

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Di era yang semakin *modern* saat ini, sebuah perusahaan dituntut untuk terus berinovasi dengan membuat hal-hal baru guna meningkatkan efektivitas kinerja karyawannya. Perkembangan dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang semakin pesat juga mengharuskan sebuah perusahaan bergerak selangkah lebih maju dari sebelumnya. Perkembangan tersebut tengah berdampak di segala aspek kehidupan manusia, hal tersebut dapat dilihat dengan cara orang melakukan suatu pekerjaan sudah tidak lagi dengan cara manual, tetapi semua telah diperbarui oleh perkembangan teknologi informasi tersebut.

Dalam aktivitas perkantoran, pasti ada suatu kegiatan di mana antar individu dengan kelompok atau kelompok dengan kelompok membahas suatu permasalahan yang terjadi di perusahaan. Oleh karena itu diperlukan adanya rapat untuk membahas permasalahan yang sedang terjadi. Rapat atau bisa disebut dengan *meeting* merupakan suatu agenda yang paling umum dilakukan dalam kegiatan perkantoran. Menurut Nunung dan Ratu Evi dalam Priansa (2017:217), rapat merupakan suatu alat komunikasi antara pimpinan kantor dan *staff* nya. Dari pengertian tersebut, maka rapat dapat diartikan sebagai media komunikasi tatap muka antar atasan dan bawahan atau sebaliknya yang umum dilakukan, guna menyampaikan informasi atau menyelesaikan masalah yang sedang terjadi di perusahaan dengan cara musyawarah untuk mencapai mufakat.

Untuk mencapai tujuan rapat agar berjalan sesuai dengan harapan, salah satunya yaitu dibutuhkan peran sekretaris dalam mengelola segala persiapan rapat. Tugas dan fungsi sekretaris disini yaitu untuk menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan pada saat rapat agar berjalan dengan lancar. Mulai dari mencatat kapan akan diadakannya rapat, mendata siapa saja peserta yang akan mengikuti rapat, menyiapkan ruangan rapat yang sesuai dengan kapasitas peserta dan memadai segala fasilitas yang ada di ruang rapat, mengkonfirmasi ke peserta apakah bisa hadir atau tidak, menyiapkan daftar hadir dan yang terakhir yaitu

menyiapkan konsumsi serta akomodasi jika diperlukan. Jika salah satu dari langkah-langkah tersebut tidak dijalankan dengan baik, maka yang terjadi adalah adanya tabrakan jadwal rapat yang lain dengan waktu yang bersamaan. Oleh karena itu pengelolaannya harus diperhatikan dengan baik dan benar.

Untuk sebuah organisasi atau perusahaan besar, ruang rapat yang digunakan haruslah berkapasitas besar pula, maksudnya mampu menampung seluruh peserta rapat jika memang itu penting yang mungkin menghadirkan seluruh jajaran petinggi perusahaan. Seperti halnya yang terjadi di salah satu perusahaan milik BUMN PT Telkom Indonesia Divisi Regional V Surabaya. Ada banyak sekali ruang rapat dengan berbagai kapasitas yang ada di perusahaan tersebut. Namun dari sekian banyak ruang rapat yang ada, persebaran pemakaian ruang rapatnya tidak merata, ada yang sering digunakan dan ada pula yang jarang digunakan. Hal tersebut membuat sekretaris harus bekerja sedikit lebih keras dalam menangani masalah peminjaman ruang rapat karena masih menggunakan cara manual. Prosesnya cukup rumit, peminjam harus mendatangi langsung bagian Sekretariat Divisi untuk menanyakan ketersediaan ruang rapat dan mengajukan pinjaman ruang rapat. Kemudian Sekretaris akan mencatat dalam sebuah form. Dengan pengisian form pemesanan yang dijadikan satu, hal tersebut dapat menyebabkan bentrokan jadwal rapat karena catatan di form tersebut sedikit tidak beraturan. Permasalahan lainnya yaitu ruang rapat yang dikontrol hanya di lantai 11 saja, untuk di lantai 9 dan 10 tidak ada yang mengawasi dan tidak ada jadwal tertulis, sehingga bebas untuk siapa saja yang ingin menggunakannya tanpa ijin. Terkadang peminjam mengalami kekecewaan karena ruang rapat yang ingin digunakan telah dipinjam oleh unit lain dan dirasa tidak efisien karena masih menggunakan kertas, sedangkan Telkom Regional V sedang menggalakan ide *paperless* (pengurangan jumlah konsumsi kertas).

