



**PENGELOLAAN ARSIP PENDAFTARAN  
PADA BAGIAN PENERIMAAN MAHASISWA BARU  
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM  
SURABAYA**

**WORKSHOP**

**Program Studi**

**DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan**

**Oleh:**

**Noer Laily Hasyim**

**13390150009**

---

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA  
2015**

**PENGELOLAAN ARSIP PENDAFTARAN  
PADA BAGIAN PENERIMAAN MAHASISWA BARU  
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM  
SURABAYA**

**WORKSHOP**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menempuh Proyek Akhir

Oleh:

Nama : NOER LAILY HASYIM

NIM : 13.39015.0009

Program : DIII (Diploma Tiga)

Jurusan : Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan

**INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA**

**2015**

**PENGELOLAAN ARSIP PENDAFTARAN  
PADA BAGIAN PENERIMAAN MAHASISWA BARU  
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM  
SURABAYA**

dipersiapkan dan disusun oleh

**Noer Laily Hasyim**

**NIM : 13.39015.0009**

Telah diperiksa, diuji dan disetujui oleh Dewan Penguji

pada: 08 Januari 2016

**Susunan Dewan Pembimbing dan Penguji**

**Pembimbing**

**I. Marya Mujayana., S.S., M.M.**

**NIDN. 0727038201**

**II. Eka Yuliana., S.Kom.**

**NIK. 070654**

**Penguji**

**I. Ayuningtyas, S.Kom., M.MT., MOS**

**NIDN. 0722047801**

**II. Rahayu Arya Shintawati, S.Pd., M.M.**

**NIDN.0717057306**

**III. Marya Mujayana., S.S., M.M.**

**NIDN. 0727038201**

**IV. Rudi Santoso.,S.Sos.,M.M.**

**NIDN. 0717107501**

*Workshop* ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
menempuh Proyek Akhir

**Ayuningtyas, S.Kom., M.MT., MOS**

**Kepala Program Studi DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan**

**INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA**

*Lebih baik belajar sedikit tidak apa apa daripada tidak sama sekali.*

## **ABSTRAK**

Arsip merupakan bagian yang sangat penting untuk mendukung kelancaran administratif dan manajemen perkantoran. Pengelolaan arsip pendaftaran mahasiswa baru memiliki tujuan untuk menciptakan arsip yang lebih efektif dan efisien bagi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu melalui studi observasi dengan membantu pekerjaan dan praktik secara langsung. Pengelolaan arsip pada bagian Penerimaan Mahasiswa Baru yaitu tentang pelayanan pendaftaran dan pengarsipan berkas-berkas pendaftaran mahasiswa baru. Pelayanan pendaftaran ada 2 yakni pendaftaran secara langsung dan online. Pengarsipan berkas-berkas pendaftaran ada 2 cara yakni secara manual dan elektronik.

**Kata kunci:** Pelayanan, Arsip, Manual dan Elektronik

## **ABSTRACT**

*Archive is a very important part to support the smooth administrative and management offices. New student enrollment records management has the objective to create archives that are more effective and efficient for the Institute of Business and Information Stikom Surabaya . The method used in this research is through observation studies to help direct the work and practices . Records management at the Admissions is about service registration and archiving files new student registration . No registration services 2 the registration in person and online . Archiving files there are two ways the registration manually and electronically .*

**Keywords:** *Services, Archives, Manual and Electronic*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah atas rasa syukur kehadiran Allah SWT yang dengan rahmat dan inayah-Nya, laporan *workshop* ini telah selesai penulis susun dengan baik serta merupakan persyaratan untuk mengikuti Proyek Akhir Program Studi Diploma III Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.

Laporan ini penulis susun berdasarkan hasil tugas *Workshop* pada bagian Penerimaan Mahasiswa Baru di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya yang dilaksanakan dari tanggal 03 Agustus sampai dengan 16 September 2015. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah Swt yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang
2. Drs.H.Ahmad Hasyim Sugianto dan Hj. Kartinah selaku orangtua kandung
3. Marya Mujayana., S.S., M.M. sebagai dosen wali serta pembimbing dalam pelaksanaan dan pembuatan laporan *workshop*
4. Ayuningtyas.,S.Kom.,M.MT.,MOS selaku Ketua Program Studi DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan yang telah memberikan ijin *workshop*.
5. Bapak Indra Kristiawan, S.E. sebagai Kepala Bagian dan penanggung jawab di bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
6. Ibu Eka Yuliana, S.Kom. sebagai pembimbing penulis saat melaksanakan *workshop* di bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.

7. Seluruh Staf Penerimaan Mahasiswa Baru yang selalu membimbing dan berkenan *sharing* ilmu seputar ilmu kearsipan administrasi bahkan *marketing* di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
8. Seluruh Bapak dan Ibu dosen DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan yang telah membimbing saya dan memberikan saya banyak hal, baik dalam hal keilmuan sampai pelajaran hidup.
9. Kawan hidup yang selalu mendampingi Bobby Rachman S.Kom
10. Semua pihak yang telah membantu terlaksananya penulisan laporan *workshop* ini terutama teman teman angkatan 2013

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kepada semua pihak yang telah berkenan memberikan waktunya untuk membimbing penulis, sehingga penulis dapat mendapatkan tambahan ilmu dan informasi.

Besar harapan penulis agar laporan ini bisa dimanfaatkan untuk pembaca sebagai tambahan ilmu dalam mempelajari bagaimana *workshop* dan cara penulisan laporannya.

Surabaya, 07 Desember 2015

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah .....	2
1.4 Tujuan .....	2
1.5 Sistematika Penulisan .....	3
BAB II GAMBARAN UMUM TEMPAT WORKSHOP .....	5
2.1 Gambaran Umum Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya .....	5
2.1.1 Sejarah .....	5
2.1.2 Visi dan Misi .....	9
2.1.3 Komitmen .....	10
2.1.4 Logo Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya .....	10
2.1.5 Struktur Organisasi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.....	11
2.1.6 Struktur Organisasi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya Departemen / Unit.....	11
2.2 Gambaran Umum Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya .....	14

2.2.1	Sejarah Singkat .....	14
2.2.2	Tugas dan Tanggung Jawab .....	15
2.2.3	Struktur Organisasi .....	16
2.2.4	Lokasi, Tempat dan Waktu terlaksananya <i>Workshop</i> .....	17
BAB III LANDASAN TEORI.....		19
3.1	Definisi Arsip .....	19
3.1.2	Macam macam Arsip.....	19
3.1.3	Wujud Arsip .....	20
3.1.4	Manfaat Arsip .....	21
3.1.5	Definisi Mengindeks .....	22
3.1.6	Sistem Penyimpan .....	22
3.2	Definisi Pelayanan Prima.....	25
3.2.1	Manfaat Pelayanan Prima.....	26
3.2.2	Pentingnya Pelayanan Prima .....	26
3.3	Definisi Komunikasi .....	27
3.3.1	Bentuk Dasar Komunikasi.....	27
3.3.2	Proses Komunikasi .....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		29
4.1	Metode Pelaksanaan.....	29
4.2	Metode Penulisan.....	29
4.3	Pengelolaan Arsip Pendaftaran Pada Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya .....	30
4.3.1	Prosedur Pendaftaran Mahasiswa Baru.....	30
	A. Pendaftaran langsung melalui counter ( <i>face to face</i> ) .....	34
	B. Pendaftaran Online .....	39

4.3.2 Prosedur Penetapan Keputusan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. ....	41
A. Pengarsipan Data Mahasiswa Baru Secara Elektronik .....	42
B. Penyimpanan Arsip Data Mahasiswa Baru Secara Manual .....	46
4.3.3 Prosedur Registrasi Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya .....	49
BAB V PENUTUP.....	51
5.1 Kesimpulan .....	51
5.2 Saran .....	52
DAFTAR PUSTAKA .....	53
DAFTAR LAMPIRAN .....	54

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Sejarah Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya .....	8
---	---

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Logo Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya .....	11
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya	13
Gambar 2.3 Struktur Organisasi bagian Penmaru .....	16
Gambar 2.4 Denah Ruang Kerja .....	18
Gambar 4.1 <i>Document Flow</i> Prosedur Pendaftaran .....	30
Gambar 4.2 <i>Document Flow</i> Prosedur Pendaftaran Ke Counter .....	33
Gambar 4.3 Formulir Pendaftaran Bagian Depan .....	35
Gambar 4.4 Formulir Pendaftaran Bagian Belakang .....	36
Gambar 4.5 Kuitansi Pembayaran Formulir .....	37
Gambar 4.6 Kartu Tanda Peserta Tes .....	37
Gambar 4.7 Formulir Pendaftaran Online .....	38
Gambar 4.8 <i>Document Flow</i> Prosedur Pendaftaran <i>Online</i> .....	39
Gambar 4.9 <i>Document Flow</i> Prosedur Penerimaan Mahasiswa Baru . .....	41
Gambar 5.0 Login ke Program PMB .....	42
Gambar 5.1 Memulai isi data .....	43
Gambar 5.2 Form yang masih kosong .....	44
Gambar 5.3 Form yang sudah diisi .....	45
Gambar 5.4 Form yang sudah diisi dan disimpan .....	46
Gambar 5.5 Pengarsipan Sistem Kronologi .....	47
Gambar 5.6 Penyimpanan Arsip Manual .....	48
Gambar 5.7 <i>Document Flow</i> Prosedur Registrasi Mahasiswa Baru .....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. <i>Back Office</i> Staf Penmaru.....	54
Lampiran 2. Meja kerja <i>back office</i> staf Penmaru.....	54
Lampiran 3. <i>Front Office</i> staf Penmaru .....	55
Lampiran 4. Daftar hadir kegiatan Workshop.....	56

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya adalah salah satu instansi swasta yang memiliki tugas dan fungsi yang sangat penting dalam peningkatan dan pengembangan pendidikan. Data informasi dan arsip merupakan aspek yang sangat berpengaruh besar terhadap organisasi seperti data informasi arsip pendaftaran mahasiswa baru. Untuk mendukung kelancaran administratif dan manajemen arsip pendaftaran mahasiswa baru maka perlu adanya pengelolaan arsip dan penyimpanan arsip yang baik, benar, dan rapi.

Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya ( Penmaru ) sudah melakukan pengarsipan dengan jumlah kisaran 600 arsip persemester berupa berkas kuitansi, formulir dan berkas lainnya baik secara manual maupun elektronik. Bagian Penmaru sekarang hanya memiliki pegawai kerja sejumlah 6 orang sehingga perlu pembenahan atau pengelolaan arsip yang lebih efisien dan efektif bagi organisasi tersebut.

Berdasarkan apa yang telah di jelaskan di atas, maka laporan ini akan membahas tentang pengelolaan arsip pendaftaran pada bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan perumusan masalah, yaitu Bagaimana Pengelolaan Arsip Pendaftaran Pada Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya?

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada *workshop* ini adalah hanya membahas mengenai pengelolaan arsip pendaftaran mahasiswa baru di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya yang meliputi :

- a. Pelayanan Pendaftaran
- b. Pengelolaan arsip
- c. Penyimpanan arsip
- d. Telepon

## **1.4 Tujuan**

Tujuan dari *workshop* ini adalah memahami bagaimana pengelolaan arsip pendaftaran di bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Serta menerapkan manajemen kearsipan yang efisien dan efektif.



## 1.5 Sistematika Penulisan

Laporan workshop ini terdiri dari beberapa bab, yang terdiri dari sub bab yang bertujuan untuk memperjelas pokok-pokok bahasan, yang terdiri atas :

### BAB I PENDAHULUAN

Membahas mengenai latar belakang permasalahan yang ada dalam instansi, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan, dan sistematika penulisan.

### BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Membahas tentang sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, serta gambaran umum tempat pelaksanaan *workshop*, yaitu pada bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.

### BAB III LANDASAN TEORI

Membahas tentang landasan teori yang digunakan sebagai penunjang dan pendukung dalam menyelesaikan penelitian meliputi pelayanan, arsip, penyimpanan arsip, dan telepon.

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan membahas tentang uraian pekerjaan selama *workshop*, serta pemecahan masalah dan cara alternatif untuk menyelesaikan masalah yang di hadapi selama *workshop*.

## BAB V PENUTUP

Membahas tentang kesimpulan dari kegiatan *workshop* selama 1 bulan yang dilakukan pada bagian Penerimaan Mahasiswa Baru di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya serta saran kepada bagian yang dibahas dan menjadi solusi agar dapat dikembangkan dengan lebih baik dan diharapkan pula dapat bermanfaat bagi pembaca.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM TEMPAT WORKSHOP**

#### **2.1 Gambaran Umum Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya**

##### **2.1.1 Sejarah**

Di tengah kesibukan derap Pembangunan Nasional, kedudukan informasi semakin penting. Hasil suatu pembangunan sangat ditentukan oleh materi informasi yang dimiliki oleh suatu negara. Kemajuan yang dicitakan oleh suatu pembangunan akan lebih mudah dicapai dengan kelengkapan informasi. Cepat atau lambatnya laju pembangunan ditentukan pula oleh kecepatan memperoleh informasi dan kecepatan menginformasikan kembali kepada yang berwenang.

