



**SISTEM PROSEDUR PENDAFTARAN  
PADA BAGIAN PENERIMAAN MAHASISWA BARU  
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA  
STIKOM SURABAYA**

**WORKSHOP**



**Program Studi**

**DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan**

UNIVERSITAS  
**Dinamika**

**Oleh:**

**RIAN RAHMAT ADI WIJAYA**

**14390150004**

---

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA  
2017**

**SISTEM PROSEDUR PENDAFTARAN  
PADA BAGIAN PENERIMAAN MAHASISWA BARU  
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA  
STIKOM SURABAYA**

**WORKSHOP**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menempuh

Proyek Akhir



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

Oleh

Nama : Rian Rahmat Adi Wijaya

NIM : 14390150004

Program : DIII (Diploma Tiga)

Jurusan : Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan

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

**2017**

**SISTEM PROSEDUR PENDAFTARAN  
PADA BAGIAN PENERIMAAN MAHASISWA BARU  
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA  
STIKOM SURABAYA**

dipersiapkan dan disusun oleh

**Rian Rahmat Adi Wijaya**

**NIM : 14.39015.0004**

Telah diperiksa, diuji dan disetujui oleh Dewan Pembahas

Pada 19 Januari 2017

**Susunan Dewan Pembimbing dan Pembahas**

Pembimbing

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

**NIDN. 0717107501**

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

**NIK. 070654**

Pembahas

**I. Mochammad Arifin, S.Pd., M.Si., MOS.**

**NIDN. 0717106501**

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

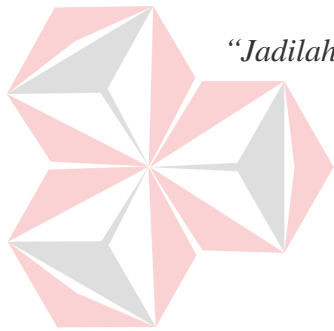
**NIDN. 0722047801**

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

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

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

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA



*“Jadilah dirimu sendiri maka kesuksesan akan mendatangimu”*

*-Rian Rahmat Adi Wijaya-*

UNIVERSITAS  
**Dinamika**

**SURAT PERNYATAAN  
PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Sebagai mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, saya:

Nama : Rian Rahmat Adi Wijaya  
NIM : 14.39015.0004  
Program Studi : DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya : Workshop  
Judul Karya : **SISTEM PROSEDUR PENDAFTARAN PADA  
BAGIAN PENERIMAAN MAHASISWA BARU  
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM  
SURABAYA**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

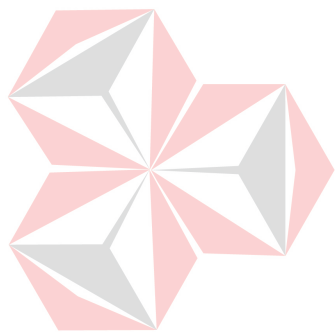
1. Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Seni , saya menyetujui memberikan kepada Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya Hak Bebas Royalty Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas seluruh isi/ sebagian karya ilmiah saya tersebut diatas untuk disimpan, dialih mediakan dan dikelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) untuk selanjutnya didistribusikan atau dipublikasikan demi kepentingan akademis dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.
2. Karya tersebut di atas adalah karya asli saya, bukan plagiat baik sebagian maupun keseluruhan. Kutipan, karya atau pendapat orang lain yang ada dalam karya ilmiah ini adalah semata hanya rujukan yang dicantumkan dalam Daftar Pustaka saya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti terdapat tindakan plagiat pada karya ilmiah ini, maka saya bersedia untuk menerima pencabutan terhadap gelar ahli madya yang telah diberikan kepada saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 26 Januari 2017

Yang Menyatakan

Rian Rahmat Adi Wijaya  
NIM: 14390150004

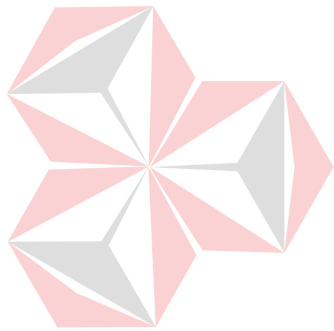


UNIVERSITAS  
**Dinamika**

## ABSTRAK

Prosedur merupakan rangkaian urutan kegiatan yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih. Sistem prosedur pendaftaran memiliki tujuan untuk mempermudah mahasiswa baru dalam melakukan pendaftaran. Namun, prosedur yang sudah dipersiapkan oleh bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Stikom Surabaya masih kurang detail, sehingga calon mahasiswa baru masih kesulitan dalam mengikuti alur prosedur pendaftaran yang telah dibuat oleh bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Stikom Surabaya. Oleh karena itu diperlukan suatu alur penerimaan mahasiswa baru yang lebih detail dengan menggunakan Microsoft Visio untuk membantu calon mahasiswa lebih mengerti dan mempermudah dalam prosedur pendaftaran. Dengan adanya prosedur pendaftaran yang jelas maka calon mahasiswa baru tidak merasa kesulitan.

**Kata kunci :** *Prosedur, Sistem Prosedur Pendaftaran, Calon Mahasiswa Baru*

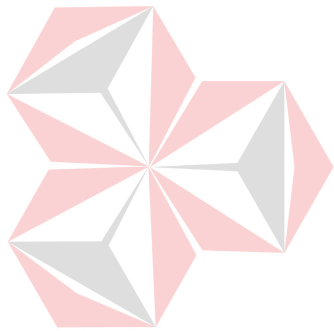


UNIVERSITAS  
**Dinamika**

## ABSTRACT

*The procedure is series of sequence of activities that typically involve many people in one department or more. The system has a registration procedure in order to facilitate the registration of new students. However, the procedure that has been prepared by the Admissions Division Stikom Surabaya is less detailed, so that prospective students are still have difficulties in following the flow of registration procedures that have been made by the Admissions Division Stikom Surabaya. Therefore we need a flow of new admissions more detail by using the Microsoft Visio to help students better understand and simplify the registration procedure. With the registration procedure is clear that new students do not find it difficult.*

**Keywords:** *Procedure, Procedure Registration System, Prospective Students*



UNIVERSITAS  
**Dinamika**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan pertolongan-Nya dapat terselesaikan laporan Workshop yang berjudul “Prosedur Pendaftaran Pada Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya”. Banyak rintangan dan hambatan yang dialami dalam proses pengerjaan, akhirnya berhasil menyelesaikan laporan ini dengan baik.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil tugas Workshop pada bagian Penerimaan Mahasiswa Baru di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya yang dilaksanakan dari tanggal 18 Juli 2016 sampai 2 September 2016. Laporan ini sebagai persyaratan untuk mengikuti Proyek Akhir pada semester 6 program studi DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan.

Ucapan terima kasih sebesar-besarnya dierikan kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga yang memberi dukungan dan doa yang tidak pernah putus setiap waktu, sehingga berhasil menyelesaikan penulisan laporan dengan lancar.
2. Bapak Rudi Santoso, S.Sos., M.M. sebagai pembimbing dalam pelaksanaan dan pembuatan laporan workshop dan Kepala Program Studi DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan yang telah memberikan ijin workshop.
3. Bapak Indra Kristiawan, S.E. sebagai Kepala Bagian dan penanggung jawab di bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom

Surabaya yang mengizinkan untuk melaksanakan workshop serta sebagai pembimbing saat melaksanakan workshop.

4. Ibu Eka Yuliana, S.Kom sebagai pembimbing penulis saat melaksanakan workshop di bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
5. Staff Penerimaan Mahasiswa Baru yang selalu membimbing dan berkenan sharing ilmu seputar prosedur pendaftaran di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan yang telah membimbing dan memberikan banyak hal, baik dalam hal keilmuan sampai pelajaran hidup.
7. Semua teman-teman seperjuangan Program Studi DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan 2014.
8. Semua pihak yang telah membantu terlaksananya penulisan laporan workshop ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

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

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

Surabaya, 26 Januari 2017

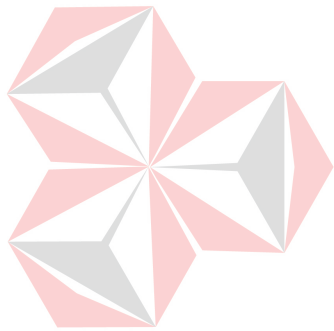
Penulis

# DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
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.....	2
BAB II GAMBARAN UMUM TEMPAT WORKSHOP .....	4
2.1. Gambaran Umum Stikom Surabaya.....	4
2.1.1. Sejarah Stikom Surabaya.....	4
2.1.2. Visi dan Misi .....	9
2.1.3. Komitmen.....	10
2.1.4. Departemen / Unit .....	10
2.1.5. Logo Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.....	11
2.1.6. Struktur Organisasi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.....	13

2.2. Gambaran Umum Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya .....	15
2.2.1. Sejarah Singkat.....	15
2.2.2. Tugas dan Tanggung Jawab Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Stikom Surabaya .....	16
2.2.3. Struktur Organisasi Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.....	17
2.2.4. Lokasi, Tempat dan Waktu terlaksananya <i>Workshop</i> di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Stikom Surabaya.....	18
BAB III LANDASAN TEORI.....	21
3.1. Definisi Pelayanan.....	21
3.1.2. Manfaat Pelayanan Prima .....	22
3.1.3. Pentingnya Pelayanan Prima.....	23
3.2. Kearsipan.....	23
3.2.1. Jenis-Jenis Arsip .....	24
3.3. Komunikasi .....	25
3.3.1. Bentuk Dasar Komunikasi .....	25
3.3.2. Proses Komunikasi .....	26
BAB IV DESKRIPSI PEKERJAAN .....	27
4.1. Kegiatan Pelaksanaan.....	27
4.2. Metode Penulisan .....	28
4.3. Prosedur Pendaftaran Pada Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.....	29
4.3.1. Prosedur Pendaftaran Mahasiswa Baru.....	29
A. Pendaftaran langsung melalui counter ( <i>face to face</i> ) .....	30
B. Pendaftaran Online .....	33
4.3.2. Prosedur Pengumuman Kelulusan Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya .....	37

