

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI
PERKANTORAN PADA KEGIATAN
KORESPONDENSI DI DEPARTEMEN
SALES & MARKETING HOTEL MIDTOWN
SURABAYA**



MELIANA KARTIKA
NRP 4105017048

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN D-III
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2020**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI
PERKANTORAN PADA KEGIATAN
KORESPONDENSI DI DEPARTEMEN
SALES & MARKETING HOTEL MIDTOWN
SURABAYA**



diajukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan mata kuliah Tugas Akhir

MELIANA KARTIKA
NRP 4105017048

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN D-III
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2020

PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meliana Kartika

NRP : 4105017048

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Penggunaan Teknologi Informasi Perkantoran pada Kegiatan Korespondensi di Departemen *Sales & Marketing* Hotel Midtown Surabaya” adalah benar-benar hasil karya sendiri. Kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, karya tulis ini belum pernah diajukan pada institusi mana pun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran ini sesuai dengan sikap ilmiah yang dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Surabaya, 2 Juni 2020

Yang menyatakan,



Meliana Kartika

NRP 4105017048

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meliana Kartika

NRP : 4105017048

sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Perkantoran D-III Fakultas Vokasi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul “Penggunaan Teknologi Informasi Perkantoran pada Kegiatan Korespondensi di Departemen *Sales & Marketing* Hotel Midtown Surabaya”.

Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya berhak untuk menyimpan, memperbanyak, menggunakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan, dan menampilkan/mempublikasikan karya ilmiah ini, baik seluruhnya atau sebagian, di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, segala konsekuensi hukum yang timbul apabila terdapat pelanggaran Hak Cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun.

Surabaya, 2 Juni 2020

Yang menyatakan,



Meliana Kartika

NRP 4105017048

PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Laporan Tugas Akhir berjudul “Penggunaan Teknologi Informasi Perkantoran pada Kegiatan Korespondensi di Departemen *Sales & Marketing* Hotel Midtown Surabaya” yang disusun oleh

Nama : Meliana Kartika

NRP : 4105017048

telah diperiksa dan disetujui

Surabaya, 16 Juni 2020

Mengetahui,
Dekan



Benedicta D. Muljani
Benedicta D. Muljani, S.Sos., M.AB.

NIK 411.99.0018

Menyetujui,
Pembimbing

Philipus Suryo Subandoro, M.Kom.

NIK 411.00.0020

PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir berjudul “Penggunaan Teknologi Informasi Perkantoran pada Kegiatan Korespondensi di Departemen Sales & Marketing Hotel Midtown Surabaya” yang disusun oleh

Nama : Meliana Kartika

NRP : 4105017048

Program Studi : Administrasi Perkantoran D-III

telah diujikan dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji pada Sidang Tugas Akhir yang berlangsung pada 11 Juni 2020.

Menurut pandangan kami, tugas akhir ini sudah memadai dari segi kualitas sebagai pemenuhan persyaratan kelulusan mata kuliah Tugas Akhir dan salah satu persyaratan penyelesaian studi dari Program Studi Administrasi Perkantoran D-III Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Surabaya, 11 Juni 2020

Dewan Penguji:

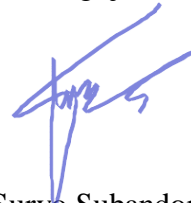
Penguji I,



Indriana Lestari, S.Sos., M.A.

NIK 411.99.0017

Penguji II,



Philipus Suryo Subandoro, M.Kom.

NIK 411.00.0020

Ketua Tim Penguji,



Andreas E. Hadisoebroto, S.Sos., M.M.

NIK 411.04.0025

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan kasih karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Penggunaan Teknologi Informasi Perkantoran pada Kegiatan Korespondensi di Departemen *Sales & Marketing* Hotel Midtown Surabaya”. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Administrasi Perkantoran D-III di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. terselesaikannya Laporan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa menyertai dan memberkati penulis mulai dari menyelesaikan masa studi, Praktik Kerja Lapangan, hingga penyelesaian Laporan Tugas Akhir.
2. Bapak Didiek Prabowo selaku *Assistant Human Resource Manager* Hotel Midtown Surabaya sekaligus penyelia yang telah memberikan penulis kesempatan untuk mendapatkan pelajaran dan pengalaman melalui Praktik Kerja Lapangan di Hotel Midtown Surabaya;
3. Rekan-rekan di Departemen *Sales & Marketing* Hotel Midtown Surabaya yang telah membantu dan membina penulis selama Praktik Kerja Lapangan;
4. Bapak Philipus Suryo Subandoro, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini;
5. Bapak Yohanes Adven Sarbani, S.Pd., M.AB. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
6. Para Bapak dan Ibu Dosen Akademi Sekretari Widya Mandala Surabaya dan D-III Administrasi Perkantoran Fakultas Vokasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah berjasa dalam mendidik, mengajar, dan membimbing penulis selama menyelesaikan masa studi dan penulisan Laporan Tugas Akhir;
7. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha Akademi Sekretari Widya Mandala Surabaya dan D-III Administrasi Perkantoran Fakultas Vokasi Universitas

Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah membantu penulis dalam hal administrasi selama penulis menyelesaikan masa studi dan penulisan Laporan Tugas Akhir;

8. Papa Rudy Tjiomas dan Mama Njoo Aie Rine selaku kedua orang tua penulis serta Saudari Lily Anatasia Tjiomas dan Saudara Vicky Antonius Tjiomas selaku kedua kakak penulis di rumah yang telah memberikan semangat dan doanya kepada penulis demi terselesaikannya Laporan Tugas Akhir ini;
9. Saudari Valensia Christabel Layman dan Saudari Nathasya Septannia Cahyadi selaku teman seperbimbingan yang senantiasa memberi semangat dan mengingatkan penulis selama penulisan Laporan Tugas Akhir ini;
10. Seluruh teman-teman mahasiswa Program Studi D-III Administrasi Perkantoran Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya angkatan 2017 yang telah mendukung penulis selama menyelesaikan masa studi dan Laporan Tugas Akhir ini;
11. Saudari Fina Rosalina, Saudara Christian Bima, Saudara Stefanus Febrianto, dan teman-teman Youth Community GPPS Sawahan lainnya yang senantiasa mendukung, memberi saran, memotivasi, menyemangati, dan mendoakan penulis hingga terselesaikannya Laporan Tugas Akhir ini; dan
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan Laporan Tugas Akhir ini. Akhirnya penulis berharap, semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat.

Surabaya, Mei 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iii
PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR.....	iv
PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
RINGKASAN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup.....	3
1.3 Tujuan Tugas Akhir.....	3
1.4 Manfaat Tugas Akhir.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Teknologi Informasi Perkantoran.....	6
2.2 Pengertian Administrasi	9
2.3 Pengertian Korespondensi	10
2.4 Pengertian Pemasaran (<i>Sales & Marketing</i>)	11
2.5 Format Surat Bisnis Secara Umum	12
BAB III GAMBARAN UMUM.....	20
3.1 Gambaran Umum Organisasi.....	20
3.2 Pelaksanaan Kegiatan PKL.....	24
BAB IV PEMBAHASAN	27
4.1 Korespondensi dalam Kegiatan Berbisnis Hotel Midtown Surabaya	27
4.2 Sarana Pendukung Korespondensi di Hotel Midtown Surabaya	29

4.3	Teknologi Informasi Perkantoran Pendukung Kegiatan	
	Korespondensi di Hotel Midtown Surabaya dan Kegunaannya	33
4.4	Penerapan Penggunaan Teknologi Informasi Perkantoran pada	
	Kegiatan Korespondensi di Hotel Midtown Surabaya	47
BAB V PENUTUP		55
5.1	Kesimpulan	55
5.2	Saran	55
DAFTAR PUSTAKA		57
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Gambar Simulasi Surat Penawaran Melalui Surat Elektronik	17
3.1 Gambar Logo Hotel Midtown Surabaya.....	20
4.1 Gambar <i>Printer Canon LBP 3000</i>	29
4.2 Gambar <i>Scanner Canon Lide 110</i>	29
4.3 Gambar Logo <i>Whatsapp Messenger</i>	31
4.4 Gambar Logo <i>Mozilla Thunderbird</i>	32
4.5 Gambar Logo <i>Microsoft Outlook</i>	34
4.6 Gambar Logo <i>WPS Office</i>	34
4.7 Gambar Logo <i>WPS Office Writer</i>	35
4.8 Gambar Tampilan Menu <i>Tab</i>	36
4.9 Gambar Tampilan kotak dialog <i>Tab Stop</i>	37
4.10 Gambar Tampilan Menu <i>Tab Insert → Header & Footer</i>	38
4.11 Gambar Pilihan Bahasa dalam <i>WPS Office Writer</i>	39
4.12 Gambar Tampilan Menu <i>Bullets and Numbering</i>	40
4.13 Gambar Tampilan <i>Tab</i> dan <i>Toolbar</i> pada <i>WPS Office Writer</i>	41
4.14 Gambar Tampilan pada <i>Tab Mailings</i>	41
4.15 Gambar Tampilan Dialog Pencarian Dokumen Sebagai Sumber Data.....	42
4.16 Gambar Tampilan <i>Field Box</i>	42
4.17 Gambar Tampilan <i>Toolbar</i> pada <i>Tab Mailings</i>	43
4.18 Gambar Tampilan <i>XP-Pen</i> pada <i>Windows</i>	44
4.19 Gambar Tampilan <i>XP-Pen</i> pada <i>MAC</i>	44
4.20 Gambar Logo <i>WPS Office Spreadsheet</i>	45
4.21 Gambar Logo <i>WPS Office PDF</i>	45
4.22 Gambar Contoh Surat Penawaran Sebelum Diperbarui (Bagian Awal)	47
4.23 Gambar Contoh Surat Penawaran Sebelum Diperbarui (Bagian Akhir)	48
4.24 Gambar Contoh Surat Penawaran Setelah Diperbarui (Bagian Awal)	50
4.25 Gambar Contoh Surat Penawaran Setelah Diperbarui (Bagian Akhir)	51