Kemajuan teknologi telah memberikan jawaban akan kebutuhan informasi, komputer yang semakin canggih memungkinkan untuk memperoleh informasi secara cepat, tepat dan akurat. Hasil informasi canggih ini telah mulai menyentuh kehidupan kita. Penggunaan dan pemanfaatan komputer secara optimal dapat memacu laju pembangunan. Kesadaran tentang hal inilah yang menuntut pengadaan tenaga-tenaga ahli yang terampil untuk mengelola informasi, dan pendidikan adalah salah satu cara yang harus ditempuh untuk memenuhi kebutuhan tenaga tersebut.

Atas dasar pemikiran inilah maka untuk pertama kalinya di wilayah Jawa Timur dibuka Pendidikan Tinggi Komputer, Akademi Komputer & Informatika Surabaya (AKIS) pada tanggal 30 April 1983 oleh Yayasan Putra Bhakti.

Ini ditetapkan berdasar Surat Keputusan Yayasan Putra Bhakti No. 01/KPT/PB/III/1983. Tokoh pendirinya pada saat itu adalah:

1. Laksda. TNI (Purn) Mardiono
2. Ir. Andrian A. T

3. Ir. Handoko Anindyo
4. Dra. Suzana Surojo
5. Dra. Rosy Merianti, Ak

Berdasarkan rapat BKLPTS yang diadakan pada tanggal 2-3 Maret 1984, kepanjangan AKIS diubah menjadi Akademi Manajemen Informatika & Komputer Surabaya yang bertempat di jalan Ketintang Baru XIV/2 Surabaya. Tanggal 10 Maret 1984 memperoleh Ijin Operasional penyelenggaraan program Diploma III Manajemen Informatika dengan surat keputusan nomor: 061/Q/1984 dari Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi (Dikti) melalui Koordinator Kopertis Wilayah VII. Kemudian pada tanggal 19 Juni 1984 AKIS memperoleh status TERDAFTAR berdasar surat keputusan Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi (Dikti) nomor: 0274/O/1984 dan kepanjangan AKIS berubah lagi menjadi Akademi Manajemen Informatika & Teknik Komputer Surabaya. Berdasar SK Dirjen DIKTI nomor: 45/DIKTI/KEP/1992, status DIII Manajemen Informatika dapat ditingkatkan menjadi DIAKUI.

Waktu berlalu terus, kebutuhan akan informasi juga terus meningkat. Untuk menjawab kebutuhan tersebut AKIS ditingkatkan menjadi Sekolah Tinggi dengan membuka program studi Strata 1 dan Diploma III jurusan Manajemen Informatika. Pada tanggal 20 Maret 1986 nama AKIS berubah menjadi STIMIK STIKOM Surabaya, singkatan dari Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Teknik Komputer Surabaya berdasarkan Surat Keputusan Yayasan Putra Bhakti nomor: 07/KPT/PB/03/86, yang selanjutnya memperoleh STATUS TERDAFTAR pada tanggal 25 Nopember 1986 berdasarkan Keputusan Mendikbud nomor: 0824/O/1986 dengan menyelenggarakan pendidikan S1 dan DIII Manajemen

Informatika. Di samping itu INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA juga melakukan pembangunan gedung Kampus baru di jalan Kutisari 66 yang saat ini menjadi Kampus II INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA. Peresmian gedung tersebut dilakukan pada tanggal 11 Desember 1987 oleh Gubernur Jawa Timur, Bapak Wahono pada saat itu. Sejarah Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya dapat dilihat pada Tabel 2.1

Table 2.1 Sejarah Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

Tanggal	Keterangan
<b>19 Juni 1984</b>	AKIS membuka program DIII Manajemen Informatika.
<b>20 Maret 1986</b>	AKIS membuka program S1 Manajemen Informatika
<b>30 Maret 1986</b>	AKIS ditingkatkan menjadi Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Teknik Komputer Surabaya (STMIK Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya)
<b>1990</b>	Membuka bidang studi DI Program Studi Komputer Keuangan / Perbankan
<b>1 Januari 1992</b>	Membuka Program S1 jurusan Teknik Komputer. Pada <b>13 Agustus 2003</b> , Program Studi Strata 1 Teknik Komputer berubah nama menjadi Program Studi Strata 1 Sistem Komputer.
<b>1 November 1994</b>	Membuka program studi DI Komputer Grafik Multimedia
<b>12 Mei 1998</b>	STMIK Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya membuka tiga program pendidikan baru sekaligus, yaitu: 1. DIII bidang studi Sekretari Berbasis Komputer. Pada <b>16 Januari 2006</b> , berdasar surat izin penyelenggaraan dari DIKTI nomor: 75/D/T/2006, Program Studi Diploma III Komputer Sekretari dan Perkantoran Modern berubah nama menjadi Program Diploma III Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan. 2. DII bidang studi Komputer Grafik Multimedia 3. DI bidang studi Jaringan Komputer
<b>Juni 1999</b>	Pemisahan program studi DI Grafik Multimedia menjadi program studi DI Grafik dan program studi DI Multimedia, serta perubahan program studi DII Grafik Multimedia menjadi program studi DII Multimedia.
<b>2 September 2003</b>	Membuka Program Studi DIII Komputer Percetakan dan Kemasan, yang kemudian berubah nama menjadi Program Studi DIII Komputer Grafis dan Cetak.
<b>3 Maret 2005</b>	Membuka Program Studi Diploma III Komputer Akuntansi.
<b>20 April 2006</b>	Membuka bidang studi DIV Program Studi Komputer Multimedia.
<b>8 Nopember 2007</b>	Membuka program studi S1 Desain Komunikasi Visual

Tanggal	Keterangan
2009	<p>Membuka program studi S1 Sistem Informasi dengan Kekhususan Komputer Akuntansi. Hingga saat ini, STMIK Institut Bisnis dan Informatika Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya memiliki 8 program studi dan 1 bidang studi kekhususan, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Program Studi S1 Sistem Informasi</li> <li>2. Program Studi S1 Sistem Informasi Kekhususan Komputer Akuntansi</li> <li>3. Program Studi S1 Sistem Komputer</li> <li>4. Program Studi S1 Desain dan Komunikasi Visua</li> <li>5. Program Studi DIV Komputer Multimedia</li> <li>6. Program Studi DIII Manajemen Informatika</li> <li>7. Program Studi DIII Komputer Perkantoran dan Kesekretariatan</li> <li>8. Program Studi DIII Komputer Grafis dan Cetak</li> </ol>
2014	<p>Berdasarkan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No 378/E/O/2014 tanggal 4 September 2014 maka STIMIK Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya resmi berubah bentuk menjadi Institut dengan nama Institut Bisnis dan Informatika Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Program studi yang diselenggarakan oleh Institut Bisnis dan Informatika Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya adalah sebagai berikut:</p> <p>Fakultas Ekonomi dan Bisnis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Program Studi S1 Akuntansi</li> <li>- Program Studi S1 Manajemen</li> <li>- Program Studi DIII Komputer Perkantoran &amp; Kesekretariatan</li> </ul> <p>Fakultas Teknologi dan Informatika:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Program Studi S1 Sistem Informasi</li> <li>- Program Studi S1 Sistem Komputer</li> <li>- Program Studi S1 Desain dan Komunikasi Visual</li> <li>- Program Studi S1 Desain Grafis</li> <li>- Program Studi DIV Komputer Multimedia</li> <li>- Program Studi DIII Manajemen Informatika</li> <li>- Program Studi DIII Komputer Grafis &amp; Cetak</li> </ul>

*sumber : [www.stikom.edu](http://www.stikom.edu)*

### 2.1.2 Visi dan Misi

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya memiliki visi dan misi, sebagai berikut :

a. Visi

Menjadi perguruan tinggi yang berkualitas, unggul, dan terkenal.

b. Misi

1. Mengembangkan ipteks sesuai dengan kompetensi.
2. Membentuk SDM yang profesional, unggul dan berkompetensi.
3. Menciptakan corporate yang sehat dan produktif.
4. Meningkatkan kepedulian sosial terhadap kehidupan bermasyarakat.
5. Menciptakan lingkungan hidup yang sehat dan produktif.

### **2.1.3 Komitmen**

- a. Menghasilkan pengembangan dan karya inovatif ipteks sesuai bidang kajian dan kompetensi.
- b. Menghasilkan lulusan yang berdaya saing tinggi, mandiri, dan profesional.
- c. Meningkatkan kualifikasi dan kompetensi Sumber Daya Manusia.
- d. Menjadi lembaga pendidikan tinggi yang sehat, bermutu dan produktif.
- e. Meningkatkan kerjasama dan pencitraan.
- f. Meningkatkan pemberdayaan ipteks bagi masyarakat.
- g. Memperluas akses pendidikan bagi masyarakat.
- h. Menciptakan lingkungan hidup yang sehat dan produktif.

### **2.1.4 Logo Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya**

Logo Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya dapat dilihat pada

Gambar 2.1 dibawah ini





Gambar 2.1 Logo Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya  
(<http://www.stikom.edu/id/logo-stikom-baru>)

### **2.1.5 Struktur Organisasi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya**

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya adalah sebuah organisasi yang berada di bawah naungan Yayasan Putra Bhakti. Pelaksanaan organisasi di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya dipimpin oleh Ketua Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Ketua Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya sendiri dibantu oleh 3 wakil rektor, dimana masing-masing wakil rektor bertanggung jawab terhadap bidang yang ada di bawahnya, yakni:

- a. Wakil Rektor I (Bidang Akademik),
- b. Wakil Rektor II (Bidang Sumber Daya),
- c. Wakil Rektor III (Bidang Kemahasiswaan dan Alumni).

### **2.1.6 Struktur Organisasi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya Departemen / Unit**

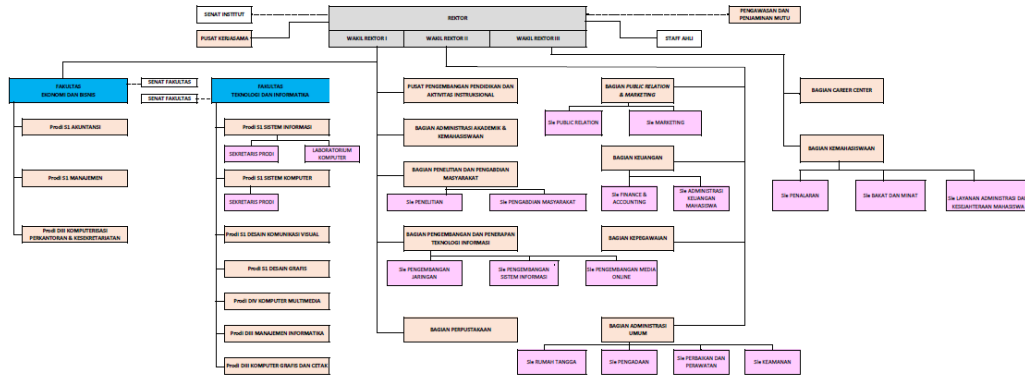
Dalam operasionalnya Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya dibagi menjadi beberapa departemen. Masing-masing departemen akan bertanggung jawab terhadap spesifikasi pekerjaan tertentu. Dengan demikian

diharapkan kinerja seluruh karyawan dapat optimal. Departemen tersebut meliputi:

- a. PSDM (Pengembangan Sumber Daya Manusia)
- b. AAK (Administrasi Akademik & Kemahasiswaan)
- c. AU (Administrasi Umum)
- d. Kemahasiswaan
- e. Keuangan
- f. Public Relation and Marketing
- g. Pengembangan & Penerapan TI (PPTI)
- h. Pengawasan & Penjaminan Mutu
- i. Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
- j. Laboratorium Komputer
- k. Perpustakaan
- l. Solusi Sistem Informasi (SSI)
- m. Staff Ahli
- n. Sekretaris Lembaga
- o. STIKOM *Career Center* & Alumni
- p. Pusat Pengembangan dan Aktivitas Instruksional (P3AI)

Struktur Organisasi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya dapat dilihat pada Gambar 2.2

STRUKTUR ORGANISASI INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

Sumber : <http://www.stikom.edu/organization-structure>.

## **2.2 Gambaran Umum Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya**

### **2.2.1 Sejarah Singkat**

Bagian Penmaru atau Penerimaan Mahasiswa Baru merupakan salah satu bagian terpenting di organisasi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Semua calon pendaftar selalu mencari informasi mengenai Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya melalui bagian Penerimaan Mahasiswa Baru, sehingga bagian ini adalah tujuan pertama dari calon pendaftar. Penerimaan Mahasiswa Baru merupakan bagian yang menangani pendaftaran yang sekaligus bertugas untuk mencari calon mahasiswa baru.

Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru ada sejak Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya berdiri, yaitu tahun 1983. Namun, bagian Penerimaan Mahasiswa Baru ini belum terorganisir seperti sekarang dan mendapatkan bagiannya sendiri untuk melakukan promosi dalam mendapatkan pendaftar. Saat itu, bagian Penerimaan Mahasiswa Baru berada dalam penanganan Administrasi Umum (AU). Nama bagian Penerimaan Mahasiswa Baru pun ada sejak tahun 1994, dan penggagas nama bagian Penerimaan Mahasiswa Baru ini adalah Bapak Antonius D. Sutedjo sebagai Wakil Ketua IV dan Bapak Yohanes Y. Subiyantoro sebagai penanggungjawab bagian Penerimaan Mahasiswa Baru dan sebagai promotor untuk Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya pada masa itu.

Namun, jabatan Bapak Antonius D. Sutedjo sebagai Wakil Ketua IV digantikan oleh Bapak James Tomasouw dikarenakan Bapak Antonius meninggal dunia pada tahun 2000. Bapak Yohanes Y. Subiyantoro bekerjasama dengan Bapak James Tomasouw untuk menjalankan bagian Penerimaan Mahasiswa Baru

tidak berjalan lama karena jabatan Bapak Yohanes Y. Subiyantoro sebagai penanggungjawab bagian Penerimaan Mahasiswa Baru berakhir pada tahun 2001 dan Bapak James Tomaso menjabat sebagai Wakil Ketua IV sampai tahun 2003.

Sekitar tahun 2004, sistem kepemimpinan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya berubah sehingga mempengaruhi juga sistem kepemimpinan bagian Penerimaan Mahasiswa Baru. Penerimaan Mahasiswa Baru menjadi bagian tersendiri yang mempunyai Kepala Bagian (Kabag) sehingga tidak lagi berada dibawah penanganan Administrasi Umum. Kepala Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru pertama kali adalah Bapak Januar Wibowo dan dibawah oleh Wakil Ketua II. Bapak Januar Wibowo menjabat sebagai Kepala Bagian sampai tahun 2009.

Setelah itu, jabatan sebagai Kepala Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru digantikan oleh Ibu Sri Hariani Eko Wulandari yang hanya menjabat selama tiga tahun yaitu dari tahun 2009 sampai tahun 2011. Setelah masa jabatan Ibu Sri Hariani Eko Wulandari berakhir, jabatan Kepala Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru diserahkan kembali kepada Bapak Januar Wibowo, dan pada tanggal 1 Agustus 2014 resmi digantikan jabatannya oleh Bapak Indra Kristiawan sebagai Kepala Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru.

### **2.2.2 Tugas dan Tanggung Jawab**

#### **a. Bagian *Front Office***

1. Memperkenalkan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya kepada masyarakat.
2. Memberikan informasi sedetail mungkin mengenai Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya kepada masyarakat melalui berbagai media,

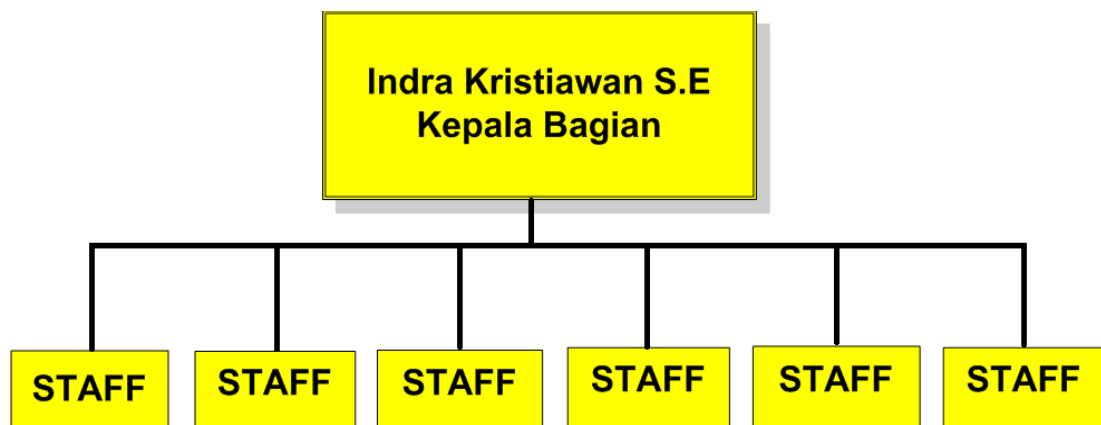
seperti melalui telepon dan calon pendaftar langsung mendatangi *counter* Penerimaan Mahasiswa Baru.

3. Melakukan promosi dengan melakukan Pameran Pendidikan SMA, Visitasi melalui Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya Visit, Safari dan Presentasi di SMA/SMK di Surabaya maupun di luar Surabaya.
4. Menerima pendaftaran mahasiswa baru maupun mahasiswa transfer.

**b. Bagian *Back Office***

1. Penanganan pengarsipan bukti pembayaran secara manual dan elektronik.
2. Penanganan pengarsipan formulir pendaftaran secara manual dan elektronik.
3. Penghitungan nilai untuk menentukan formulir pendaftaran yang sesuai.

### 2.2.3 Struktur Organisasi



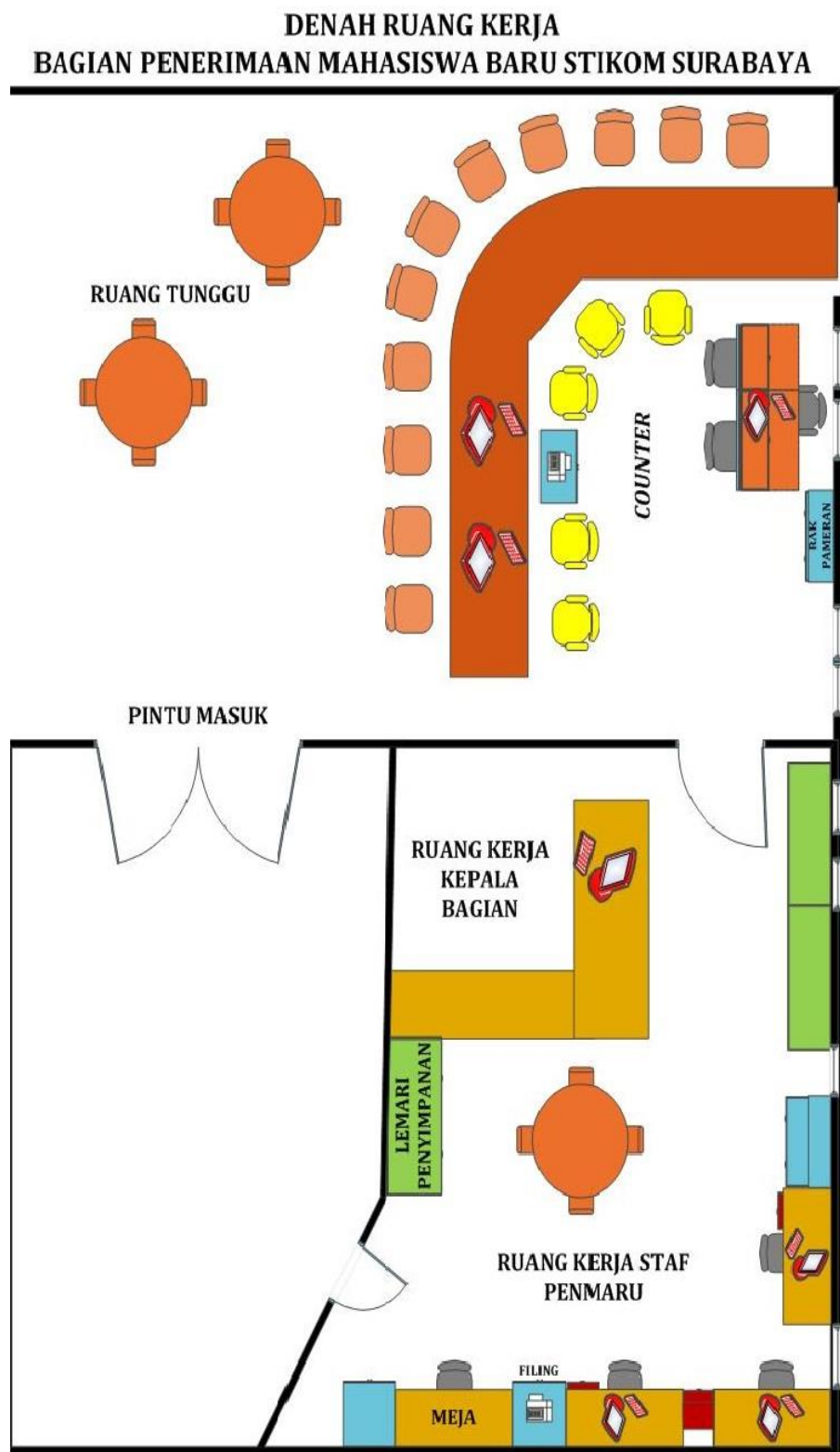
Gambar 2.3 Struktur Organisasi bagian Penerimaan Mahasiswa Baru

Pada Gambar 2.3 diatas berikut nama staf bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya:

1. Marhonip, S.E.
2. Eka Yuliana S.Kom.
3. Agustina Dwi Indrayanti, S.E.
4. Kharla Siska Dewi Gultom, S.Sos
5. Zainul Faidin, S.Kom
6. Adonai Filisia Arumdina, S.Psi

#### **2.2.4 Lokasi, Tempat dan Waktu terlaksananya *Workshop***

Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru berada di lantai 2 Gedung Biru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya yang terletak di Jalan Raya Kedung Baruk 98 Surabaya.



Gambar 2.4 Denah Ruang Kerja



## **BAB III**

### **LANDASAN TEORI**

#### **3.1 Definisi Arsip**

Menurut (Barthos, 2003) dalam Manajemen Kearsipan : “Setiap catatan tertulis baik dalam bentuk gambar ataupun bagan yang memuat keterangan - keterangan mengenai subyek ataupun peristiwa yang di buat orang untuk membantu daya ingatan orang itu pula”.

Berdasarkan UU No.7 Th.1971 :

- a. Naskah – naskah yang dibuat dan diterima oleh Lembaga – lembaga Negara dan Badan – badan Pemerintah dalam bentuk corak apapun, baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok, dalam rangka pelaksanaan kegiatan Pemerintahan.
- b. Naskah – naskah yang dibuat dan diterima oleh Badan – badan swasta dan atau perorangan, dalam bentuk corak apapun, baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok dalam rangka pelaksanaan kehidupan berbangsa.

#### **3.1.2 Macam macam Arsip**

- a. Arsip Aktif (Dinamis)

Dipergunakan secara langsung dalam perencanaan, pelaksanaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan pada umumnya atau dipergunakan secara langsung dalam penyelenggaraan administrasi negara. Arsip yang senantiasa masih berubah nilai dan artinya menurut fungsinya.

### Kategori Arsip Dinamis

1. Administratif : dokumen prosedur, formulir atau borang dan korespondensi
2. Akuntansi : laporan, formulir, dan korespondensi terkait
3. Proyek : korespondensi, nota, dokumentasi pengembangan produk
4. Berkas kasus meliputi arsip dinamis nasabah, asuransi, kontrak, dan berkas tuntutan hukum

### b. Arsip Inaktif ( Statis )

Arsip yang tidak dipergunakan secara langsung untuk perencanaan, penyelenggaraan sehari-hari administrasi negara. Arsip yang sudah mencapai taraf nilai yang abadi khusus sebagai bahan pertanggung jawaban nasional/pemerintah.

### 3.1.3 Wujud Arsip

#### 1. Dokumen

Semua benda yang dapat memberi informasi, sehingga benda tersebut disebut sebagai sumber informasi.

#### 2. Warkat/*record*

Berupa kertas kerja yang mempunyai informasi. Setiap hari di kantor terjadi peristiwa dan masalah yang diabadikan oleh pegawai kantor menjadi catatan tertulis, gambar, rekaman atau grafik yang mempunyai nilai informasi. Pencatatan tersebut banyak menggunakan kertas, sehingga kantor tersebut sibuk mengurus kegiatan kertas. Hasil kegiatan tersebut adalah kertas kerja (warkat). Warkat berkembang menjadi arsip.

Warkat bertindak sebagai kata benda yakni :

- a. Setiap catatan disimpan
- b. Bahan tertulis dan digunakan sebagai bukti
- c. Daftar, monumen, dan sebagainya dimana suatu bukti tertulis

Jadi warkat/*record* adalah setiap data baik yang tertulis, bergambar, maupun yang direkam mengenai sesuatu hal, peristiwa, kejadian yang digunakan sebagai alat pengingat.

### 3. *File*

Pengertian *file* bertindak sebagai kata kerja :

1. Kumpulan informasi yang ditata secara sistematis terdiri atas informasi tertulis, terketik, tercetak, atau terekam dengan mesin.
2. Tempat menyimpan dan menata koleksi informasi
3. Kumpulan suatu jenis koleksi informasi yang memiliki subyek yang sama.