A. Pengarsipan Data Mahasiswa Baru Secara Elektronik .....	39
4.3.3. Prosedur Registrasi Ulang Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya .....	43
BAB V PENUTUP .....	46
5.1. Kesimpulan.....	46
5.2. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA .....	47
DAFTAR LAMPIRAN.....	48
BIODATA MAHASISWA.....	56



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Sejarah Stikom Surabaya .....	6
Tabel 4. 1 Daftar Kegiatan selama Workshop .....	27

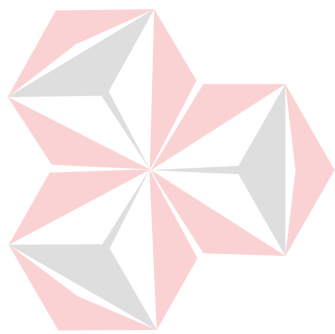


UNIVERSITAS  
**Dinamika**

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Logo Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.....	11
Gambar 2. 2 Sruktur Organisasi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya .....	14
Gambar 2. 3 Struktur organisasi bagian penerimaan mahasiswa baru .....	17
Gambar 2. 4 Denah ruangan kerja .....	19
Gambar 4. 1 <i>Document Flow</i> Prosedur Secara Langsung Ke Counter .....	30
Gambar 4. 2 Formulir Pendaftaran .....	31
Gambar 4. 3 Kuitansi Pembayaran Formulir .....	32
Gambar 4. 4 Kartu Tanda Peserta Tes .....	32
Gambar 4. 5 <i>Sistem Flow</i> Prosedur Pendaftaran Online.....	33
Gambar 4. 6 Website penmaru.stikom.edu.....	34
Gambar 4. 7 Formulir Pendaftaran Online .....	34
Gambar 4. 8 Biodata Orang Tua / Wali .....	35
Gambar 4. 9 Biodata Asal Sekolah .....	35
Gambar 4. 10 Jurusan Pendaftaran .....	36
Gambar 4. 11 Sumber Informasi Pendaftaran.....	36
Gambar 4. 12 <i>Document Flow</i> Pengumuman Kelulusan Penerimaan Calon Mahasiswa Baru di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya .....	38
Gambar 4. 13 Login ke program PMB .....	39
Gambar 4. 14 Form yang masih kosong .....	40
Gambar 4. 15 Memulai Pengarsipan Secara Elektronik .....	40
Gambar 4. 16 Form yang sudah diisi .....	41

Gambar 4. 17 Form yang sudah diisi dan disimpan.....	42
Gambar 4. 19 Document Flow Prosedur Registrasi Ulang Mahasiswa Baru .....	43

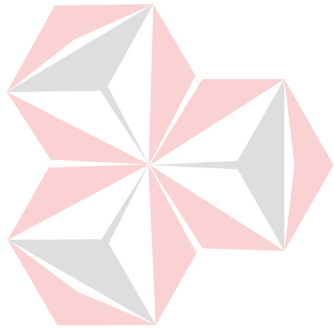


UNIVERSITAS  
**Dinamika**

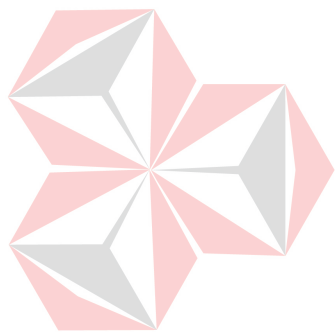


## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. <i>Front Office</i> Staff Penmaru .....	48
Lampiran 2. <i>Front Office</i> Penmaru .....	48
Lampiran 3. <i>Back Office</i> Penmaru .....	49
Lampiran 4. Meja Kerja <i>Back Office</i> Staaf Penmaru .....	49
Lampiran 5. Daftar hadir kegiatan Workshop .....	50
Lampiran 6. Kartu Bimbingan Workshop .....	55



UNIVERSITAS  
**Dinamika**



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya adalah sebuah perguruan tinggi swasta yang memiliki tugas dan fungsi yang sangat penting dalam proses peningkatan dan pengembangan pendidikan di kota Surabaya. Dalam sebuah perguruan tinggi pasti didalamnya ada sebuah proses perekrutan calon mahasiswa baru agar perguruan tinggi tersebut tidak kalah bersaing dengan perguruan tinggi lainnya.

Keberadaan dari pelayanan pendaftaran di bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Stikom Surabaya sangatlah berpengaruh dalam proses perekrutan mahasiswa baru dari siswa-siswi SMA dan SMK di seluruh Indonesia. Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Stikom Surabaya memiliki tugas diantaranya yaitu menyiapkan alur pendaftaran bagi mahasiswa baru, mulai dari online hingga proses mendaftar langsung ke bagian *conter*. Namun, alur yang sudah dipersiapkan oleh bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Stikom Surabaya masih kurang terperinci, sehingga calon mahasiswa baru masih kesulitan dalam mengikuti alur prosedur pendaftaran yang telah dibuat oleh bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Stikom Surabaya.

Oleh karena itu diperlukannya suatu alur penerimaan mahasiswa baru yang lebih terperinci bagi calon mahasiswa baru untuk membantu calon mahasiswa lebih mengerti dan mempermudah mereka dalam prosedur pendaftaran. Dengan adanya prosedur pendaftaran yang jelas maka calon mahasiswa baru tidak merasa kesulitan lagi dalam pendaftaran.

Dari penjelasan diatas maka laporan ini akan membahas tentang bagaimana sistem prosedur pendaftaran pada bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah, yaitu bagaimana membuat alur sistem prosedur 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 prosedur pendaftaran mahasiswa baru di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya yang meliputi :

- a. Pelayanan pendaftaran di bagian Penerimaan Mahasiswa Baru (penmaru)
- b. Pengelolaan Kearsipan dalam pendaftaran Penerimaan Mahasiswa Baru
- c. Bentuk- bentuk Komunikasi

### **1.4. Tujuan**

Tujuan dari *workshop* ini adalah membuat alur sistem prosedur pendaftaran di Institut Bisnis dan Infomatika Stikom Surabaya

### **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, tujuan, dan sistematika penulisan.

## BAB II GAMBARAN UMUM TEMPAT WORKSHOP

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 laporan *workshop* meliputi pelayanan, pengarsipan, komunikasi.

## BAB IV DESKRIPSI PEKERJAAN

Hasil dan pembahasan membahas tentang uraian pekerjaan selama *workshop*, serta pemecahan masalah dan cara alternative untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi selama *workshop*.

## BAB V PENUTUP

Mambahas tentang kesimpulan dari kegiatan *workshop* selama 1 bulan yang dilakukan pada bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Surabaya 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 Stikom Surabaya**

##### **2.1.1. Sejarah Stikom Surabaya**

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 yang pertama kalinya di wilayah Jawa Timur dibuka Pendidikan Tinggi Komputer, Akademi Komputer dan 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 adalah sebagai berikut:

1. Laksda. TNI (Purn) Mardiono
2. Ir. Andrian A.
3. Ir. Handoko Anindyo
4. Dra. Suzana Surojo
5. Dra. Rosy Merianti, Ak

Kemudian berdasarkan rapat BKLPTS yang diadakan pada tanggal 2-3 Maret 1984, kepanjangan AKIS diubah menjadi Akademi Manajemen Informatika dan 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 dan Teknik Komputer Surabaya. Berdasar SK Dirjen DIKTI nomor: 45/DIKTI/KEP/1992, status DIII Manajemen Informatika dapat ditingkatkan menjadi DIAKUI.

Waktu terus berlalu, kebutuhan 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 STIKOM SURABAYA, singkatan dari Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan 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 STIKOM SURABAYA juga melakukan pembangunan gedung Kampus baru di jalan Kutisari 66 yang saat ini menjadi Kampus II STIKOM SURABAYA. Peresmian gedung tersebut dilakukan pada tanggal 11 Desember 1987 oleh Gubernur Jawa Timur, Bapak Wahono pada saat itu. Tabel sejarah Stikom Surabaya dapat dilihat pada Tabel 2.1

Tabel 2. 1 Sejarah Stikom Surabaya

No	Tanggal (Tahun)	Keterangan
1.	19 Juni 1984	AKIS membuka program DIII Manajemen Informatika.
2.	20 Maret 1986	AKIS membuka program S1 Manajemen Informatika.
3.	30 Maret 1986	AKIS ditingkatkan menjadi Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Teknik Komputer Surabaya (STIKOM SURABAYA).
4.	1990	Membuka bidang studi DI Program Studi Komputer Keuangan / Perbankan.
5.	1 Januari 1992	Membuka Program S1 jurusan Teknik Komputer.
6.	13 Agustus 2003	Program Studi Strata 1 Teknik Komputer berubah nama menjadi Program Studi Strata 1 Sistem Komputer.
7.	1 Nopember 1994	Membuka program studi DI Komputer Grafik



No	Tanggal (Tahun)	Keterangan
		Multimedia.
8.	16 Januari 2006	<p>a) Program Studi Diploma III Komputer Sekretari dan Perkantoran Modern berubah nama menjadi Program Diploma III Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan</p> <p>b) DII bidang studi Komputer Grafik Multimedia</p> <p>c) DI bidang studi Jaringan Komputer.</p>
9.	Juni 1999	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.
10.	2 September 2003	Membuka Program Studi DIII Komputer Percetakan dan Kemasan, kemudian berubah nama menjadi Program Studi DIII Komputer Grafis dan Cetak.
11.	3 Maret 2005	Membuka Program Studi Diploma III Komputer Akuntansi.
12.	20 April 2006	Membuka bidang studi DIV Program Studi Komputer Multimedia.
13	8 Nopember 2007	Membuka program studi S1 Desain Komunikasi Visual.
14.	2009	Membuka program studi S1 Sistem Informasi dengan Kekhususan Komputer Akuntansi.