Berdasarkan uraian permasalahan di atas terkait dengan minimnya informasi ketersediaan ruang tersebut, PT Telkom Indonesia Divisi Regional V Surabaya berinovasi mengembangkan sebuah sistem yang sebenarnya sudah ada, yang dulunya masih menggunakan cara manual sekarang dikembangkan lebih terotomatisasi dan sistematis. Jadi sistem yang digunakan adalah sebuah aplikasi

berbasis *web* yang dapat diakses oleh seluruh karyawan untuk meningkatkan informasi terkait dengan ketersediaan ruang rapat dan mempermudah proses peminjaman ruang rapat. Untuk nama aplikasinya sendiri yaitu “*Booking Meeting Room*”, tetapi masih dalam tahap pengembangan dan belum 100% sempurna.

Aplikasi ini cukup *urgent* untuk diterapkan, karena setiap unit yang ada di Telkom Regional V sering menggunakan ruang rapat dengan jangka waktu yang sangat berdekatan. Sehingga aplikasi tersebut dapat mempermudah proses peminjaman dan pengaturan jadwal rapat agar meminimalisir terjadinya tabrakan jadwal rapat. Pengamatan yang dilakukan terhadap aplikasi tersebut yaitu tidak berkala. Maksudnya, pengamatan hanya dilakukan pada saat wawancara saja, sehingga narasumber hanya menunjukkan cara kerja aplikasi tersebut. Masih ada beberapa hal yang perlu dibenahi dalam aplikasi tersebut. Jadi aplikasi tersebut belum bisa digunakan untuk saat ini, dan masih menggunakan cara manual.

Fungsi dari mendigitalisasikan sistem ini adalah agar semua agenda rapat yang ada di perusahaan tercatat oleh sistem dan mempermudah pekerjaan sekretaris, jadi peminjam tidak perlu lagi datang langsung ke tempat menemui admin (sektaris) di Sekretariat Divisi untuk meminjam ruang rapat. Cukup hanya dengan mengakses aplikasi tersebut dan langsung mengajukan peminjaman ruang rapat, lalu data itu akan masuk ke admin dan sekretaris pun akan langsung menerima dan menampilkannya di *homepage* tersebut, sehingga dapat meminimalisir adanya tabrakan jadwal rapat. Diharapkan dengan adanya pengembangan aplikasi berbasis *web* ini, mampu membantu pekerjaan sekretaris menjadi lebih mudah dan efisien dalam hal peminjaman ruang rapat.

Dari uraian latar belakang di atas, judul tugas akhir yang dapat diambil adalah “**Kesiapan Penggunaan Aplikasi Peminjaman Ruang Rapat di PT TELKOM INDONESIA Divisi Regional V Surabaya**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas, maka rumusan masalah yang dapat dikemukakan adalah “Bagaimana kesiapan penggunaan

aplikasi peminjaman ruang rapat di PT Telkom Indonesia Divisi Regional V Surabaya?”

### **1.3 Tujuan Tugas Akhir**

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui kesiapan penggunaan aplikasi peminjaman ruang rapat yang ada di PT Telkom Indonesia Divisi Regional V Surabaya guna mempermudah proses peminjaman ruang rapat tersebut.