### 4. Fakta

Data yang dicatat dengan cara tertentu mengenai sesuatu.

#### **3.1.4 Manfaat Arsip**

1. Dengan menyimpan warkat sedemikian rupa, sehingga mudah ditemukan kembali dalam waktu singkat
2. Menyelamatkan arsip dari kehilangan atau kerusakan

### 3.1.5 Definisi Mengindeks

Dalam menerapkan system kearsipan yang sesuai dengan prosedur yang benar sehingga akan menghasilkan penataan arsip yang baik memerlukan rencana induk system. Khususnya dalam menerapkan system abjad diperlukan rencana induk system yang memuat hal-hal sebagai berikut :

1. Pola klasifikasi judul/*caption* dan pembagian judul atas
2. Teknik mengindeks
3. Teknik menetapkan kode
4. Prosedur dan teknik penyimpanan
5. Menentukan peralatan yang diperlukan

Indeks adalah daftar atau label yang berisi susunan pokok masalah (*heading*) dan sub pokok masalah (*sub heading*) atau sub-sub pokok masalah yang disusun menurut susunan abjad atau nomor atau gabungan abjad dan nomor. Indeks ini berfungsi sebagai petunjuk atau keterangan penting dalam pekerjaan *filing* , misalnya dapat menetapkan kode arsip, tempat arsip disimpan menurut peralatan yang terkandung dalam arsip tersebut.

### 3.1.6 Sistem Penyimpan

#### a. Jenis-Jenis Urutan Sistem Penyimpanan

Salah satu cara menanggulangi jumlah arsip yang makin bertambah yaitu dengan menerapkan system kearsipan yang tepat, mudah dan senantiasa mengadakan penyusutan secara berkala. Menentukan system kearsipan hendaknya sesuai dengan jumlah arsip yang ada, kondisi kantor, dan sejauh mana perkembangan kantor yang bersangkutan di masa mendatang. Perlu disadari, bahwa informasi

merupakan sumber utama untuk mennyelenggarakan kegiatan kantor. Salah satu sumber informasi adalah surat, dokumen, warkat dan arsip.

Dengan demikian sumber informasi perlu dipelihara dan dijaga dengan baik, sehingga yang perlu diterapkan system kearsipan beserta menerapkan metode yang praktis. Pada dasarnya kearsipan atau filing adalah kegiatan penyusunan dokumen, warkat dan arsip pada tempat yang telah ditentukan, sehingga bila diperlukan dapat ditemukan dengan cepat.

#### b. Sistem Kearsipan

Sistem kearsipan yang diterapkan di lingkungan kantor hendaknya disesuaikan dengan kondisi kantor tersebut. Dengan demikian, kantor yang besar dengan kantor yang masih berkembang tentu tidak sama di dalam penerapan kearsipannya. Sistem kearsipan yang sesuai dengan teori ilmu kearsipan terdiri dari 5 macam yaitu

##### 1. Sistem kronologis

Sistem penyimpanan warkat yang didasarkan pada urutan waktu surat diterima atau waktu dikirim ke luar.

Contoh : Kuitansi, Cek, File Tindak-Lanjut dan File Arsip Inaktif

##### 2. Sistem abjad

Sistem penyimpanan yang susunannya berdasarkan urutan abjad.

##### 3. Sistem nomor

Sistem penyimpanan yang berdasarkan susunan nomor.

#### 4. Sistem subjek

Sistem penyimpanan dokumen yang berdasarkan kepada isi dari dokumen bersangkutan. Isi dokumen sering juga disebut sebagai perihal, pokok masalah, permasalahan, masalah, pokok surat, atau subjek.

Contoh : *file* (almari arsip) pribadi seorang dosen.

#### 5. Sistem geografis

Sistem penyimpanan dokumen yang berdasarkan kepada pengelompokan menurut nama tempat. Sering juga disebut sistem lokasi / sistem nama tempat.

Sistem geografis mempunyai 3 tingkatan

- Nama negara
- Nama pembagian wilayah administrasi negara
- Nama pembagian wilayah administrasi khusus

### 3.2 Definisi Pelayanan Prima

Menurut (Walker, 2011) pelayanan adalah sesuatu yang sangat subjektif dan sulit di denifisikan. Pelaku pelayanan ada dua jenis, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Menurut (Barata, 2003) penyedia layanan atau *service provider* adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*). Penerima layanan atau *service receiver* adalah pelanggan (*customer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

Banyak aspek yang dapat memberikan kepuasan pelanggan dan bukan hanya sekedar memberikan yang terbaik. dalam era pasar bebas saat ini, banyak ditawarkan barang-barang yang bermutu saja, tetapi hubungan yang berlanjut dan berkesinambungan antara penjual dan pelanggan belum diperhatikan dengan baik. Pelayanan prima yang baik dibutuhkan semua anggota perusahaan, tanpa kecuali. Apakah mereka berhubungan langsung dengan pelanggan atau tidak, melaksanakan tugas dengan bekerja bersama orang lain, dibutuhkan rasa percaya diri untuk menyesuaikan dan mempertimbangkan kepercayaan dan rahasia pelanggan pada kita.

Menurut (Barata, 2003) pelayanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan. Pelayanan prima bukan hanya sekedar memberikan suatu layanan, hal ini memerlukan sedikit pelayanan ekstra dan sesuai dengan harapan pelanggan yang mengharapkan pelayanan yang terbaik. Ini

berarti membuat karyawan yang bekerja di perusahaan melakukan pilihan, langkah, sikap dalam berhubungan dengan pelanggan yang tepat.

### **3.2.1 Manfaat Pelayanan Prima**

- a. Meningkatkan hubungan klien dan pelayanan publik.
- b. Mempromosikan inovasi dan kreativitas dalam memberikan pelayanan.
- c. Menghargai karyawan yang memberikan pelayanan prima.
- d. Tingkat kepercayaan dalam pelayanan publik lebih tinggi.
- e. Pelayanan prima yang diberikan dapat selalu dikenang pelanggan.

### **3.2.2 Pentingnya Pelayanan Prima**

Suatu perusahaan yang ingin maju mengharapkan pelanggan untuk membeli barang atau jasanya dan tetap menjaga pelanggan agar tetap membeli barangnya. Walaupun banyak perusahaan menawarkan produk-produk yang bersaing tetapi tujuannya adalah untuk menarik pelanggan yang sama. Para pelanggan biasanya mempunyai supplier yang semuanya menawarkan produk dan jasa yang sejenis. Dengan demikian pelanggan mempunyai pilihan yang banyak. Meskipun demikian dari sudut pandang perusahaan, pelanggan mutlak dipertahankan dan perlu dicermati sikap pelanggan, bagaimana sikap karyawan perusahaan yang ikut berperan dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan yang merupakan kunci sukses dari perusahaan. Sebagian besar orang-orang mencoba memberikan pelayanan terbaik, sebaliknya bila menerima pelayanan yang buruk cenderung pengalaman yang tidak menyenangkan tersebut akan diingat. Pelayanan prima penting bagi perusahaan, pelanggan, bagi karyawan perusahaan. Hal ini penting bagi perusahaan karena dapat mempertahankan



loyalitas pelanggan dan membantu untuk mengamankan masa depan bisnisnya. Penting bagi pelanggan karena memberikan kombinasi untuk mengambil keputusan dalam hal membeli dan memilih produk, serta menjamin memenuhi kebutuhannya. Penting bagi karyawan perusahaan karena memberikan kebanggaan pada mereka, perusahaan dan juga produknya.

### **3.3 Definisi Komunikasi**

Menurut Bovee, komunikasi adalah suatu proses pengiriman dan penerimaan pesan. Di dalam komunikasi tentu adanya komunikasi bisnis yang merupakan komunikasi untuk digunakan dalam dunia bisnis yang mencakup komunikasi verbal dan nonverbal. Di dalam dunia praktis, tentu adanya komunikasi antarpribadi dan komunikasi lintas budaya.

#### **3.3.1 Bentuk Dasar Komunikasi**

##### **a. Komunikasi Verbal**

Komunikasi verbal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang sering digunakan dalam dunia bisnis untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis kepada pihak lain baik secara tertulis (*written*) maupun lisan (*oral*). Bentuk komunikasi verbal ini memiliki struktur yang teratur dan terorganisasi dengan baik, sehingga tujuan penyampaian pesan-pesan bisnis dapat tercapai dengan baik.

Contoh komunikasi verbal :

1. Membuat dan mengirim surat pengantar barang ke suatu perusahaan
2. Membuat dan mengirim surat penawaran barang kepada pihak lain
3. Membuat dan mengirim surat pengumuman ke media massa

b. Komunikasi Nonverbal

Menurut teori antropologi, sebelum manusia menggunakan kata-kata, mereka telah menggunakan gerakan-gerakan tubuh, bahasa tubuh sebagai alat untuk berkomunikasi dengan orang lain.

Komunikasi nonverbal meliputi :

1. Bahasa isyarat
2. Ekspresi wajah
3. Sandi
4. Simbol-simbol
5. Pakaian seragam
6. Warna
7. Intonasi suara

### 3.3.2 Proses Komunikasi

Menurut Bovee dan Thill dalam buku *Business Communication Today, 6e*, proses komunikasi terdiri atas enam tahap yaitu :

1. Pengirim mempunyai suatu ide atau gagasan
2. Pengirim mengubah ide menjadi suatu pesan
3. Pengirim menyampaikan pesan
4. Penerima menerima pesan
5. Penerima menafsirkan pesan
6. Penerima memberi tanggapan dan mengirim umpan balik kepada pengirim

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Metode Pelaksanaan**

Pelaksanaan *workshop* berlangsung selama 30 (tiga puluh) hari. Dalam kurun waktu 1 (satu) bulan ini, program *workshop* yang dilaksanakan pada bagian Penerimaan Mahasiswa Baru di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya yang dilaksanakan pada :

Tanggal : 03 Agustus – 16 September 2015

Tempat : Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan  
Informatika Stikom Surabaya

Peserta : Noer Laily Hasyim

NIM : 13390150009

#### **4.2 Metode Penulisan**

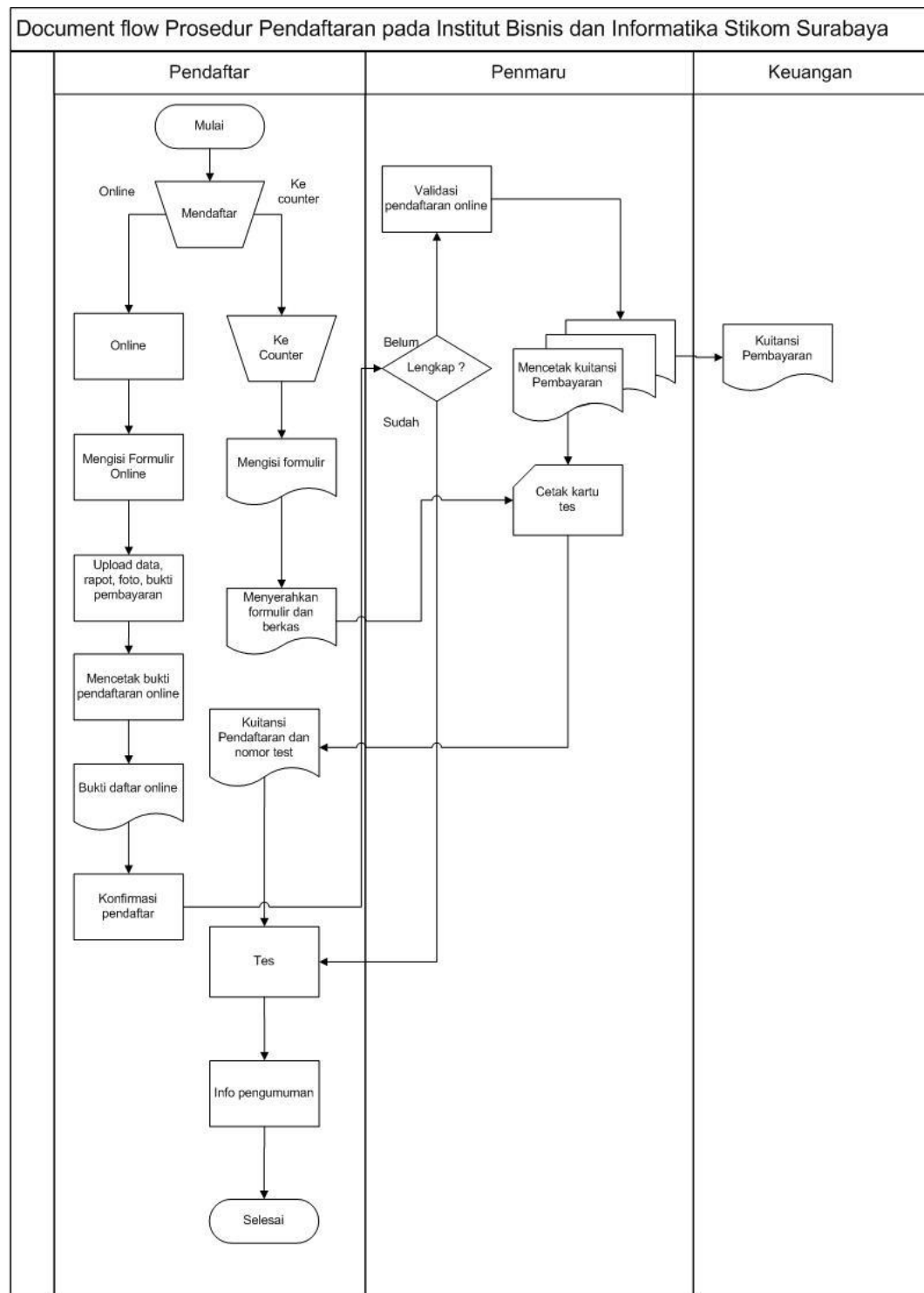
- a. Studi *observasi*, yaitu dengan pengamatan dan mempelajari secara langsung pada bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
- b. Wawancara, yaitu dengan mengadakan Tanya jawab dengan pembimbing pada tempat pelaksanaan workshop yaitu pada bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
- c. Studi *literature* atau perpustakaan, yaitu dengan mencari dan membaca literature dan buku-buku yang mendukung penyelesaian laporan *workshop* yang tersedia di perpustakaan.