No	Tanggal (Tahun)	Keterangan
		<p>Hingga saat ini, 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 Visual.</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>
15.	2014	<p>Berdasarkan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No 378/E/O/2014 tanggal 4 September 2014 maka STIKOM Surabaya resmi berubah bentuk menjadi Institut dengan nama Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Program studi yang diselenggarakan oleh Institut dengan nama 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> </ul>

No	Tanggal (Tahun)	Keterangan
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Program Studi DIII Komputerisasi Perkantoran dan 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 Komunikasi Visual</li> <li>- Program Studi S1 Desain Grafis</li> <li>- Program Studi DIV Komputer Multimedia</li> <li>- Program Studi DIII Manajemen Informatika</li> </ul>

(Stikom Surabaya (A), 2016)

### 2.1.2. Visi dan Misi

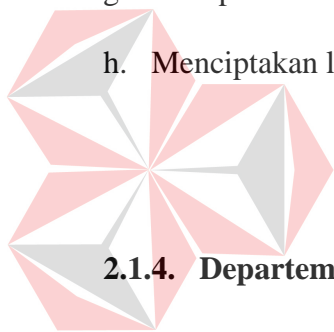
Visi Stikom Surabaya adalah Menjadi perguruan tinggi yang berkualitas, unggul, dan terkenal. Misi Stikom Surabaya adalah sebagai berikut:

- a. Mengembangkan ipteks sesuai dengan kompetensi.
- b. Membentuk SDM yang profesional, unggul dan berkompetensi.
- c. Menciptakan corporate yang sehat dan produktif.
- d. Meningkatkan kepedulian sosial terhadap kehidupan bermasyarakat.
- e. Menciptakan lingkungan hidup yang sehat dan produktif.

### 2.1.3. Komitmen

Komitmen Stikom Surabaya adalah sebagai berikut:

- 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.



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

### 2.1.4. Departemen / Unit

Dalam operasionalnya Stikom Surabaya dibagi menjadi beberapa departemen. Masing-masing departemen bertanggungjawab terhadap spesifikasi pekerjaan tertentu.

Dengan demikian diharapkan kinerja seluruh karyawan dapat optimal.

Departemen tersebut meliputi:

- a. Pengembangan Sumber Daya Manusia (PSDM)
- b. Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (AAK)
- c. Administrasi Umum (AU)
- d. Hubungan Antar Instansi
- e. Kemahasiswaan

- f. Keuangan
- g. Administrasi Program Studi (Penmaru)
- h. Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi
- i. Pengembangan Media Online
- j. Pusat Penjaminan Mutu
- k. Pusat Pengabdian Masyarakat
- l. Laboratorium Komputer
- m. Hubungan Masyarakat
- n. Perpustakaan
- o. Solusi Sistem Informasi

#### 2.1.5. Logo Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

Logo Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya dapat dilihat pada

Gambar 2.1

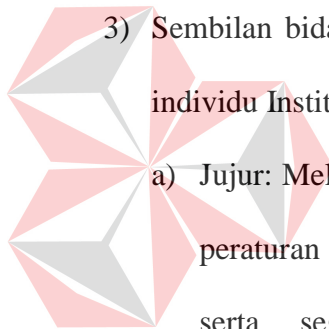


(Stikom Surabaya (B), 2016)

Gambar 2. 1 Logo Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

Penjelasan:

- 1) Tiga buah kubus yang bersatu membentuk satu kesatuan, melambangkan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat. Melalui Tri Dharma inilah Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya memberikan dharma baktinya kepada masyarakat.
- 2) Warna merah pada bagian luar kubus melambangkan keberanian, sedangkan warna putih dan abu-abu pada bagian dalam melambangkan kesucian dan kesederhanaan. Warna-warna tersebut melambangkan bahwa setiap pribadi Sivitas Akademika Institut bersikap pemberani, namun didasari hati yang suci, berpenampilan sederhana, dan rendah hati.
- 3) Sembilan bidang sisi kubus yang tampak, melambangkan sembilan karakter individu Institut, yaitu:
  - a) Jujur: Melaksanakan tugas dan kewajiban dengan lurus hati sesuai dengan peraturan yang berlaku, dan tidak menyimpang dari prinsip moralitas, serta segala tindakan yang dilakukan dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan.
  - b) Cerdas: Kritis, kreatif, dan inovatif dalam menanggapi segala sesuatu, senantiasa berorientasi kepada Ipteks, produktif, namun tetap rendah hati, serta terbuka dan reflektif untuk memperbaiki kinerja sendiri.
  - c) Peduli: Memiliki rasa kasih sayang terhadap sesama dan lingkungan, bersikap toleran dan tenggang rasa, santun, cinta damai, dan suka bekerja sama.



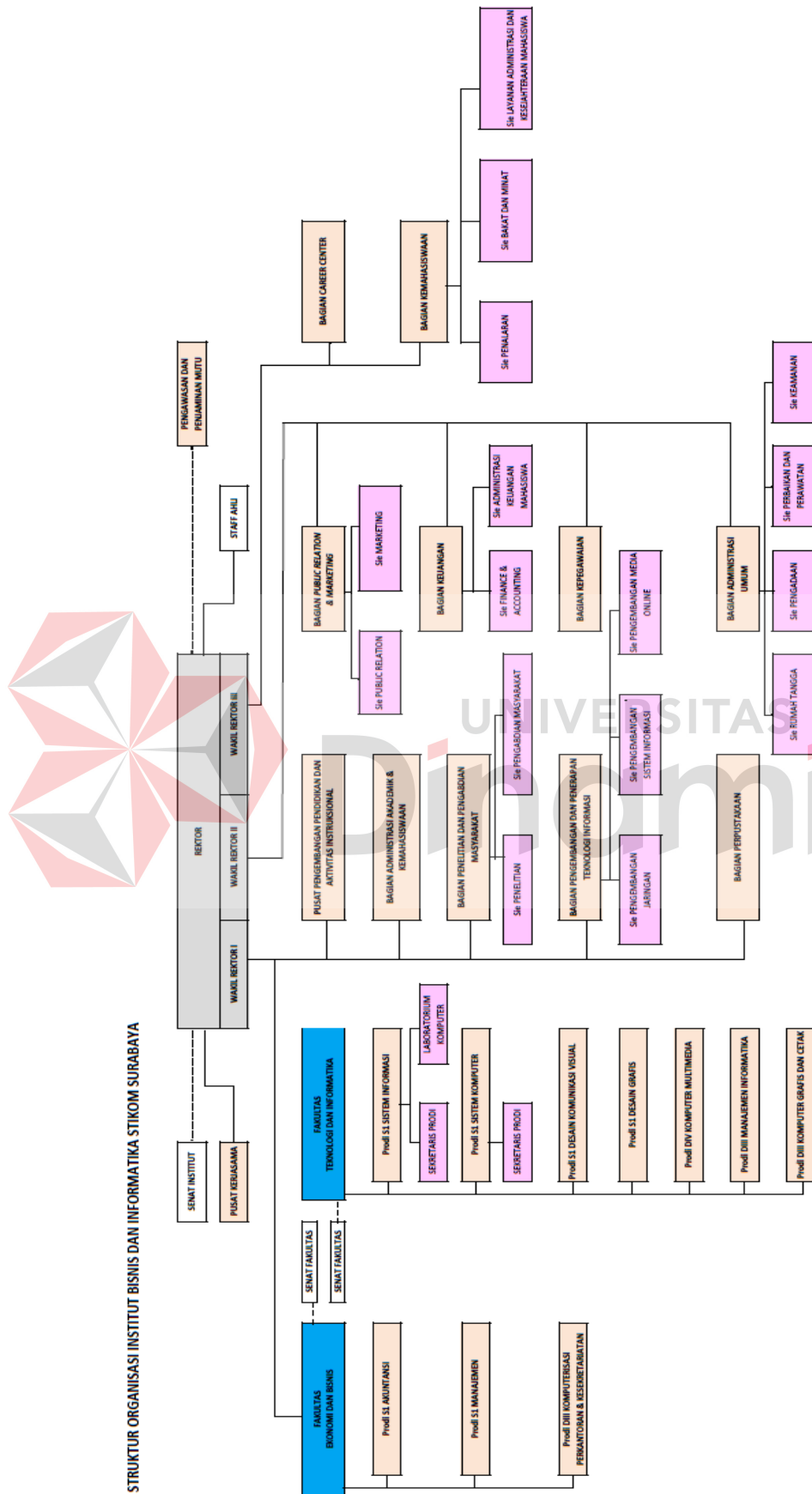
UNIVERSITAS  
Dinamika

- d) Profesional: Dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban selalu mengutamakan keahlian dan mutu dengan tetap berpegang pada etika, dan setiap tindak tanduknya menunjukkan ciri seorang profesional.
- e) Tanggung Jawab: Sadar dalam bersikap dan berperilaku, serta tuntas dalam melaksanakan tugas dan kewajiban dengan segala resikonya.
- f) Berdedikasi: Melaksanakan tugas dan kewajiban dengan penuh pengabdian, dan rela berkorban demi tercapainya visi, misi, dan tujuan yang telah ditetapkan.
- g) Tangguh: Pantang menyerah, andal, kukuh, dan tahan menghadapi setiap tantangan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab demi mencapai keberhasilan.
- h) Terpadu: Dalam setiap melaksanakan tugas dan kewajiban mengutamakan team work, selalu memperhatikan koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi, dengan melakukan komunikasi yang efektif sehingga dapat tercapai sinergi.
- i) Optimis: Memiliki keyakinan akan keberhasilan dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban yang diembannya.