### **1.4 Manfaat Tugas Akhir**

Adapun manfaat dari penulisan tugas akhir bagi beberapa pihak ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Bagi Penulis**

Memperluas wawasan dan menambah pengetahuan penulis mengenai masalah-masalah dalam hal pengelolaan rapat terutama proses peminjaman ruang rapat. Serta mengembangkan teori-teori yang didapat selama masa perkuliahan untuk diterapkan dalam dunia nyata.

#### **2. Bagi Universitas**

Dapat dijadikan sebagai tambahan koleksi pustaka untuk bahan bacaan dan kajian ilmu khususnya mahasiswa Administrasi Perkantoran Universitas Airlangga.

#### **3. Bagi Perusahaan**

Dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi sistem peminjaman ruang rapat di PT Telkom Indonesia Divisi Regional V Surabaya.

#### **4. Bagi Pembaca**

Untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi pihak-pihak yang tertarik khususnya dalam hal pengelolaan rapat serta dapat menambah informasi dan referensi agar bermanfaat bagi penulisan tugas akhir selanjutnya.

## 1.5 Metode Pengumpulan Data

Penyusunan tugas akhir ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk menggambarkan, menjelaskan dan menganalisa data yang diperoleh dari lokasi penelitian (magang kerja) dan kemudian membuat kesimpulan untuk melengkapi data yang diperlukan. Menurut Werang (2015:117), penelitian deskriptif kualitatif adalah jenis penelitian untuk mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya tentang suatu fenomena yang terjadi di dalam alam semesta dan/atau kehidupan manusia. Jenis penelitian ini berhubungan erat dengan pertanyaan “bagaimana”. Dalam proses pengumpulan data tersebut, teknik-teknik yang digunakan adalah sebagai berikut:

### 1. Wawancara (*Interview*)

Menurut Werang (2015:117), wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data di mana *interviewer* (pewawancara) mengajukan sejumlah pertanyaan yang akan segera dijawab oleh *interviewee* (orang yang diwawancarai).

Wawancara digunakan untuk memperoleh data secara mendalam yang berkaitan dengan penerapan aplikasi peminjaman ruang rapat di PT Telkom Indonesia Divisi Regional V Surabaya yang dilakukan dengan Bapak Riyan Riswandi selaku *Officer 2 Public Relation* dengan memberikan beberapa pertanyaan-pertanyaan untuk menunjang pengerjaan tugas akhir ini.

### 2. Pengamatan (*Observation*)

Menurut Alhamda (2016:61) observasi adalah suatu kegiatan pengumpulan data untuk tulisan ilmiah, dengan melakukan pengamatan langsung kepada objek yang diteliti bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang tepat mengenai objek penelitian. Observasi dilakukan untuk menambah dan melengkapi data dari pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi.

Teknik ini dilakukan dengan cara mengamati dan melihat secara langsung pelaksanaan peminjaman ruang rapat di bagian Sekretariat Divisi PT

Telkom Indonesia Divisi Regional V Surabaya selama kegiatan magang kerja berlangsung.

### 3. Dokumentasi (*Documentation*)

Menurut Werang (2015:122), metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data tentang peristiwa atau kejadian masa lalu yang telah didokumentasikan. Dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan data berupa foto-foto pelaksanaan sistem peminjaman ruang rapat, dokumentasi seluruh ruang rapat yang ada di PT Telkom Indonesia dan data-data lain yang diperlukan untuk melengkapi penggunaan metode wawancara dan observasi.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini, sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:

### BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian pendahuluan yang menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, metode pengumpulan data dan sistematika penelitian.

### BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori yang dapat digunakan untuk mendukung pembahasan tugas akhir ini.

### BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum PT Telkom Indonesia Divisi Regional V Surabaya beserta penjelasan mengenai deskripsi hasil dan pembahasan penerapan aplikasi peminjaman ruang rapat di perusahaan tersebut.

### BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian akhir dalam penulisan tugas akhir yang berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengamatan. Selain itu juga berisi saran yang diharapkan mampu memberikan manfaat bagi penelitian selanjutnya.