- d. Penyusunan laporan, yaitu setelah melakukan kegiatan *workshop* yang menjadi prasyarat dalam menyelesaikan mata kuliah *workshop*.
- e. Konsultasi (Bimbingan), yaitu dengan mengajukan laporan secara bertahap kepada dosen pembimbing atas hasil laporan *workshop* yang telah dilaksanakan.

#### **4.3 Pengelolaan Arsip Pendaftaran Pada Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya**

##### **4.3.1 Prosedur Pendaftaran Mahasiswa Baru**

Suatu Institusi pendidikan atau organisasi tidak luput dari pengelolaan arsip pendaftaran mahasiswa baru, karena arsip memiliki peran penting di dalam organisasi itu. Untuk berkembang, tumbuh dan bergerak, Institusi membutuhkan data arsip yang benar. Dengan adanya arsip yang baik dan benar maka perlunya prosedur. Berikut ini adalah *Document Flow* prosedur pendaftaran pada bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.



Gambar 4.1 *Document Flow* Prosedur Pendaftaran Pada Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

Pada bagian Penerimaan Mahasiswa Baru di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya merupakan bagian yang pertama kali dikunjungi

oleh calon mahasiswa baru. Bagian ini diperuntukkan untuk calon mahasiswa baru yang ingin mendapatkan informasi mengenai Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, seperti program studi, biaya pendaftaran, biaya pendidikan bahkan tentang budaya Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.

Tugas pokok bagian Penerimaan Mahasiswa Baru yang tentunya selalu berkomunikasi/bertemu dengan orang, menuntut para staf bagian ini untuk bisa berkomunikasi dengan baik. Dengan adanya komunikasi yang baik, pelayanan yang diberikan kepada calon mahasiswa baru pun akan maksimal dan ditanggapi secara cepat dan baik. Cara penyampaian informasi secara lisan kepada calon mahasiswa baru akan lebih terstruktur apabila tidak terjadinya miss komunikasi.

Pada bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, ada beberapa budaya yang selalu diterapkan ketika melakukan pelayanan kepada calon mahasiswa baru, antara lain:

a Senyum dan Salam

Senyum memberikan aura positif untuk semua orang, baik yang menerima maupun yang memberikan senyuman tersebut. Dalam melayani calon mahasiswa baru menuntut staf Penerimaan Mahasiswa Baru untuk selalu memberikan senyuman terbaiknya sehingga dapat memberikan kesan yang menyenangkan untuk calon mahasiswa baru yang mendatangi bagian Penerimaan Mahasiswa Baru. Selain itu, salam juga perlu diucapkan sebagai sapaan kepada calon mahasiswa baru.

b Sikap yang ramah dalam melayani

Semua pekerjaan sangat membutuhkan sikap yang ramah. Sebagai staf Penerimaan Mahasiswa Baru yang selalu bertemu dengan calon mahasiswa juga

sangat dituntut untuk memiliki sikap ramah dalam melayani. Dengan sikap ramah, calon mahasiswa yang mendatangi bagian Penerimaan Mahasiswa Baru merasa diberi pelayanan yang menyenangkan.

c Penampilan yang baik dan rapi

Penampilan yang baik dan rapi adalah salah satu faktor pendukung ketika melayani calon mahasiswa baru yang menanyakan informasi mengenai Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Penampilan yang dimaksudkan adalah penampilan yang rapi, *make up* yang tidak berlebihan, dan kostum yang sesuai.

d Selalu berikan kemudahan kepada calon mahasiswa

Beberapa fasilitas yang diberikan oleh bagian Penerimaan Mahasiswa Baru untuk memberikan kemudahan kepada calon mahasiswa yang ingin menanyakan informasi tentang Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya atau bahkan mendaftarkan sebagai mahasiswa baru di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, antara lain: telepon, SMS (*Send Message Service*), *website*, e-mail dan juga mengirimkan melalui pengiriman titipan kilat.

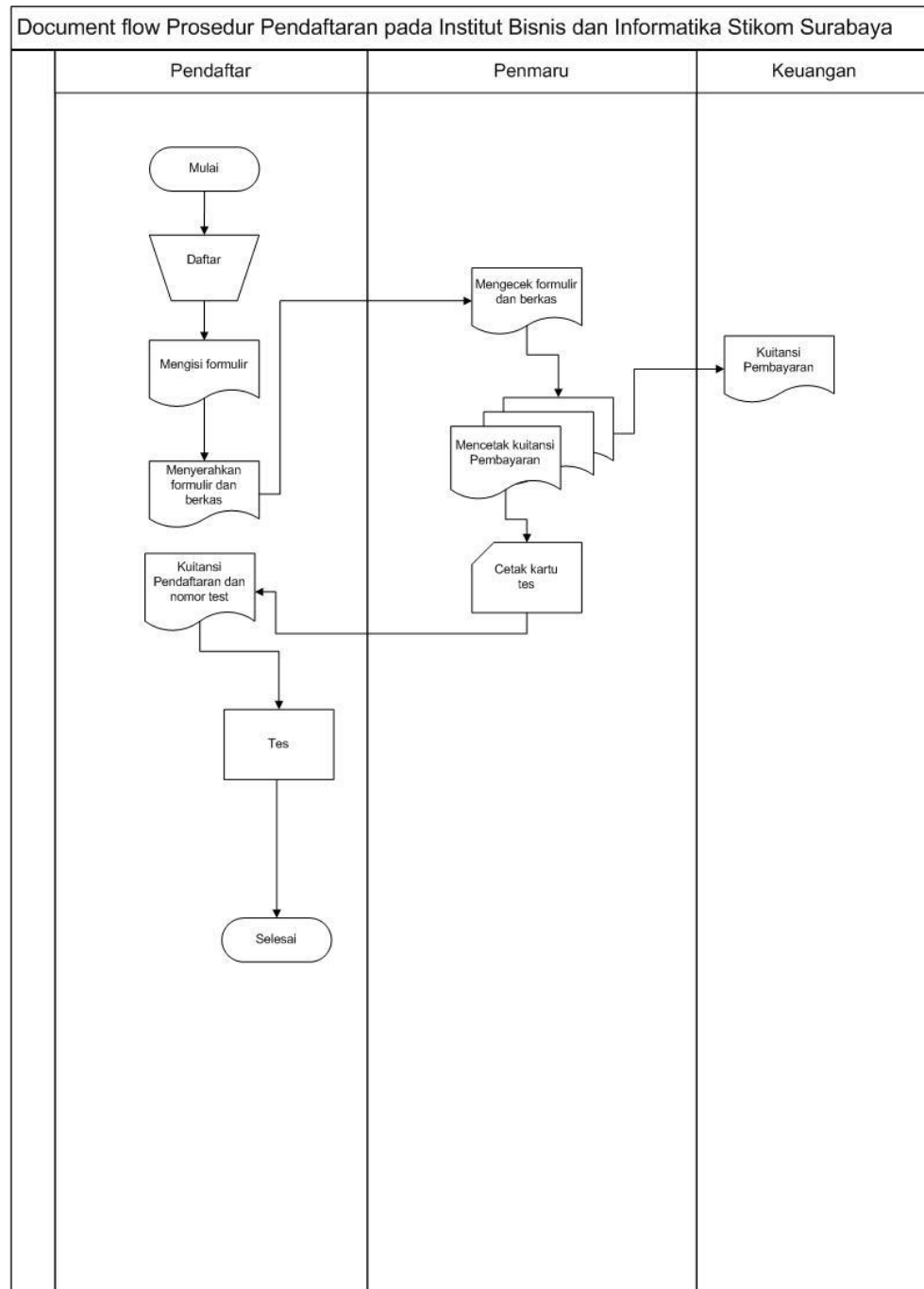
e Jangan membiarkan pelanggan pulang dengan tangan kosong

Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, calon pendaftar yang mendatangi bagian ini merupakan hal terpenting, sehingga staf Penerimaan Mahasiswa Baru harus memberikan pelayanan yang sangat baik untuk mereka. Berikan informasi yang benar-benar diinginkan oleh calon mahasiswa.

Ada beberapa jenis pelayanan yang diberikan oleh bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya untuk menarik

perhatian dari siswa-siswi SMA/SMK terhadap Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, antara lain:


#### A. Pendaftaran langsung melalui counter (*face to face*)



Gambar 4.2 *Document Flow* Prosedur Pendaftaran Secara Langsung Ke Counter



Pelayanan ini dilakukan ketika ada calon mahasiswa atau wali dari calon mahasiswa mendatangi *counter* Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Pelayanan yang dilakukan secara langsung seperti ini menuntut staf Penerimaan Mahasiswa Baru untuk memperhatikan penampilannya dan juga sikap dalam menghadapi calon mahasiswa. Pelayanan langsung melalui *counter* pendaftar harus melakukan pembayaran Rp 300.000,- dan tercetak kuitansi pembelian formulir pendaftaran dan menyerahkan berkas pendaftaran seperti fotocopi rapot dari semester 1 – 4.



INSTITUT BISNIS  
DAN INFORMATIKA  
**stikom**  
SURABAYA

**FORMULIR  
PENDAFTARAN  
JALUR PRESTASI**

NO. TEST

Nama

Jenis Kelamin

☐ Pria    ☐ Wanita

Tempat/Tanggal Lahir

/

Warga Negara

Agama

☐ Islam    ☐ Kristen    ☐ Katolik    ☐ Budha    ☐ Hindu

Alamat Calon Mahasiswa

Kota

Kodepos

Telephone

-

HP 1

HP 2

Asal SMA Calon Mahasiswa

Alamat Asal SMA

Kota

Kodepos

Telp.

-

Jurusan

☐ IPA  
☐ IPS  
☐ Bahasa  
☐ Lain-lain: \_\_\_\_\_

RAYA KEDUNG BARUK 98 - SURABAYA 60298


INFO @ STIKOM . EDU

P. +62 31 8721731

F. +62 31 8710218

WWW.STIKOM.EDU

Gambar 4.3 Formulir Pendaftaran Bagian Depan



INSTITUT BISNIS  
DAN INFORMATIKA  
**stikom**  
SURABAYA

**FORMULIR  
PENDAFTARAN  
JALUR PRESTASI**

Alasan mengikuti JAPRES STIKOM Surabaya

Informasi tentang JAPRES diperoleh dari

Pilihan Program Studi (maksimal 2)

Prestasi yang pernah diraih (Mohon dilampirkan Piagam dan Sertifikat)

Mendaftar di Perguruan Tinggi mana selain STIKOM Surabaya

☐ Kualitas STIKOM

☐ Saran dari orang tua

☐ Presentasi di kelas

☐ Poster

☐ Fasilitas STIKOM

☐ Lain-lain: \_\_\_\_\_

☐ Teman

☐ Lain-lain: \_\_\_\_\_

☐ Pilihan Prodi & Jurusan

☐ Guru

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

A. Prestasi Akademik:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

B. Prestasi Non-Akademik:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/20\_\_\_\_

Mengetahui,

\_\_\_\_\_  
Kepala Sekolah

\_\_\_\_\_  
Calon Mahasiswa

RAYA KEDUNG BARUK 98 - SURABAYA 60298    INFO @ STIKOM . EDU    P. +62 31 8721731    F. +62 31 8710218    WWW.STIKOM.EDU

Gambar 4.4 Formulir Pendaftaran Bagian Belakang

Setelah formulir diisi oleh pendaftar, staff penmaru akan mengambil formulir sekaligus menerima biaya pendaftaran untuk dibuatkan kuitansi pembayaran pendaftaran.

Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Teknik Komputer Surabaya  
Jl. Raya Kedung Baruk No.98 Surabaya 60298  
Telp. (031)8721731 Fax.(031)8710218

**ARSIP PENMARU**

**KUITANSI**

No. : 0766/PENMARU/IX/2015  
Telah terima dari : FULKY AMMAR (1664001)  
Uang sejumlah : **Tiga Ratus Ribu Rupiah.**  
Untuk pembayaran : PEMBELIAN FORMULIR PENDAFTARAN MAHASISWA BARU SEPTEMBER 2015

**Rp. 300.000,-**

Surabaya, 14 September 2015 14:05  
*Adonai Filisia Arumdina*  
Adonai Filisia Arumdina

Gambar 4.5 Kuitansi Pembayaran Formulir

Dengan adanya kuitansi ini, calon mahasiswa baru otomatis tercetak kartu tanda peserta tes sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian tes masuk Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, sebagai berikut :

ct\_kartu\_uji\_pmb: Previewer

File View Help

Pelaksanaan Ujian :  
Hari/Tanggal : ???,  
Pukul : WIB - WIB  
Ruang :  
Pilihan : 1. S1 Sistem Informasi

Pengumuman :  
- Mohon dibawa saat Ujian dan Registrasi  
- Mohon hadir 30 menit sebelum ujian berlangsung  
- Berpakaian bebas rapi, berkerah dan bersepatu pada saat ujian

**TANDA PESERTA**  
UJIAN SARINGAN MASUK STIKOM SURABAYA

PAS FOTO  
3x4

Periode : Mar  
Tahun : 2015  
Notest : 150307016  
Nama : VERDIAN ACHMAD  
BAGASKARA

Gambar 4.6 Kartu Tanda Peserta Tes

Staf bagian Penerimaan Mahasiswa Baru, wajib meminta syarat foto 3x4 sebanyak 2 lembar kepada calon mahasiswa baru yakni 1 untuk kartu tanda

peserta tes dan 1 untuk formulir pendaftaran. Setelah itu pengumpulan berkas fotocopi rapot dari semester 1 sampai semester 4.

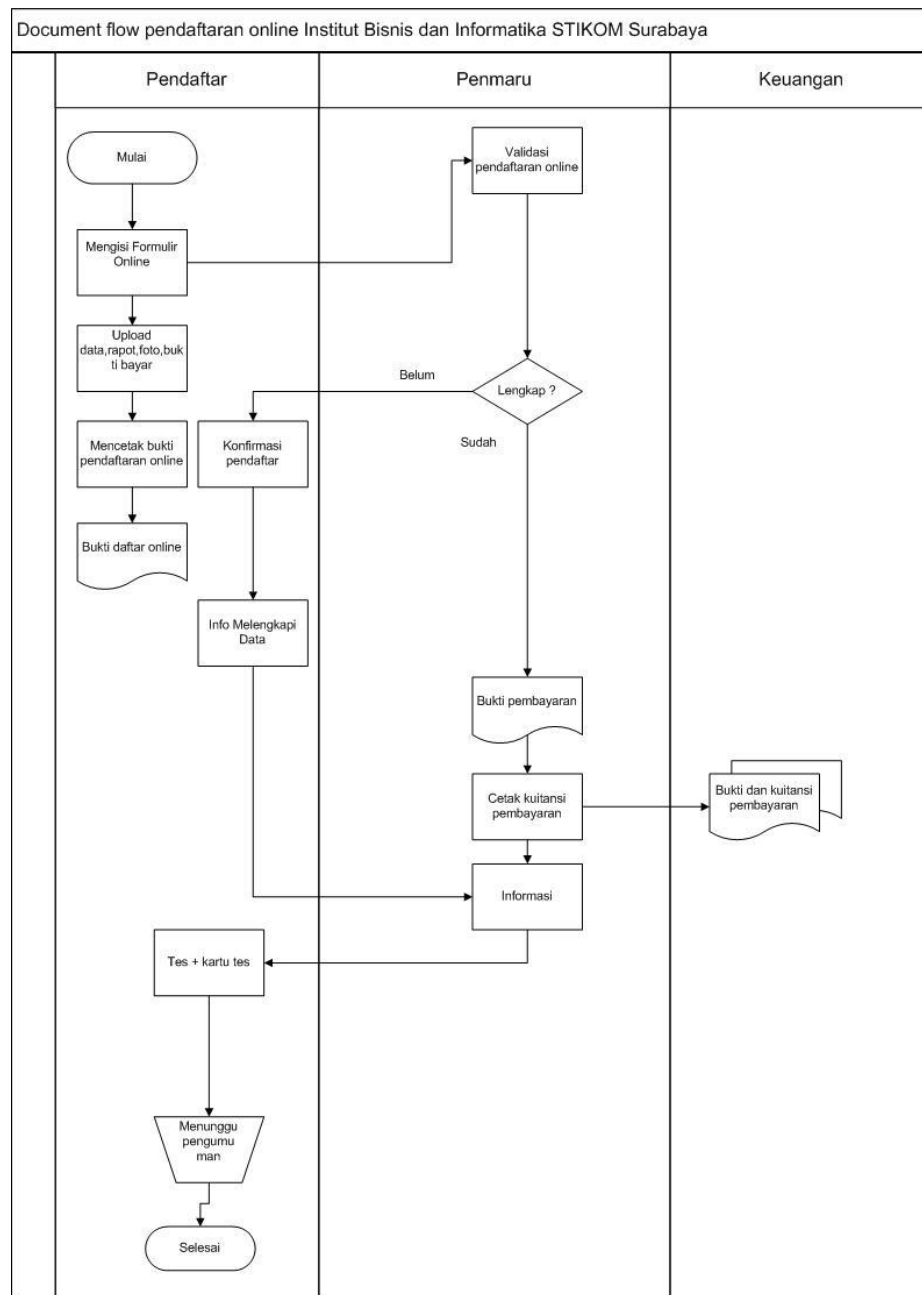
## B. Pendaftaran Online

Selain pendaftaran langsung melalui *counter*, penmaru Stikom Surabaya menyediakan *website* untuk daftar secara online. Pendaftaran secara online dapat mempercepat proses terjadinya pendaftaran bagi calon mahasiswa khususnya dari luar daerah.

The screenshot shows a web browser window with the URL [formreg.stikom.edu/index](http://formreg.stikom.edu/index). The page displays the 'FORM PENDAFTARAN MAHASISWA BARU' (New Student Registration Form) for Stikom Surabaya. The form is divided into several sections: 'Biodata Calon Mahasiswa' (Applicant's Basic Data), 'Biodata Orang Tua / Wali' (Parent/Guardian's Basic Data), 'Asal Sekolah' (School of Origin), 'Jurusan Pendaftaran' (Registration Department), and 'Sumber Informasi' (Source of Information). The 'Biodata Calon Mahasiswa' section includes fields for Nama (\*), Alamat (\*), Jenis Kelamin (\*), Kota (\*), Tgl Lahir (\*), Kode Pos, Kota Lahir (\*), No Telp, Warga Negara (\*), HP 1 (\*), Agama (\*), and Email (\*). A 'Proses >>' button is located at the bottom right of the form. A note at the bottom states: 'Catatan : Jika Ada Kesulitan, Silakan Hubungi Bagian Penmaru, Telp. 031-8721731, Email. Penmaru@Stikom.Edu (Jam Kerja : Senin - Jumat, 07:30 - 16:30 WIB)'. The browser's taskbar at the bottom shows the time as 5:30 PM on 10/16/2015.

Gambar 4.7 Formulir Pendaftaran Online

*Sumber : [www.penmaru.stikom.edu](http://www.penmaru.stikom.edu)*



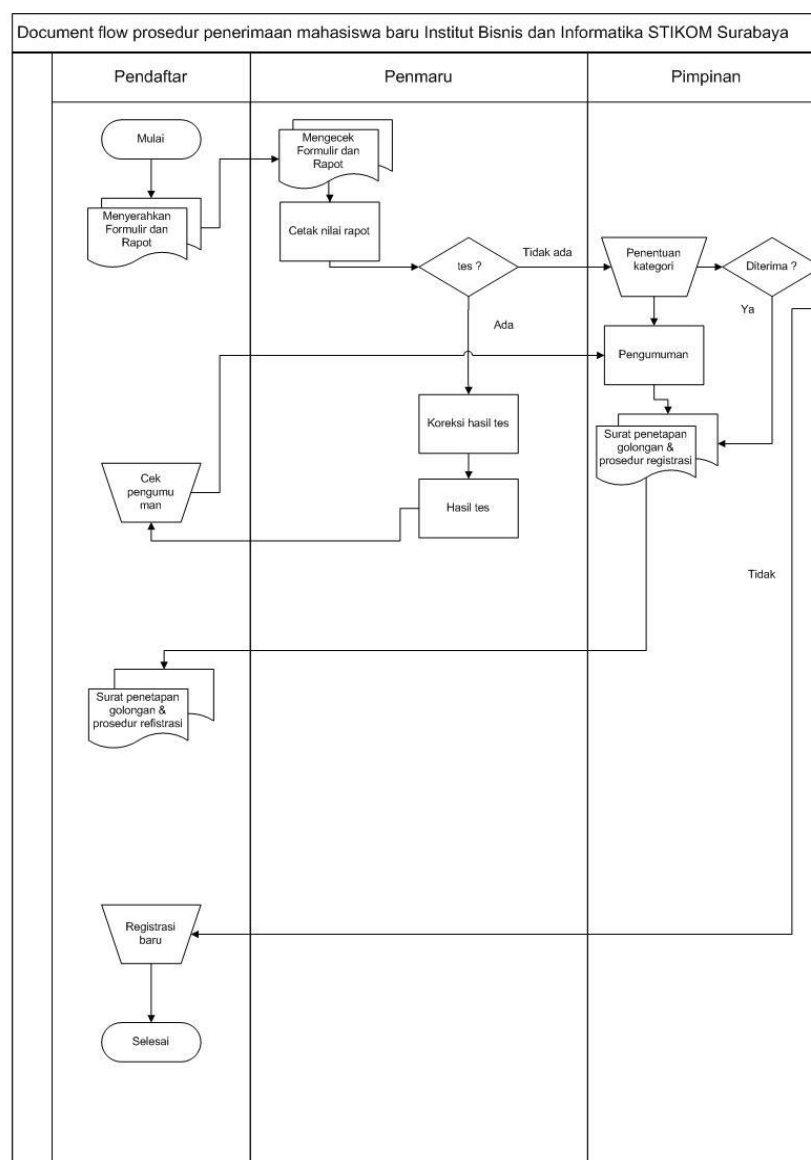
Gambar 4.8 *Document Flow* Prosedur Pendaftaran Online

Untuk pengaksesan online secara lengkap bisa di lihat di

[www.penmaru.stikom.edu](http://www.penmaru.stikom.edu)

### 4.3.2 Prosedur Penetapan Keputusan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

Setelah melakukan pendaftaran dan tes yang dilakukan mahasiswa baru, bagian Penerimaan Mahasiswa Baru juga berperan dalam memproses penerimaan mahasiswa baru. Berikut ini adalah *document flow* Prosedur Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.



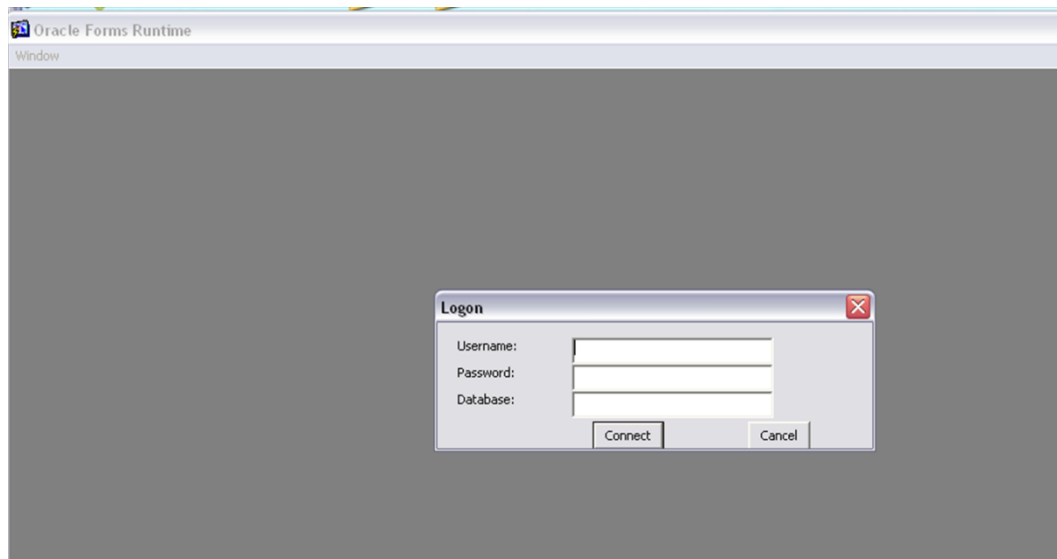
Gambar 4.9 *Document Flow* Prosedur Penerimaan Mahasiswa Baru di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

### A. Pengarsipan Data Mahasiswa Baru Secara Elektronik

Data mahasiswa baru yang ada dalam formulir pendaftaran diarsipkan dalam program PMB yang menjadi arsip elektronik dari Penerimaan Mahasiswa Baru. Program pengarsipan secara elektronik ini untuk mengarsipkan untuk mengarsipkan data mahasiswa baru agar tidak hilang. Selain itu, program ini berguna untuk mengetahui jumlah pendaftar setiap periode.