#### **2.1.6. Struktur Organisasi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya**

Struktur organisasi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

dapat dilihat seperti pada gambar 2.2.



(Stikom Surabaya (C), 2016)

**Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya**



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

### **2.2.1. Sejarah Singkat**

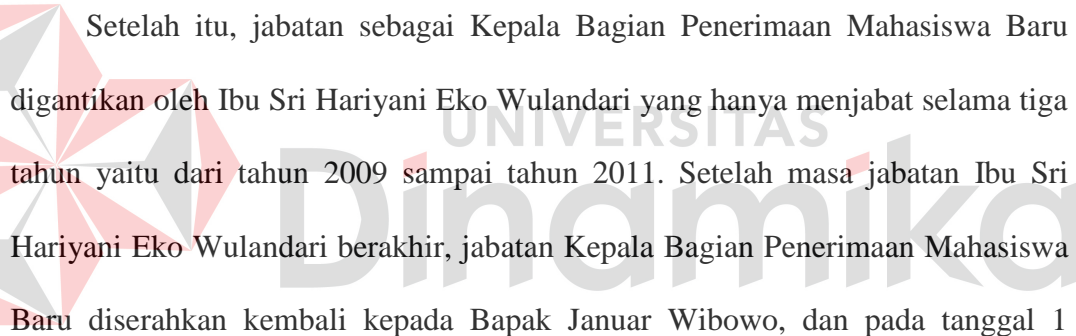
Bagian Penmaru atau Penerimaan Mahasiswa Baru merupakan satu bagian terpenting diorganisasi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Semua calon pendaftar selalu mencari informasi mengenai Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya melalui bagian Penmaru, sehingga bagian ini adalah tujuan 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 pun ada sejak tahun 1994, dan penggagas nama bagian Penerimaan Mahasiswa Baru ini adalah Bapak Antonius D. Sutedjo sebagai Wakil Ketua IV dan Bapak Yohannes 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 Yohannes Y. Subiyantoro bekerjasama dengan Bapak James Tomasouw untuk menjalankan bagian Penerimaan Mahasiswa Baru tidak berjalan lama karena jabatan Bapak Yohannes Y. Subiyantoro sebagai

penanggungjawab bagian Penerimaan Mahasiswa Baru berakhir pada tahun 2001 dan Bapak James Tomasouw menjabat sebagai Wakil Ketua IV sampai 2003.

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



Setelah itu, jabatan sebagai Kepala Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru digantikan oleh Ibu Sri Hariyani Eko Wulandari yang hanya menjabat selama tiga tahun yaitu dari tahun 2009 sampai tahun 2011. Setelah masa jabatan Ibu Sri Hariyani 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 Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Stikom Surabaya**

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

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

seperti melalui telepon dan melalui 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 diluar Surabaya.
4. Menerima pendaftaran mahasiswa baru maupun mahasiswa transfer.

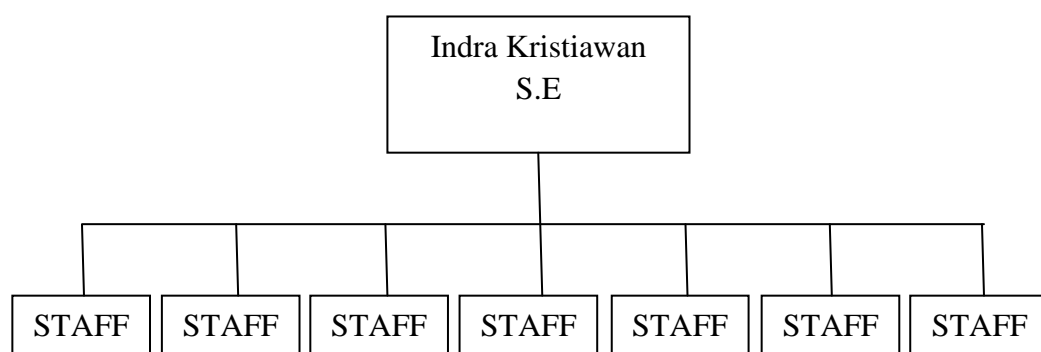
#### **b. Bagian *Back Office***

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 Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya**

Struktur organisasi di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut

Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya dapat dilihat seperti pada gambar 2.3.



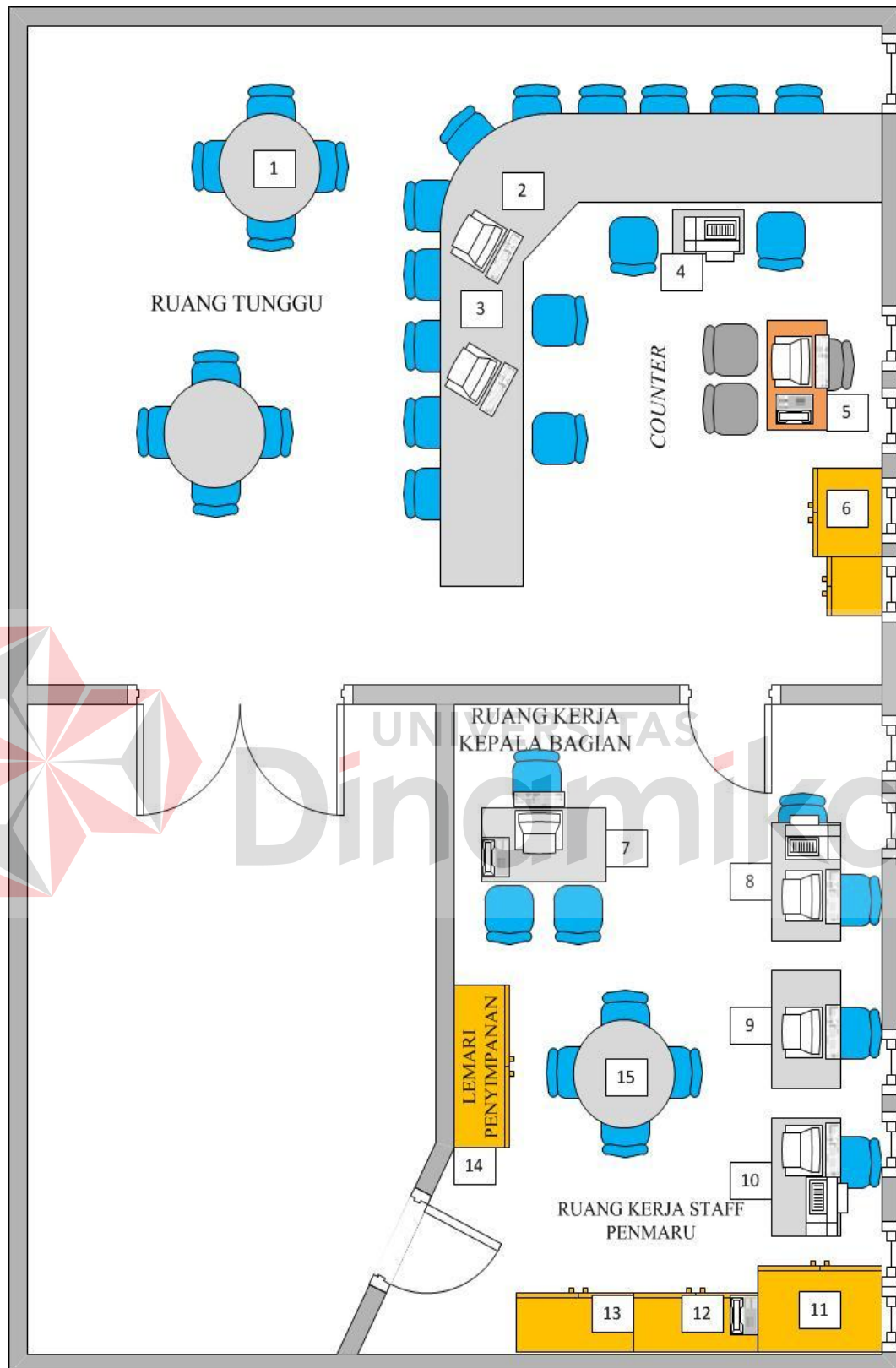
Gambar 2. 3 Struktur organisasi bagian penerimaan mahasiswa baru

Pada Gambar 2.3 berikut nama staff 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. Adonai Filisia Arumdina, S.Psi
6. Ivan Christiono Suharnoko
7. Dony Purwanto

#### **2.2.4. Lokasi, Tempat dan Waktu terlaksananya *Workshop* di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Stikom Surabaya**

Lokasi Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Stikom Surabaya berada di Gedung Biru lantai 2 bergabung dengan ruang Administrasi Umum, Keuangan, dan juga Rektorat Stikom Surabaya di Jalan Raya Kedung Baruk 98 Surabaya. Lokasi Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Stikom Surabaya dapat dilihat seperti pada gambar 2.4.



