertujuan untuk laporan supaya PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (Persero) dapat memperbaiki kesalahan yang ada. Untuk komplain yang ada di gedung perkantoran dilaporkan ke bagian Unit Jasa Penunjang (JP) sedangkan yang dikawasan Industri dilaporkan ke SBU SIER.