Langkah-langkah pengarsipan data mahasiswa secara elektronik, sebagai berikut :

Aktifkan program PMB, isi kolom *username*, *password*, dan *database* dengan benar.



Gambar 5.0 Login ke Program PMB

Setelah muncul tampilan layar seperti ini, pilih menu transaksi kemudian pilih pendaftaran.





Gambar 5.1 Memulai Mengisi Data

Kemudian muncul tampilan form untuk mengarsipkan data mahasiswa baru

Maintenance Awal Transaksi Persiapan Ujian Pasca Ujian Lain-Lain Keluar

STIKOM Cyber Campus  
Penerimaan Mahasiswa Baru

ID Aktif adalah PENMARU

FRM.Daftar LIST.Daftar Maintenance Gelombang Jadwal Ujian Cari

NO. TEST PENMARU

Tanggal Ujian :

•Jalur Masuk

•Periode

•SHIFT ke

•Tgl Beli FORMs

Keluar Simpan Data

No Form

Kosongkan Entry-an

Test di Tempat Biasa Pameran Alihkan Jalur Beasiswa

**Biodata Calon Mahasiswa**

Nama :

Alamat :  Kode Pos

Kota :

No Telp :   No HP :

Kota Lahir :

Tanggal Lahir :  (dd/mm/yyyy)

Jns Kelamin :  (L)aki2 / (P)erempuan

**Pilihan Jurusan**

Jurusan 1 :

Jurusan 2 :   Hapus Jur2

Brosur Informasi

Gambar 5.2 Form yang masih kosong

Isikan nomor formulir yang terdapat pada formulir pendaftaran pada kolom No. Form. Setelah No. Form diisi, No. Test Penmaru akan muncul pada 3 kotak pertama yang masing-masing berisi 2 digit angka. Sedangkan, 3 digit angka pada kotak ke 4 akan muncul secara otomatis ketika pengisian formulir arsip data mahasiswa baru telah diisi secara lengkap dan disimpan.

Pilihlah jalur masuk yang tercantum dalam formulir, lalu tekan enter. Kemudian mulai isikan semua data.

Maintenance Awal Transaksi Persiapan Ujian Pasca Ujian Lain-Lain Keluar

STIKOM Cyber Campus  
Penerimaan Mahasiswa Baru

ID Aktif adalah EKA

FRM. Daftar LIST. Daftar Maintenance Gelombang Jadwal Ujian Cari

2014

NO. TEST PENMAMU

14 01 11 048

140111048

Tanggal Ujian : 30 JUN 2014

Min	Sen	Sel	Rab	Kam	Jum	Sab
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

● Jalur Masuk 01/Test

16-JUN-14 s/d 27-JUN-14

● Periode 11 Juni\_2

● SHIFT ke 1

● Tgl Beli FORMs 27-JUN-2014

Keluar Simpan Data

No Form 1404171

Kosongkan Entry-an X

Test di Tempat Biasa Pameran

Alihkan Jalur Beasiswa

### Biodata Calon Mahasiswa

Nama : FENDI PUTRAASA PRILANA

Alamat : DELTASARI INDAH BF 02 Kode Pos 61255

Kota : KAB. SIDOARJO ... 0545

No Telp : 031 8532497 No HP : 085746078507

Kota Lahir : KAB. SIDOARJO ...

Tanggal Lahir : 09/12/1995 (dd/mm/yyyy)

Jns Kelamin : L (L)aki2 / (P)erempuan

### Pilihan Jurusan

Jurusan 1 : Jur 1 DIV Komputer Multimedia Page

Jurusan 2 : Jur 2 S1 Sistem Komputer Page Hapus Jur2

Brosur Informasi

Gambar 5.3 Form yang sudah diisi

Setelah di isi , langkah selanjutnya adalah penyimpanan arsip yang tertera pada kolom kiri , klik simpan data.

Oracle Forms Runtime - [WINDOW\_PENDAFTARAN]

Maintenance Awal Transaksi Persiapan Ujian Pasca Ujian Lain-Lain Keluar

STIKOM Cyber Campus  
Penerimaan Mahasiswa Baru

ID Aktif adalah EKA

FRM.Daftar LIST.Daftar Maintenance Gelombang Jadwal Ujian Cari

2015

NO. TEST PENMARU

15 03 07 016

150307016

Tanggal Ujian :

Min	Sen	Sel	Rab	Kam	Jum	Sab
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

• Jalur Masuk 03/Tanpa Test

01-MAR-15 s/d 31-MAR-15

• Periode 07 Mar

• SHIFT ke

• Tgl Beli FORMs 02-APR-2015

Keluar Simpan Data

Cetak Kartu Tes

Updated 15 Juli 2015

No Form 1564062

Kosongkan Entry-an

Test di Tempat Biasa Pameran

Alihkan Jalur Basiswa

Nama SMU SMA BARUNAWATI

Nilai Rata2 STTB ::

Apakah Data Calon Mahasiswa yakin akan disimpan ?

Ya Tidak

Forms Data telah disimpan

No	Tanggal	PELAJARAN	gas	genap
1		bahasa indonesia	78	80
2		bahasa inggris	77	75
3		matematika	79	81
4		fisika	79	80
5		kimia	79	82
		Rata2x Raport :	78.88	80.69
		Ranking :	80.77	81.46

Keterangan Prestasi yang pernah dimiliki

Gambar 5.4 Form yang sudah diisi dan disimpan

## B. Penyimpanan Arsip Data Mahasiswa Baru Secara Manual

Penyimpanan arsip data mahasiswa baru secara manual yang dimaksud adalah penyimpanan arsip yang meliputi berkas pendaftaran mahasiswa baru seperti formulir, kuitansi formulir yang bertujuan sebagai data arsip penting bagian penerimaan mahasiswa baru (Penmaru). Pengarsipan di bagian saya *workshop* sangat sederhana namun kurang efisien, saya menambahkan ide penyimpanan arsip dengan sistem kronologi seperti gambar di bawah ini :



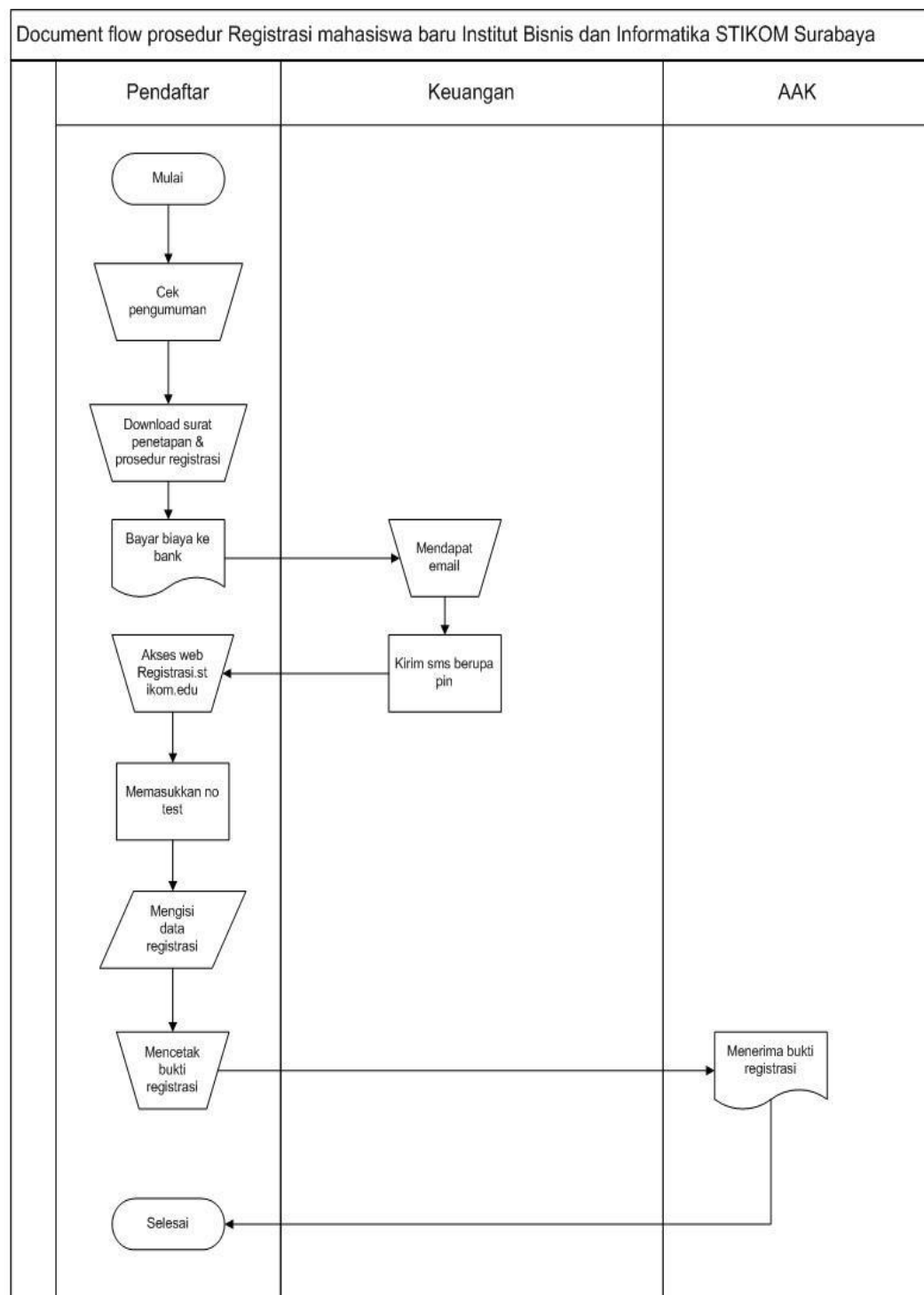
Gambar 5.5 Pengarsipan Sistem Kronologis





Gambar 5.6 Penyimpanan Arsip Manual

### 4.3.3 Prosedur Registrasi Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya



Gambar 5.7 Document Flow Prosedur Registrasi Mahasiswa Baru

Setelah dinyatakan diterima di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya tahap selanjutnya bagi mahasiswa baru adalah melakukan registrasi, prosedur registrasi bagi mahasiswa baru adalah sebagai berikut :

- a. Calon mahasiswa baru bisa mendownload surat penetapan dan prosedur registrasi di [www.penmaru.stikom.edu](http://www.penmaru.stikom.edu).
- b. Setelah mendownload surat penetapan dan prosedur registrasi calon mahasiswa baru, calon mahasiswa baru untuk transfer biaya yang telah ditetapkan ke Rek BCA dan REK Cimb Niaga.
- c. Setelah melakukan transfer, calon mahasiswa baru harus mengirim e-mail bukti pembayaran registrasi dari bank dilengkapi no test, nama lengkap dan pilihan program studi ke alamat [keuangan@stikom.edu](mailto:keuangan@stikom.edu).
- d. Setelah mengirim email ke alamat [keuangan@stikom.edu](mailto:keuangan@stikom.edu) calon mahasiswa baru akan mendapatkan sms dari bagian keuangan berisikan password untuk registrasi online.
- e. Setelah menerima sms dari bagian keuangan, tahap selanjutnya bagi calon mahasiswa baru ialah segera melakukan registrasi online di alamat [registrasi.stikom.edu](http://registrasi.stikom.edu) dengan memasukkan no test dan password yang telah dikirim oleh bagian keuangan, pada saat registrasi online calon mahasiswa baru harus mengisi lengkap data-data, setelah selesai menyelesaikan pengisian data-data calon mahasiswa baru harus mencetak surat bukti registrasi dan surat pernyataan bermaterai 6000.
- f. Setelah menyelesaikan registrasi online, calon mahasiswa baru menyerahkan berkas-berkas registrasi online ( bukti registrasi online dan surat pernyataan bermaterai ) ke bagian AAK.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa pemahaman tentang pengelolaan arsip pendaftaran pada bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya yang meliputi :

1. Pelayanan pendaftaran mahasiswa baru secara langsung melalui counter dan pendaftaran secara online. Pada tahap ini pendaftar mengisi formulir dan menyerahkan berkas pendaftaran, setelah menyerahkan berkas pendaftaran calon mahasiswa baru akan mendapatkan kartu tes masuk Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
2. Setelah melakukan pendaftaran dan tes, tugas dari Penerimaan Mahasiswa Baru selanjutnya menetapkan keputusan mahasiswa baru, dan mengarsipkan berkas pendaftaran di Oracle Forms Runtime.
3. Setelah dinyatakan diterima, maka calon mahasiswa baru harus melakukan registrasi online .
4. Penyimpanan beberapa berkas arsip pendaftaran mahasiswa baru secara manual sebagai data penting bagian Penerimaan Mahasiswa Baru (Penmaru).