Gambar 2. 4 Denah ruangan kerja

Keterangan:

1. Meja Tunggu Tamu
2. Meja *Counter* Penerimaan Mahasiswa Baru
3. Meja *Workshop*
4. Meja Printer *Counter* Penerimaan Mahasiswa Baru
5. Meja Staff
6. Almari Arsip Penghargaan
7. Meja Kepala Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru
8. Meja Staff
9. Meja Staff
10. Meja Staff
11. Almari Arsip Staff
12. Almari Arsip Staff dan Meja Telepon
13. Almari Arsip Formulir
14. Almari Penyimpanan Peralatan Kepentingan Promosi Marketing
15. Meja Rapat Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru

## BAB III

### LANDASAN TEORI

#### 3.1. Definisi Pelayanan

Menurut (Barata, 2003) menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. (Moenir, 2005) menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Ketika memberi produk yang nyata, kerap kali ada pengalaman yang tidak nyata yang mungkin memiliki efek yang lebih besar. Pelanggan bereaksi secara berbeda terhadap apa kelihatannya seperti pelayanan yang sama dalam keadaan yang berbeda. Eksekutif bisnis yang melakukan perjalanan untuk membuat transaksi penting tetapi sulit, bukanlah pelanggan yang sama seperti orang yang pulang kerja pada hari itu juga dengan kontrak yang bernilai besar yang aman tersimpan di dalam sakunya. Ini mewakili kesulitan dan tantangan bagi penyedia pelayanan dan organisasi mereka.

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.

### **3.1.2. Manfaat Pelayanan Prima**

Menurut (Barata, 2003) menjelaskan manfaat pelayanan prima, yaitu:

- 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 atau dipikirkan oleh para pelanggan.



### 3.1.3. Pentingnya Pelayanan Prima

Menurut (Barata, 2003) 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.

### 3.2. Kearsipan

Menurut (Wursanto, 1991) kearsipan adalah proses kegiatan pengurusan atau pengaturan arsip dengan menggunakan suatu sistem tertentu sehingga arsip-

arsip dapat ditemukan kembali dengan mudah dan cepat apabila sewaktu-waktu diperlukan.

### **3.2.1. Jenis-Jenis Arsip**

Lebih lanjut (Wursanto, 1991) menjelaskan bentuk arsip bisa beragam, tidak hanya berupa lembaran kertas dan tulisan seperti yang kerap dianggap oleh kebanyakan orang, tetapi disebagian besar kantor arsip juga berupa surat atau dokumen berbentuk lembaran kertas. Saat ini bentuk arsip tidak hanya lembaran data yang ditumpuk dalam satu tempat menjadi satu (disimpan dalam bentuk cd, video, kaset atau flashdisk).

Menurut (Wursanto, 1991) berikut ini adalah jenis-jenis arsip :

#### **b. Arsip Menurut Subyek atau Isinya**

Contoh dari arsip ini adalah arsip keuangan, seperti laporan keuangan, bukti pembayaran, bukti pembelian.

#### **c. Arsip Menurut Bentuk atau Wujudnya**

Arsip dalam bentuk ini sangat banyak ragamnya seperti naskah perjanjian, notulen rapat, kwitansi, berita acara, pita rekam microfilm, dan compactdisk.

#### **c. Arsip Menurut Nilai atau Kegunaannya**

Contoh dari arsip ini adalah arsip yang memiliki nilai informasi, seperti pengumuman, pemberitahuan dan undangan.

#### **d. Arsip Menurut Sifat Kepentingannya**

Contoh dari arsip ini adalah arsip non esensial seperti surat permohonan cuti, surat pesanan barang dan surat permintaan.

#### **e. Arsip Menurut Fungsinya**

Arsip menurut fungsinya terdiri dari dua macam yaitu arsip dinamis dan arsip statis.

#### 1. Arsip Dinamis (Dokumen)

Yaitu arsip yang setiap hari digunakan secara langsung untuk perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian kegiatan operasional perusahaan.

#### 2. Arsip Statis

Yaitu arsip yang setiap hari digunakan, tetapi tidak secara langsung untuk perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian kegiatan operasional perusahaan. Arsip seperti ini tetap disimpan dengan alasan historisnya.

### 3.3. Komunikasi

Menurut (Suprpto, 2004) Komunikasi adalah proses yang menggambarkan siapa mengatakan apa, dengan cara apa, kepada siapa, dengan efek apa. Komunikasi merupakan proses kompleks (verbal dan nonverbal) yang melibatkan tingkah laku dan hubungan serta memungkinkan individu berasosiasi dengan orang lain dan dengan lingkungan sekitarnya. Komunikasi mengacu tidak hanya pada isi, tetapi juga perasaan dan emosi ketika individu menyampaikan hubungan.

#### 3.3.1. Bentuk Dasar Komunikasi

Menurut (Purwanto, 2011) menjelaskan bentuk dasar komunikasi terbagi menjadi 2, yaitu:

- a) komunikasi verbal

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

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.

### 3.3.2. Proses Komunikasi

Menurut (Bovee & Thill, 2011) menjelaskan proses komunikasi terdiri atas 6 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

### DESKRIPSI PEKERJAAN

#### 4.1. Kegiatan Pelaksanaan

Pelaksanaan *Workshop* berlangsung selama 30 (tiga puluh) hari. Dalam kurun waktu 1 (satu) bulan tersebut, program *Workshop* dilaksanakan di Kemahasiswaan Stikom Surabaya yang pelaksanaannya pada :

Tanggal : 18 Juli – 5 September 2016

Tempat : Penerimaan Mahasiswa Baru (Penmaru) Stikom Surabaya

Peserta : Rian Rahmat Adi Wijaya

NIM : 14.39015.0004

Dalam pelaksanaan *Workshop* yang berlangsung dalam kurun waktu satu bulan di Stikom Surabaya, berikut ini adalah rincian kegiatan yang dilakukan selama *workshop* di bagian Kemahasiswaan Stikom Surabaya.

Tabel 4. 1 Daftar Kegiatan selama Workshop

No.	Aktifitas
1	Membantu registrasi online para mahasiswa baru
2	Membantu pelayanan pendaftaran mahasiswa baru
3	Menginput data rapot mahasiswa baru
4	Follow Up para mahasiswa baru
5	Mengelola data surat kirim bidik misi ke sekolah-sekolah
6	Membantu merekap data SMA kerjasama dengan Stikom Surabaya
7	Mengarsip manual surat permohonan keterlambatan biaya 2015, 2016

#### 4.2. Metode Penulisan

Metode penulisan yang digunakan untuk menyelesaikan laporan *Workshop* pada bagian Kemahasiswaan Stikom Surabaya, adalah :

- a. Studi *Observasi* yaitu dengan pengamatan dan mempelajari secara langsung pada bagian Kemahasiswaan.
- b. Wawancara yaitu dengan mengadakan tanya jawab dengan pembimbing pada tempat pelaksanaan *workshop* di bagian Kemahasiswaan.
- c. Studi *literature* atau perpustakaan yaitu dengan mencari dan membaca literatur dan buku-buku yang mendukung penyelesaian laporan *workshop* yang tersedia di perpustakaan.
- d. Penyusunan Laporan yaitu setelah melakukan kegiatan *workshop* Penulis menyusun laporan *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.

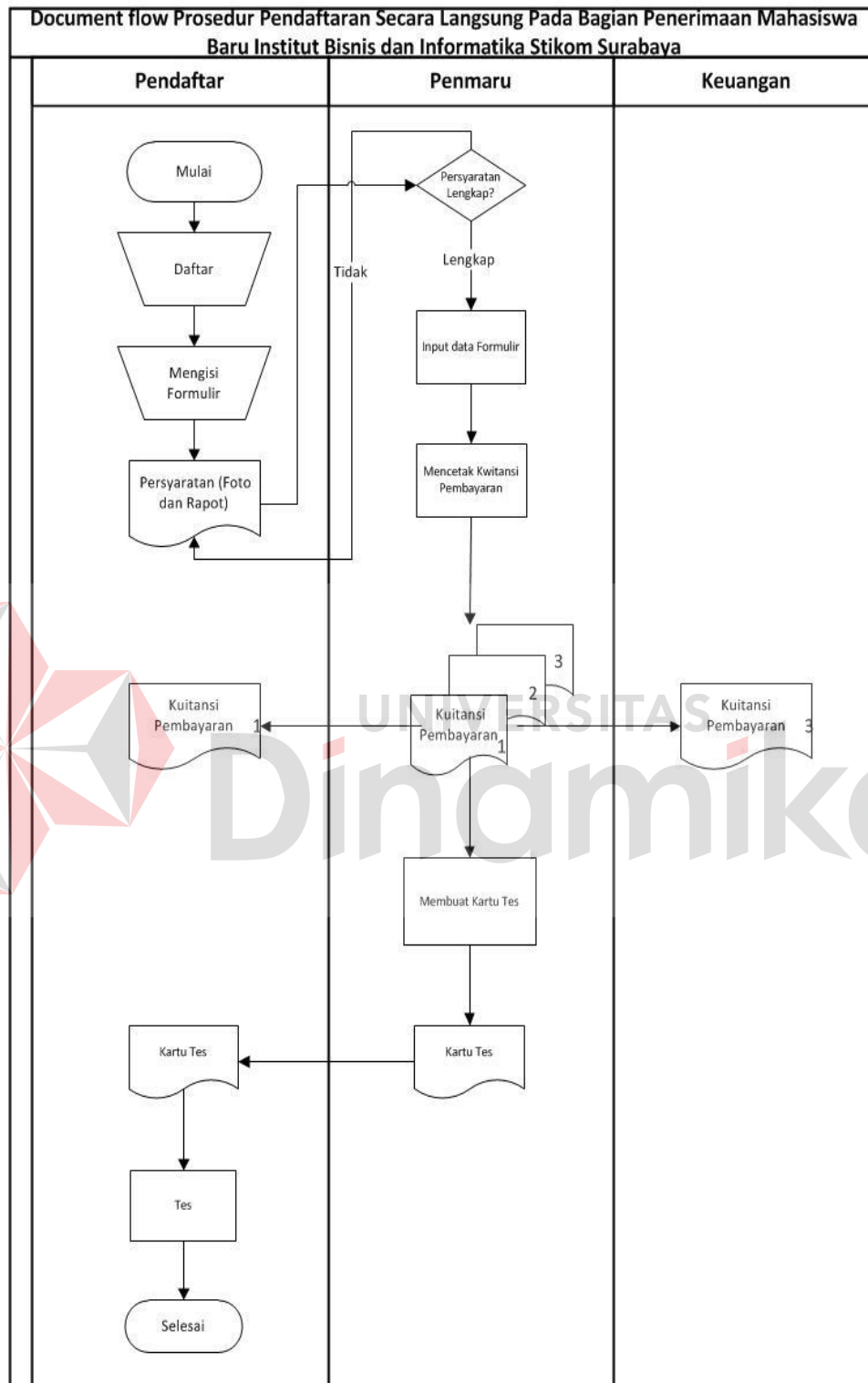
#### **4.3. Prosedur Pendaftaran Pada Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya**