4.26 Gambar Tampilan kotak dialog pada <i>Save As</i>	52
4.27 Gambar Tampilan kotak dialog <i>File type</i>	53

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Struktur Organisasi Hotel Midtown Surabaya Tahun 2020	59
2. Daftar Hadir PKL.....	60
3. Kegiatan Harian PKL	62
4. Sertifikat PKL.....	66
5. Lembar Bimbingan PKL	67

RINGKASAN

Penggunaan Teknologi Informasi Perkantoran pada Kegiatan Korespondensi di Departemen *Sales & Marketing* Hotel Midtown Surabaya; Meliana Kartika; 4105017048; 2020; Fakultas Vokasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Laporan Tugas Akhir ini berisi pengamatan terhadap penggunaan teknologi informasi perkantoran pada kegiatan korespondensi atau surat-menyurat di Departemen *Sales & Marketing* Hotel Midtown Surabaya. Selain itu akan dibahas pula pemanfaatan fitur-fitur pada teknologi informasi perkantoran saat ini yang dapat digunakan untuk memaksimalkan kegiatan korespondensi bisnis. Pengamatan ini dilakukan selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Hotel Midtown Surabaya sebagai seorang admin. Sebagai seorang admin, korespondensi atau surat-menyurat menjadi salah satu kegiatan sehari-hari mengingat korespondensi merupakan salah satu media komunikasi penting dan formal dalam bisnis perhotelan hingga saat ini. Mengingat perkembangan zaman semakin pesat dan teknologi semakin canggih, maka pemanfaatan teknologi informasi dapat dilakukan agar hasil kerja menjadi lebih maksimal. *WPS Office* menjadi salah satu perangkat lunak yang paling sering digunakan sebagai media pendukung pembuatan surat di Departemen *Sales & Marketing* Hotel Midtown Surabaya. Fitur-fitur dalam *WPS Office* dapat dimaksimalkan untuk menghasilkan sebuah surat yang rapi tanpa harus menghabiskan banyak waktu dalam pembuatannya. Sedangkan untuk proses pendistribusian surat secara *online* (surat elektronik), Hotel Midtown Surabaya menggunakan *Mozilla Thunderbird* dan *Microsoft Outlook* yang memiliki kelebihan pada kelengkapan fitur pengelolaan email secara lokal di komputer dan laptop. Pengaturan daftar akun, pencarian pesan, dan pembacaan beberapa surat elektronik secara bersamaan dapat dilakukan secara mudah dan cepat. Setelah dilakukan pengamatan, penulis mendapati bahwa sebagian staf belum seluruhnya menerapkan fungsi teknologi informasi perkantoran dengan maksimal. Selain itu, tidak adanya seorang admin yang menangani administrasi secara khusus cukup berdampak pada kinerja para staf departemen yang tidak dapat selalu berada di dalam ruangan oleh karena pekerjaan utamanya yang mengharuskan mereka berada di luar perusahaan. Oleh karena itu, penulis juga menyarankan pihak perusahaan untuk merekrut seorang admin yang menguasai teknologi informasi perkantoran untuk menangani administrasi secara khusus agar kegiatan administrasi seperti korespondensi dan kearsipan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Kata kunci: Teknologi Informasi Perkantoran, Korespondensi, Administrasi, *WPS Office*

ABSTRACT

The Use of Office Information Technology in Correspondence Activities in the Sales & Marketing Department of Midtown Hotel Surabaya. Meliana Kartika. 4105017048. Vocational Faculty Widya Mandala Surabaya Catholic University. 2020.

This Final Report contains observations on the use of office information technology in correspondence activities at the Midtown Hotel Sales & Marketing Department in Surabaya. In addition, it will also discuss the use of features in current office information technology that can be used to maximize business correspondence activities. This observation was made as long as the writer carried out the Internship at Midtown Hotel Surabaya as an admin. As an admin, correspondence is one of the daily activities that important and also as formal communication media in the hospitality business. Given the increasingly rapid development era and increasingly sophisticated technology, the use of information technology can be done so that the work is more leverage. WPS Office is one of the most frequently used software as supporting media for writing letters in the Sales & Marketing Department of Midtown Hotel Surabaya. The features in WPS Office can be maximized to produce a neat letter without having to spend a lot of time in its making. As for the process of distributing mail online (electronic mail), Midtown Hotel Surabaya uses Mozilla Thunderbird and Microsoft Outlook which have advantages in completing local email management features on computers and laptops. Setting up an account list, searching for messages, and reading several e-mails simultaneously can be done easily and quickly. After observing, the authors found that some staff did not fully implement the information technology function to the fullest. In addition, the absence of an admin handling administrative matters specifically has an impact on the performance of department staff who cannot always be indoors (in the office) because of their main work which requires them to be outside the company. Therefore, the authors also suggest the company to recruit an admin who masters information technology to handle administration specifically so that administrative activities such as correspondence and archives can run more effectively and efficiently.

Keywords: *Office Information Technology, Correspondence, Administration, WPS Office*