## 5.2 Saran

Setelah melakukan *workshop* pada bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, Penulis mengusulkan beberapa saran, yaitu :

1. Sebaiknya disediakan tempat penyimpanan arsip yang fleksibel
2. Penerapan penyimpanan arsip sistem kronologis agar memudahkan personal saat mencari dan menyimpan arsip

### DAFTAR PUSTAKA

- Amsyah, Zulkifli. (2000). *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Gramedia.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Barthos, Basir. (2003). *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Purwanto, Djoko. (2011). *Komunikasi Bisnis Edisi Keempat*. Jakarta: Erlangga.
- Stikom. (2015). *Logo*. Di petik September 21, 2015, dari Website  
Stikom:<http://www.stikom.edu/id/logo-stikom-baru>.
- Stikom. (2015). *Struktur Organisasi*. Di petik September 21, 2015, dari Website  
Stikom: <http://www.stikom.edu/organization-structure>.
- Walker, D. (2011). *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*. Binarupa Aksara  
Publisher.

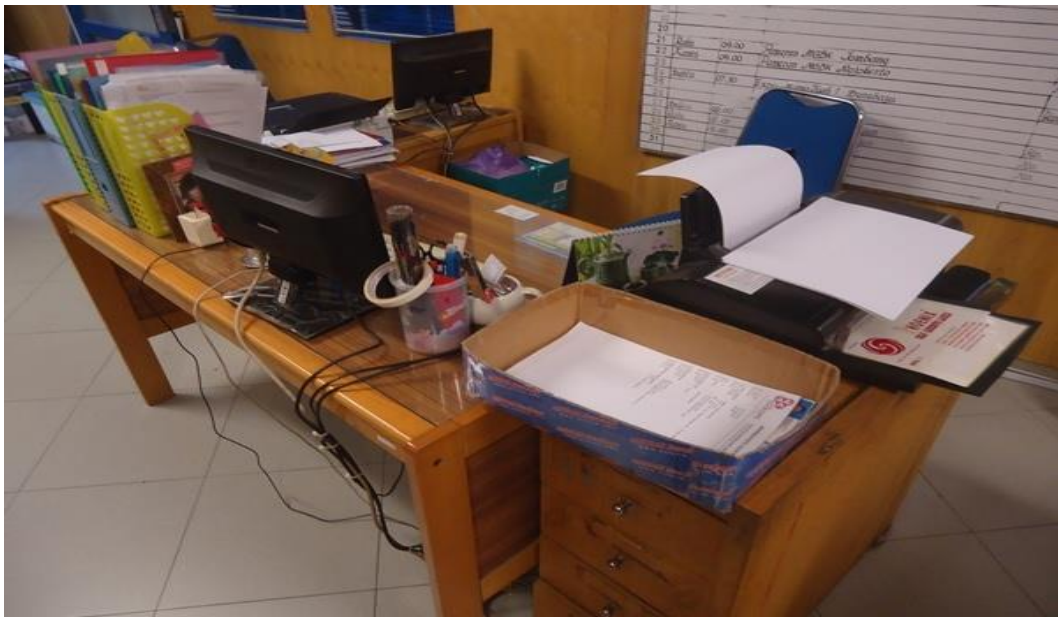
## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1. *Back Office* Staf Penmaru



Gambar 1. Ruang kerja *back office* penmaru

### Lampiran 2. Meja kerja *back office* staf Penmaru



Gambar 2. Meja kerja *back office*

Lampiran 3. *Front Office* staf Penmaru



Gambar 3. *Front office* Penmaru

## Lampiran 4. Daftar hadir kegiatan Workshop



**DAFTAR HADIR WORKSHOP 2015**  
**DIII KOMPUTERISASI PERKANTORAN & KESEKRETARIATAN**

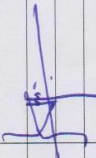
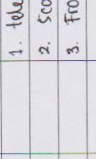
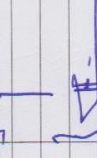
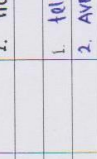

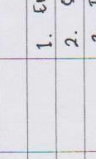


NIM : 13390150009  
 NAMA : NOER LATIF HAFYIM  
 BAGIAN : Pemerintahan Makartabwa Baru

No	Hari/Tanggal	Jam Datang	Jam Pulang	Jumlah Jam	Pekerjaan yang Telah Dilakukan	Tanda Tangan	
						PIC	Mahasiswa
1	Senin, 3 Agustus 2015	07.25	16.45		1. Penanganan Formulir 2. Telepon. 3. Menentukan Nilai Raport		
2	Selasa, 4 Agustus 2015	07.20	16.40		1. AVERAGE "Nilai Raport" 2. Search Formulir		
3	Rabu, 5 Agustus 2015	07.25	16.40		1. Counter depan (Jaga). 2. cek data (elektronik). 3. Telepon (konfirmasi Maba).		
4	Kamis, 6 Agustus 2015	07.25	16.35		1. counter dupan (jaga) 2. Pengarsipan "Kuitansi"		
5	Jumat, 7 Agustus 2015	07.30	16.45		1. Melanjutkan Pengarsipan "Kuitansi" 2. Counter dupan 3. terima telepon		
Total Kehadiran:							



**DAFTAR HADIR WORKSHOP 2015**  
**DIII KOMPUTERISASI PERKANTORAN & KESEKRETARIATAN**

NIM : 13390150009  
NAMA : Noer Laily Hasyim  
BAGIAN : Penerimaan Mahasiswa Baru STIKOM Surabaya

No	Hari/Tanggal	Jam Datang	Jam Pulang	Jumlah Jam	Pekerjaan yang Telah Dilakukan	Tanda Tangan	
						PIC	Mahasiswa
6	Senin, 10 Agustus 2015	07.30	16.30		1. telepon 2. scan data 3. Front Counter (jaga)		
7	Selasa, 11 Agustus 2015	07.30	16.30		1. telepon 2. Front counter (jaga).		
8	Rabu, 12 Agustus 2015	07.30	16.30		1. telepon 2. AVERAGE "Nilai Raport" 3. Arsip Formulir Baru + Ruitan 4. Front Counter (jaga).		
9	Kamis, 13 Agustus 2015	07.30	16.30		1. Entry data 2. scan data 3. Front Counter (jaga) 4. telepon		
Total Kehadiran:							

**DAFTAR HADIR WORKSHOP 2015**  
**DIII KOMPUTERISASI PERKANTORAN & KESEKRETARIATAN**









NIM : 13390150009  
 NAMA : Noer Laily Hasyim  
 BAGIAN : Penerimaan Mahasiswa Baru STIKOM Surabaya

No	Hari/Tanggal	Jam Datang	Jam Pulang	Jumlah Jam	Pekerjaan yang Telah Dilakukan	Tanda Tangan PIC	Tanda Tangan Mahasiswa
10	Jumat, 14 Agustus 2015	07.25	16.30		1. Telepon 2. Ngentry data "nilai raport" 3. Pelayanan Pendaftaran		
11	Selasa, 18 Agustus 2015	07.30	16.40		1. Ngentry data "raport" 2. Pelayanan Pendaftaran 3. Terima telepon		
12	Rabu, 19 Agustus 2015	07.30	16.40		1. Telepon 2. Pelayanan Pendaftaran		
13	Kamis, 20 Agustus 2015	07.30	16.30		1. Ngentry nilai raport 2. Telepon 3. scan data 4. Counter depan (pelayanan)		
Total Kehadiran:							



**DAFTAR HADIR WORKSHOP 2015**  
**DIHI KOMPUTERISASI PERKANTORAN & KESEKRETARIATAN**

NIM : 13390150009  
NAMA : Noer Laily Hasyim  
BAGIAN : Penerimaan Mahasiswa Baru

No	Hari/Tanggal	Jam Datang	Jam Pulang	Jumlah Jam	Pekerjaan yang Telah Dilakukan	PIC	Tanda Tangan Mahasiswa
14	Jumat, 21 Agustus 2015	07.30	16.40		1. Entry data 2. Pelayanan pendaftaran 3. Kelola berkas Mhs. transfer 4. Terima telepon		
15	Senin, 24 Agustus 2015	07.30	16.30		1. Telepon 2. Pelayanan Mahasiswa Baru 3. Koreksi jawaban tes.		
16	Selasa, 25 Agustus 2015	07.30	16.30		1. Entry data 2. Telepon 3. Pelayanan Registrasi Mahasiswa Baru 4. Scan data		
<b>Total Kehadiran:</b>							

**DAFTAR HADIR WORKSHOP 2015**  
**DIH KOMPUTERISASI PERKANTORAN & KESEKRETARIATAN**

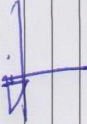




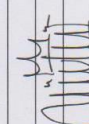


NIM : 13390150009  
 NAMA : Noer Laily Hasyim  
 BAGIAN : Penerimaan Mahasiswa Baru

No	Hari/Tanggal	Jam Datang	Jam Pulang	Jumlah Jam	Pekerjaan yang Telah Dilakukan	Tanda Tangan PIC	Tanda Tangan Mahasiswa
17	Rabu, 26 Agustus 2015	07.30	16.30		1. Pelayanan Registrasi Mahasiswa Baru 2. Scan data 3. Penataan Formlir 4. Terima telepon		
18	Kamis, 27 Agustus 2015	07.30	16.30		1. Telepon 2. Pelayanan Mahasiswa Baru 3. Scan data		
19	Jumat, 28 Agustus 2015	-	-		SAKIT	-	-
Total Kehadiran:							









**DAFTAR HADIR WORKSHOP 2015**  
**DIII KOMPUTERISASI PERKANTORAN & KESEKRETARIATAN**

NIM : 13390150009  
NAMA : Noer Laily Hasyim  
BAGIAN : Penerimaan Mahasiswa Baru

No	Hari/Tanggal	Jam Datang	Jam Pulang	Jumlah Jam	Pekerjaan yang Telah Dilakukan	Tanda Tangan PIC	Tanda Tangan Mahasiswa
20	Senin, 31 Agustus 2015	07.30	16.40		1. Telepon 2. Penataan arsip 3. Penataan Brosur "PENMAU"		
21	Selasa, 1 September 2015	07.30	16.35		1. Penataan arsip (formulir & Angket). 2. Penataan Brosur		
22	Rabu, 2 September 2015	07.30	16.35		1. Penataan Brosur 2. Mengelap Data "Kward"		
<b>Total Kehadiran:</b>							

**DAFTAR HADIR WORKSHOP 2015**  
**DIII KOMPUTERISASI PERKANTORAN & KESEKRETARIATAN**


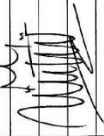


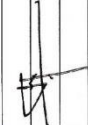
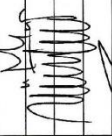
NIM : 13390150009  
NAMA : Noer Laily Hasyim  
BAGIAN : Penerimaan Mahasiswa Baru

No	Hari/Tanggal	Jam Datang	Jam Pulang	Jumlah Jam	Pekerjaan yang Telah Dilakukan	Tanda Tangan	
						PIC	Mahasiswa
23	Kamis, 3 September '15	07.30	16.30		1. Mengetik Data "Prospek Karir" 2. Menggacu Data "Reward" 3. Pelayanan Mahasiswa Baru "Tes" 4. Telepon Sekolah "SMA"		
24	Jumat, 4 September 2015	07.30	16.30		1. Panitia "Seminar Kuliah Perdana"		
25	Senin, 7 September 2015	07.30	16.30		1. Convert data image → Excel "Siswa MOU 2016" 2. Terima Telepon.		
26	Sabtu, 8 September 2015	07.30	17.25		1. Kuliah Manajemen Perkantoran 2. MIDM, TOEIC dan Otomasi Perkantoran.		
Total Kehadiran:					3. Front Office		



**DAFTAR HADIR WORKSHOP 2015**  
**DIII KOMPUTERISASI PERKANTORAN & KESEKRETARIATAN**

NIM : 13390150009  
 NAMA : NOER LAILY HASYIM  
 BAGIAN : Penerimaan Mahasiswa Baru

No	Hari/Tanggal	Jam Datang	Jam Pulang	Jumlah Jam	Pekerjaan yang Telah Dilakukan	Tanda Tangan	
						PIC	Mahasiswa
27	Rabu, 9 September 2015	07.30	16.30		1. Kuliah 2. Front Office 3. Scan data		
28	Kamis, 10 September 2015	07.30	16.30		1. Penataan Arsip "Brosur" 2. Kuliah		
29	Jumat, 11 September 2015	07.30	16.30		1. Kuliah 2. Print data + setting Brosur 3. Front Office		
Total Kehadiran:							

**DAFTAR HADIR WORKSHOP 2015**

**: 13390150009**

**: NOER LAILY HASYIM**

**: Penerimaan Mahasiswa Baru**

[illegible]