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

Suatu Institusi pendidikan atau organisasi perlu adanya tata cara atau prosedur dalam pendaftaran mahasiswa baru, karena prosedur merupakan tahap awal dalam pendaftaran mahasiswa baru. Dengan adanya suatu prosedur yang jelas akan membantu para mahasiswa baru untuk dapat memasuki sebuah perguruan tinggi yang mereka inginkan. Di sebuah Institusi pendidikan atau perguruan tinggi yang ditugaskan untuk membuat prosedur pendaftaran yaitu pada bagian penerimaan mahasiswa baru. Bagian penerimaan mahasiswa baru di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya diperuntukkan untuk calon mahasiswa baru yang ingin mendapatkan informasi tentang prosedur pendaftaran masuk di Stikom Surabaya. Tugas utama bagian Penerimaan Mahasiswa Baru yang selalu bertemu dengan orang, menuntut staff bagian ini bias berkomunikasi dengan baik. Dengan adanya komunikasi yang baik maka pelayanan yang diberikan kepada calon mahasiswa baru tentunya akan maksimal dan dapat dimengerti secara cepat.

Ada beberapa jenis prosedur pendaftaran yang diberikan oleh bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, untuk mempermudah calon mahasiswa baru dalam proses pendaftaran, antara lain:

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



Gambar 4. 1 *Document Flow* Prosedur Secara Langsung Ke Counter



Pendaftaran secara langsung ke *counter* ini dilakukan ketika ada pendaftar atau calon mahasiswa maupun wali dari calon mahasiswa mendatangi *counter* Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Pendaftaran yang dilakukan secara langsung seperti ini menuntut para staff Penerimaan Mahasiswa Baru untuk memperhatikan penampilannya dan juga sikap dalam menghadapi calon mahasiswa. Pendaftaran langsung melalui *counter*, pendaftar harus mengisi formulir pendaftaran dan menyerahkan berkas-berkas pendaftaran. Berikut ini adalah contoh formulir bagian Penerimaan Mahasiswa Baru yang dapat dilihat seperti pada Gambar 4. 2.

**stikom**  
INSTITUT BISNIS  
DAN INFORMATIKA  
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

Mengetahui,

Kepala Sekolah

Calon Mahasiswa

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

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

A. Prestasi Akademik:

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

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

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

B. Prestasi Non-Akademik:

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

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


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

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

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

Gambar 4. 2 Formulir Pendaftaran

Setelah formulir diisi oleh pendaftar, staff penmaru akan meminta biaya pendaftaran sebesar Rp 300.000,- untuk dibuatkan beserta kuitansi pembayaran pendaftaran yang dapat dilihat seperti pada Gambar 4. 3.

Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Teknik Komputer Surabaya Jl. Raya Kedung Baruk No.98 Surabaya 60298 Telp. (031)8721731 Fax. (031)8710218		ARSIP PENMARU
<b>KUITANSI</b>		
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	
<b>Rp. 300.000,-</b>		
Surabaya, 14 September 2015 14:05  Adonai Filisia Arumdina		

Gambar 4. 3 Kuitansi Pembayaran Formulir

Setelah kuitansi selesai, calon mahasiswa baru otomatis tercetak kartu tanda peserta tes sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian tes masuk Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya yang dapat dilihat pada Gambar 4. 4.

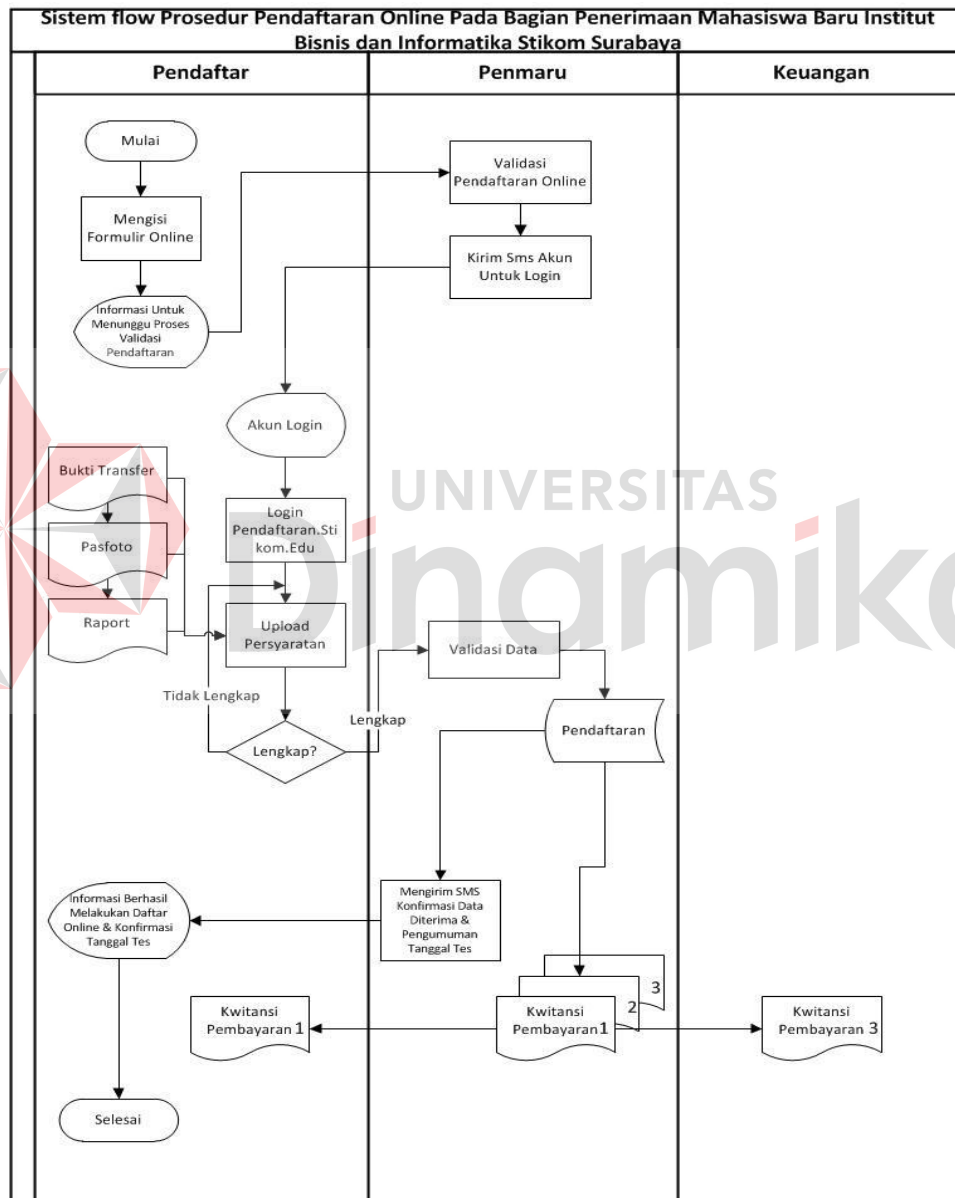
<b>Pelaksanaan Ujian :</b> Hari/Tanggal : ???, Pukul : WIB - WIB Ruang : Pilihan : 1. S1 Sistem Informasi	<b>TANDA PESERTA</b> UJIAN SARINGAN MASUK STIKOM SURABAYA <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin: 10px auto; text-align: center;">           PAS FOTO 3x4         </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div>           Periode : Mar            Tahun : 2015            Notest : 150307016            Nama : VERDIAN ACHMAD                      BAGASKARA         </div> </div>
<b>Pengumuman :</b> - Mohon dibawa saat Ujian dan Registrasi - Mohon hadir 30 menit sebelum ujian berlangsung - Berpakaian bebas rapi, berkerah dan bersepatu pada saat ujian	

Gambar 4. 4 Kartu Tanda Peserta Tes

Staff 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 foto copy berkas rapot dari semester 1 sampai 4.

## B. Pendaftaran Online

Selain Pendaftaran secara langsung melalui *counter*, Penerimaan Mahasiswa Baru Stikom Surabaya menyediakan pendaftaran secara online melalui *website* penmaru Stikom Surabaya. Pendaftaran secara online dapat mempermudah para pendaftar atau calon mahasiswa baru khususnya dari luar daerah.



Gambar 4. 5 Sistem Flow Prosedur Pendaftaran Online

- a. Pertama para pendaftar harus mengakses melalui *website* penmaru Stikom Surabaya yaitu, *penmaru.stikom.edu* kemudian pilih daftar online.



Gambar 4. 6 Website penmaru.stikom.edu

Sumber : *penmaru.stikom.edu*

- b. Kemudian muncul tampilan formulir seperti di bawah ini. Para pendaftar dapat mengisi data diri mereka pada kolom yang sudah disediakan

Gambar 4. 7 Formulir Pendaftaran Online

Sumber : *penmaru.stikom.edu*



- c. Kemudian jika sudah di isi klik Proses maka para pendaftaran akan mengisi pada kolom selanjutnya yaitu Biodata Orang Tua / Wali

Gambar 4. 8 Biodata Orang Tua / Wali

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

- d. Lanjutkan proses ke bagian Asal Sekolah, isi data asal sekolah para pendaftar dengan benar

Gambar 4. 9 Biodata Asal Sekolah

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

- e. Kemudian bagian Jurusan Pendaftaran yang berisi jurusan apa yang akan diambil jika ingin mendaftar di Stikom Surabaya

Gambar 4. 10 Jurusan Pendaftaran

*Sumber : penmaru.stikom.edu*

- f. Selanjutnya yang terakhir adalah Sumber Informasi, dari mana para calon pendaftar mendapatkan informasi tentang Stikom Surabaya

Gambar 4. 11 Sumber Informasi Pendaftaran

*Sumber : penmaru.stikom.edu*

- g. Setelah semua kolom formulir sudah di isi dengan benar dan berkas-berkas yang dibutuhkan sudah dilampirkan, masukkan kode yang tertera kemudian submit.

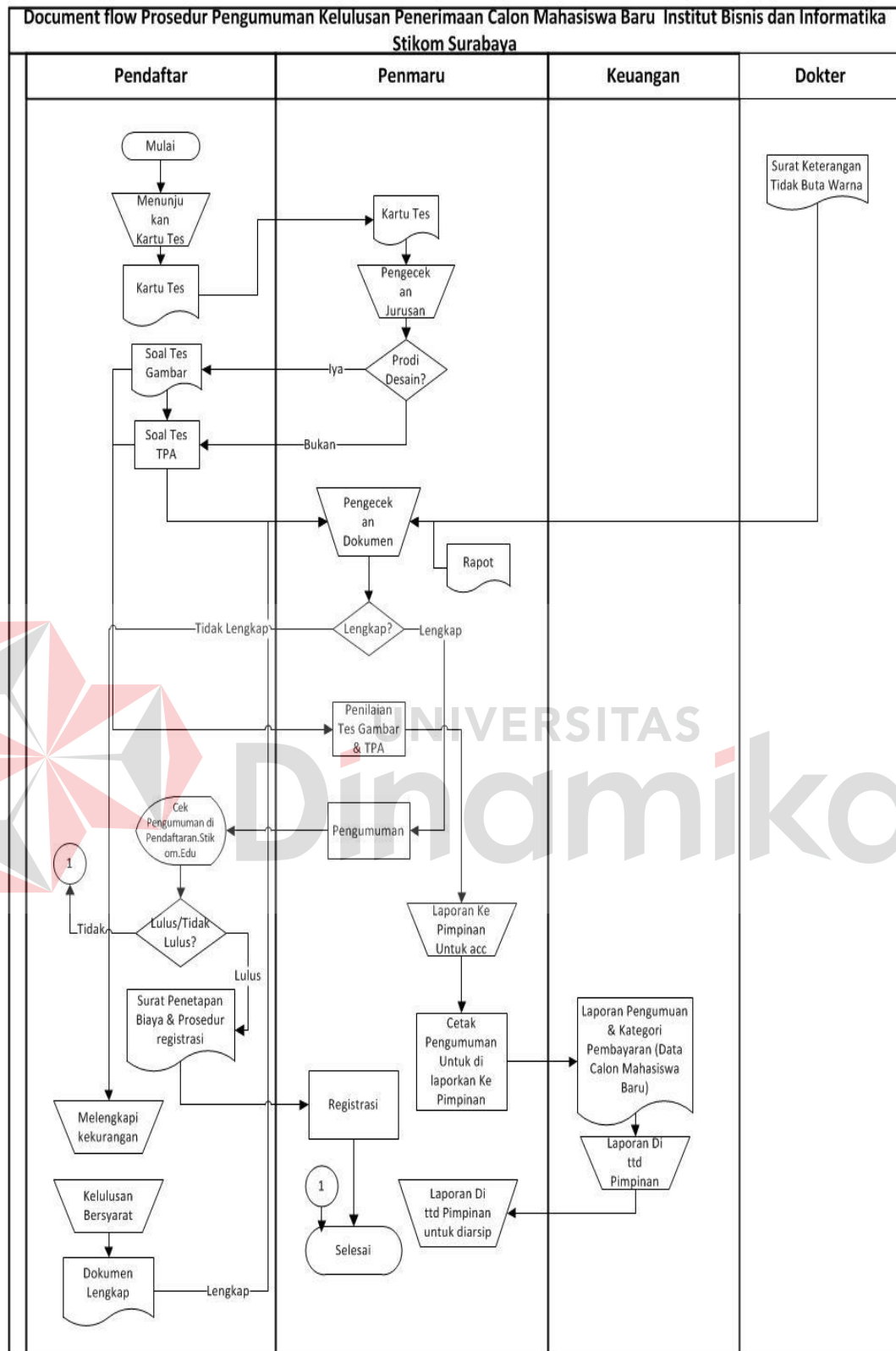
Data pendaftar telah masuk di sistem pendaftaran online Penerimaan Mahasiswa Baru, dan dilakukan pengecekan pembayaran formulir dan berkas-berkas lainnya.

Jika sudah lengkap, staff Penerimaan Mahasiswa Baru akan memberikan informasi:

1. Tanggal dan di mana pengumuman mahasiswa baru dapat dilihat.
2. Tanggal registrasi ulang.
3. Memberikan alamat rekening untuk pembayaran registrasi ulang.
4. Jumlah pembayaran yang harus dibayarkan ketika registrasi ulang.
5. Memberikan nomor tes (jika mengikuti tes).
6. Memberi tahu jadwal dan tempat tes.

#### **4.3.2. Prosedur Pengumuman Kelulusan Penerimaan 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 Pengumuman Kelulusan Penerimaan Calon Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.



Gambar 4. 12 *Document Flow* Pengumuman Kelulusan Penerimaan Calon 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 elektronis ini untuk mengarsipkan untuk mengarsipkan data mahasiswa baru agar tidak hilang. Selain itu, program ini berguna untuk mengetahui jumlah pendaftar di setiap periode.

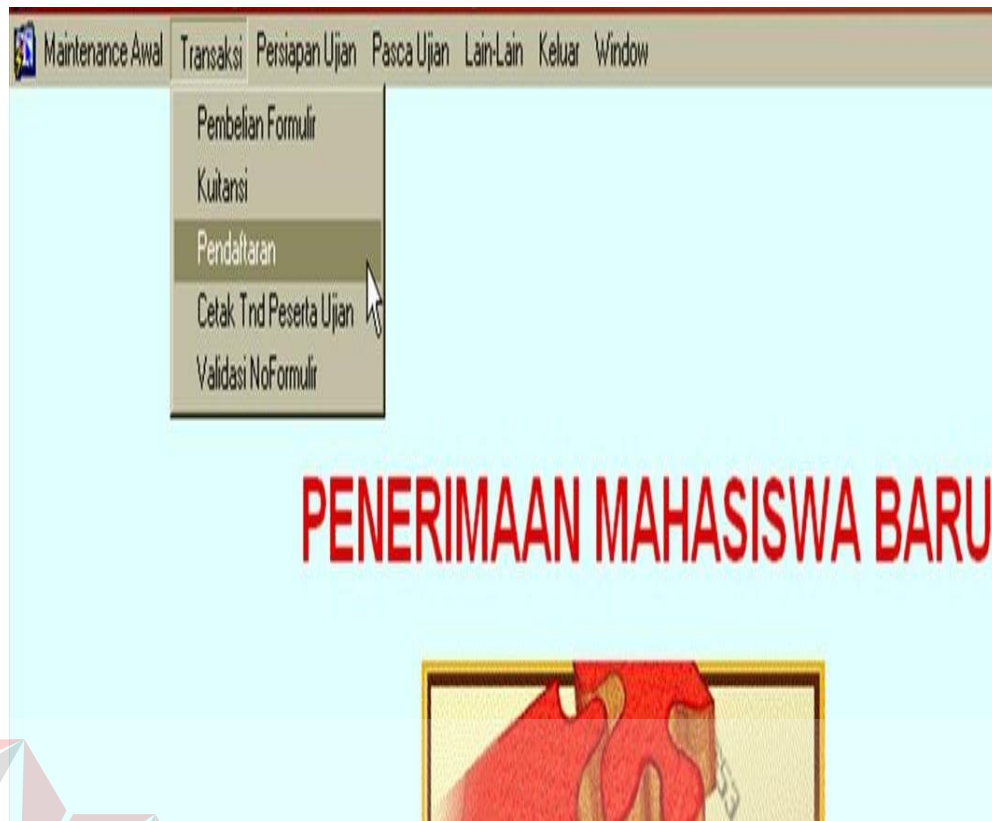
Langkah-langkah pengarsipn data mahasiswa secara elektronik, sebagai berikut :

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



Gambar 4. 13 Login ke program PMB

Setelah muncul tampilan layar seperti gambar di atas, pilih menu transaksi kemudian pilih pendaftaran.



Gambar 4. 15 Memulai Pengarsipan Secara Elektronik  
Kemudian akan muncul tampilan form untuk mengarsipkan data para mahasiswa baru

 A screenshot of a web-based form titled 'Penerimaan Mahasiswa Baru'. The form is divided into several sections. At the top, there is a header with the text 'STKOM Cyber Campus' and 'Penerimaan Mahasiswa Baru'. Below this, there is a section for 'NO. TEST PENMARU' with a table for entering data. To the right of this, there is a section for 'Biodata Calon Mahasiswa' with fields for Name, Address, City, Phone Number, and Date of Birth. Below this, there is a section for 'Pilihan Jurusan' (Choice of Major) with fields for Jurusan 1 and Jurusan 2. At the bottom, there are buttons for 'Keluar' (Exit) and 'Simpan Data' (Save Data). The form is currently empty, with all fields showing default values or being blank.

Gambar 4. 14 Form yang masih kosong

Kemudian isi semua kolom yang tersedia mulai dari nomor formulir yang terdapat pada formulir pendaftaran peserta mahasiswa baru pada kolom No. Form, setelah No. Form sudah diisi otomatis No. Test Penmaru akan muncul pada 3 kotak pertama yang masing-masing berisi 2 digit angka tahun pendaftaran. 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.

The screenshot displays the STIKOM Cyber Campus 'Penerimaan Mahasiswa Baru' (New Student Admission) web application. The interface is divided into a sidebar on the left and a main form area on the right. The sidebar contains a calendar for June 2014, with the date 30-JUN-2014 highlighted. The main form area is titled 'No Form 1404171' and 'Kosongkan Entry-an'. It includes sections for 'Biodata Calon Mahasiswa' (Candidate Student Data) and 'Pilihan Jurusan' (Program Selection). The 'Biodata' section contains fields for Name, Address, City, Phone Number, Email, Date of Birth, and Gender. The 'Pilihan Jurusan' section has dropdown menus for Program 1 and Program 2. The top navigation bar includes links like 'Maintenance Awal', 'Transaksi', 'Persiapan Ujian', 'Pasca Ujian', 'Lain-Lain', and 'Keluar'.

Gambar 4. 16 Form yang sudah diisi

Setelah diisi, langkah selanjutnya adalah proses penyimpanan arsip yang tertera pada kolom sebelah kiri, klik simpan data.

The screenshot displays the STIKOM Cyber Campus interface. On the left, a sidebar contains a calendar for June 2014, with the date 30th highlighted. Below the calendar, there are fields for 'Jalur Masuk' (01/Test), 'Periode' (11, Juni\_2), 'SHIFT ke' (1), and 'Tgl Beli FORMs' (26-JUN-2014). The main area shows a student's profile with ID 1404158 and a table of test results. A confirmation dialog box is open, asking 'Data telah disimpan' (Data has been saved).

**Test Results Table:**

No	Nilai	Ranking
1	87	90
2	87	91
3	83	86
4	81	84
5	85	85

**Rata2x Raport :** 85.2, 86.3, 85.7, 86.3, 87.7, 88.8

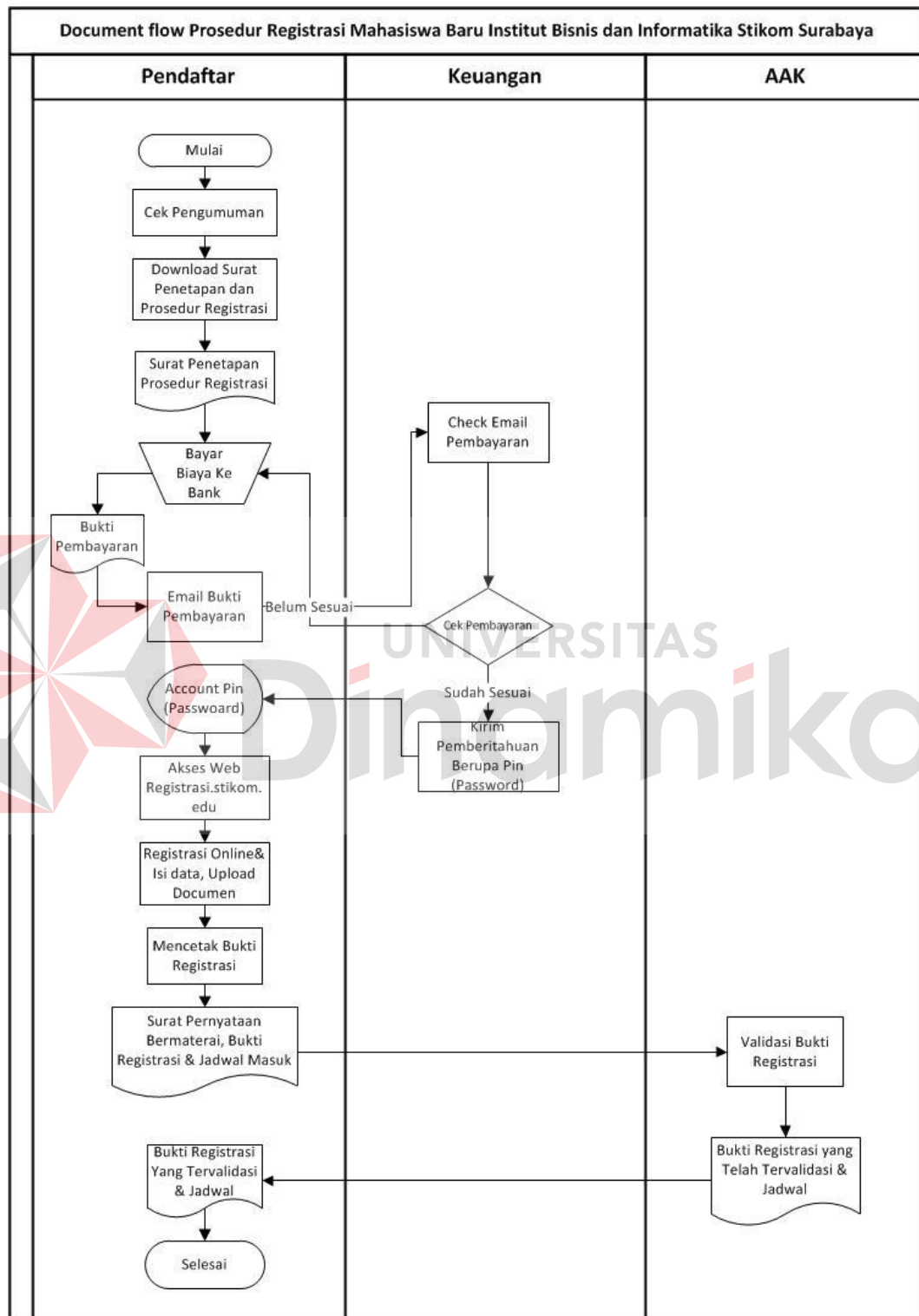
**Ranking :**

**Keterangan Prestasi yang pernah dimiliki:**

1. JUARA 1 "BLOG COMPETITION 2013" ANTAR SMA/SMK/MA SE-JAWA TIMUR YANG DI SELENGGARAKAN OLEH DIII MANAJEMEN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA  
2. DECEPTA BINGI GUY ENVIRONMENTAL SMART COMPETITION

Gambar 4. 17 Form yang sudah diisi dan disimpan

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

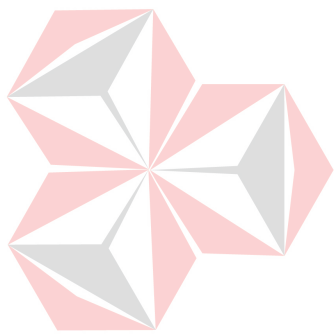


Gambar 4. 18 Document Flow Prosedur Registrasi Ulang Mahasiswa Baru

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 pemberitahuan melalui Short Message Service (SMS) dari bagian keuangan.
- 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 nomor 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.

- f. Setelah menyelesaikan registrasi online, calon mahasiswa baru menyerahkan berkas-berkas registrasi online (bukti registrasi online dan surat pernyataan bermaterai) ke bagian AAK.



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dan sarandari hasil *Workshop* yang telah dilaksanakan di bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah melaksanakan *Workshop* di bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya dengan terjun secara langsung pada dunia kerja, telah banyak pengalaman dan ilmu yang bermanfaat serta telah sedikit – banyak mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan.

Kesimpulan yang dapat diambil selama melakukan *Workshop* di bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya yaitu membuat alur prosedur pendaftaran yang lebih detail dengan menggunakan microsf visio

#### **5.2. Saran**

Setelah melakukan workshop pada bagian Penerimaan Mahasiswa Baru STIKOM Surabaya, Penulis mengusulkan beberapa saran, yaitu dibuatkannya suatu sistem prosedur pendaftaran yang lebih detail dari prosedur pendaftaran sebelumnya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (2003). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Bovee & Thill. (2011). *Bussiness Communication Today*. Jakarta: Erlangga.
- Moenir. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Purwanto, D. (2011). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Stikom Surabaya (A). (2016). *Sejarah*. Retrieved Desember 10, 2016, from <http://stikom.edu/id/sejarah>
- Stikom Surabaya (B). (2016). *Logo*. Retrieved Desember 10, 2016, from <http://www.stikom.edu/id/logo-stikom-baru>
- Stikom Surabaya (C). (2016). *Struktur Organisasi*. Retrieved Desember 10, 2016, from <http://www.stikom.edu/organization-structure>
- Suprpto, T. (2004). *Pengantar Teori & Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta: MedPress.
- Walker, D. (2011). *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*. Binarupa Aksara Publisher.
- Wursanto, D. I. (1991). *Kearsipan 1*. Yogyakarta: Kanisius Yogyakarta.