

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

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

Di era revolusi industri 4.0, perusahaan dituntut untuk mampu beradaptasi dalam perkembangan penggunaan teknologi untuk menunjang proses operasional perusahaan. Hal ini bertujuan untuk mengoptimalkan kualitas agar perusahaan mampu bertahan dengan pesatnya perkembangan dalam menyelesaikan pekerjaan, mencari data, berkomunikasi, dan menjalankan kegiatan kantor lainnya. Dalam menunjang kegiatan tersebut perusahaan membutuhkan kantor. Definisi kantor menurut Nuraida (2014:1) adalah:

“Kantor merupakan tempat pengelolaan administrasi atau secara definisi kantor adalah tempat diselenggarakannya kegiatan tata usaha yang di dalamnya terdapat ketergantungan sistem antara orang, teknologi, dan prosedur untuk menangani data dan informasi mulai dari menerima, mengumpulkan, mengolah, menyimpan sampai menyalurkannya kepada pihak-pihak yang berkepentingan”.

Berdasarkan definisi kantor yang telah dipaparkan diatas dapat diartikan bahwa kantor adalah pusat tempat pengelolaan kegiatan administrasi oleh instansi/perusahaan. Agar terwujud tujuan tersebut tentunya diperlukan pengelolaan administrasi yang baik agar lebih efektif dan efisien sehingga diperlukan adanya prosedur untuk melakukan suatu pekerjaan dalam kegiatan administrasi.

Kegiatan administrasi semakin luas cakupannya seperti penanganan pengelolaan data dengan mengembangkan sistem prosedur yang terpadu agar lebih efektif dan efisien. Dengan perkembangan informasi yang semakin pesat perusahaan membutuhkan pengelolaan informasi yang cepat, tepat, dan akurat dalam pengambilan keputusan. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan dalam pengambilan keputusan untuk memudahkan pencarian informasi dan meminimalkan kesalahan-kesalahan yang mungkin akan terjadi yaitu melalui rapat.

Rapat dapat digunakan untuk melakukan proses pengambilan keputusan agar terwujudnya tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan yang melibatkan

banyak individu di dalamnya. Rapat adalah salah satu aktivitas penting dalam lingkungan organisasi maupun individu. Dalam mengelola rapat tentunya diperlukan beberapa aspek keberhasilan dalam pelaksanaan rapat diantaranya yaitu peserta rapat, presensi kehadiran rapat, agenda rapat, hasil rapat dan notula rapat.

Menurut Valentis (2010:12), rapat mempunyai arti fundamental bagi manajemen perusahaan yang baik. Mengelola rapat dengan efektif dan efisien adalah fondasi utama bagi perusahaan sebagai indikator penerapan manajemen yang baik. Dalam rapat tersebut diharapkan perusahaan mendapatkan keputusan yang strategis dalam menentukan langkah yang akan diambil selanjutnya untuk keberlangsungan dan kelancaran perusahaan. Keputusan manajerial yang telah ditetapkan perlu adanya bukti laporan dan data. Di sinilah peran notula rapat sangat penting sebagai arsip yang memiliki nilai kegunaan sejarah bagi perusahaan.

Penyelenggaraan rapat di dalamnya memiliki komponen administrasi sehingga, perlu adanya teknologi yang terkomputerisasi yang dikelola secara terpusat untuk mempercepat penyampaian informasi dan mencegah permasalahan yang mungkin terjadi. Peran teknologi dalam penyelenggaraan rapat dapat digunakan untuk memudahkan dalam merencanakan rapat, pengarsipan dokumen, serta melakukan pengawasan penyelenggaraan rapat secara langsung yang terintegrasi oleh sistem. Menurut Rusman (2012:78), pengertian teknologi secara sempit mengacu pada objek benda yang digunakan untuk kemudahan aktivitas manusia, seperti mesin, perkakas, atau perangkat keras. Berdasarkan pengertian ahli diatas, dapat diartikan bahwa teknologi informasi bertujuan untuk memudahkan pengaksesan informasi yang tidak dibatasi oleh ruang dan waktu. Teknologi informasi dapat menjadi lebih sederhana melalui sistem. Definisi sistem menurut Nuraida (2014:4) adalah:

“Sistem adalah kumpulan komponen yang masing-masing memiliki fungsi yang saling berinteraksi dan saling bergantung, serta memiliki satu kesatuan yang utuh dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Perusahaan/organisasi merupakan *open system*, artinya ada subsistem yang berinteraksi dengan lingkungan karena tidak ada sistem yang bisa memenuhi kebutuhannya sendiri”.

Dengan demikian dapat diartikan bahwa perusahaan sebagai *open system* yaitu dengan mengubah *input* menjadi *output* untuk membantu pengelolaan sumber daya yang ada. Dalam hal ini, sumber daya manusia memiliki peran penting yaitu keahlian dalam pengoperasian sistem. Pengoperasian sistem dapat berjalan dengan optimal secara efektif dan efisien apabila didukung oleh prosedur yang baik secara tepat dan akurat. Prosedur yang sering digunakan oleh instansi/pemerintah adalah prosedur tertulis yaitu SOP (*Standart Operating Procedure*). Prosedur tersebut berperan sebagai instruksi yang berisi kumpulan peraturan yang berfungsi untuk memudahkan pekerjaan pegawai dalam perkantoran sehari-hari dan menjaga kesesuaian tugas yang telah ditentukan. SOP tertulis biasanya digunakan untuk mengatur instruksi mengenai sumber daya manusia yang mengoperasikan dan sistem yang dioperasikan. Sistem yang dioperasikan oleh sumber daya manusia bertujuan agar pengolahan data dapat menjadi lebih mudah dan cepat. Instansi/perusahaan yang menggunakan perkembangan sistem di era saat ini salah satunya adalah PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang merupakan objek penulisan tugas akhir.

PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merupakan salah satu perusahaan terbesar milik daerah atau bisa disebut Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), yang bergerak dalam distribusi air bersih dalam masyarakat umum yang menerapkan prinsip GCG (*Good Corporate Governance*). Dalam penerapan untuk terwujudnya GCG perusahaan tentunya akan melibatkan pembahasan penting dan memiliki frekuensi kegiatan rapat yang cukup padat dan beragam. Hampir semua kegiatan diputuskan terlebih dahulu melalui rapat. Hal ini dikarenakan rapat memiliki peran penting yaitu rapat sebagai media dalam berkomunikasi secara langsung antara pimpinan dan anggota atau pihak perusahaan yang terlibat untuk kepentingan organisasi yang dilakukan dengan diskusi dan sifatnya resmi. Beberapa kepentingan perusahaan yang perlu diadakan rapat seperti, pembahasan program kerja, perencanaan anggaran perusahaan, penetapan kebijakan, pemberian motivasi dan informasi kepada karyawan, memberikan perkembangan atas masalah yang terjadi, serta pimpinan yang memerlukan pendapat secara langsung dari para staf maupun *stakeholder* perusahaan.

Alasan perlu diadakan rapat adalah bahwa setiap orang memiliki sifat dan karakter yang berbeda yang harus dibagikan dalam kegiatan rapat seperti opini, ide,

pengetahuan, serta pengalaman. Pada dasarnya setiap orang akan melaksanakan pekerjaan dengan tugas yang berbeda. Dengan adanya alasan tersebut agar tujuan dapat tercapai maka diperlukan koordinasi, komitmen, dan kerja sama yang terorganisasi dengan baik. Apabila rapat tidak diselenggarakan oleh perusahaan, maka perusahaan tidak akan mampu mengambil sebuah keputusan mencapai mufakat dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan tersebut, serta menyebabkan ketidakseimbangan perusahaan dalam terciptanya *Good Corporate Governance* (GCG). Dengan adanya rapat yang cukup padat dan beragam maka perusahaan turut andil dalam pemanfaatan sistem informasi yang mampu membuat undangan dengan melakukan pemberitahuan agenda rapat secara cepat sehingga dapat membantu kinerja pada masing-masing bagian di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

Saat ini, PDAM Surya Sembada telah menggunakan Sistem Manajemen Rapat berbasis website yang berfungsi sebagai sarana untuk mengelola rapat internal maupun eksternal perusahaan guna menjamin kelancaran dalam penjadwalan rapat, agenda rapat, notula rapat, dan presensi kehadiran rapat. Dengan adanya sistem tersebut diharapkan dapat mempermudah kegiatan administrasi dalam penyelenggaraan rapat antar bagian. Dalam praktik pengoperasian sistem tersebut, ternyata terdapat beberapa ketidaksempurnaan yang perlu diselesaikan. Permasalahan ini perlu diselesaikan bahwa fungsi sistem untuk mempermudah pekerjaan tetapi menimbulkan permasalahan lain seperti distribusi undangan rapat secara manual, penulisan presensi dan notula rapat yang masih menggunakan media kertas, *scan* presensi dan notula, *upload file* presensi dan notula berbentuk pdf kedalam sistem, dan *human error* yang terjadi saat penanggung jawab rapat (PIC) tidak melakukan *upload* presensi kehadiran rapat dan notula rapat kedalam sistem. Sehingga hal ini menjadi kurang optimal dalam segi waktu, tenaga dan pikiran.

Dengan adanya beberapa permasalahan yang telah dipaparkan diatas, maka penulisan Tugas Akhir ini berjudul **“Evaluasi Prosedur Penyelenggaraan Rapat Berbasis Sistem Manajemen Rapat di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya”**.



## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, rumusan masalah yang dapat dikemukakan adalah:

1. Bagaimana Prosedur Penyelenggaraan Rapat Berbasis Sistem Manajemen Rapat di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya?
2. Bagaimana Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Rapat di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya?

## 1.3. Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan di atas, tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

1. Mengetahui Prosedur Penyelenggaraan Rapat Berbasis Sistem Manajemen Rapat di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.
2. Mengetahui Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Rapat di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

## 1.4. Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Berikut ini adalah manfaat dari penulisan tugas akhir untuk beberapa pihak yaitu:

1. Bagi mahasiswa untuk memperluas wawasan mereka dan menambah pengetahuan tentang masalah di bidang sistem informasi perkantoran khususnya Sistem Manajemen Rapat, serta mengembangkan teori yang diperoleh selama kuliah untuk diterapkan di dunia kerja.
2. Bagi Universitas, sebagai tambahan koleksi bahan bacaan dan kajian ilmu khususnya mahasiswa program studi Administrasi Perkantoran Universitas Airlangga, serta bahan evaluasi untuk mengukur kesesuaian kurikulum dengan kebutuhan di dunia kerja.
3. Bagi perusahaan, sebagai bahan masukan untuk menentukan kebijakan yang akan dilakukan sehubungan dengan permasalahan yang ada di perusahaan.
4. Bagi pembaca, dapat menjadi sumber referensi untuk memberikan wawasan dan informasi terutama di bidang penyelenggaraan rapat dan penggunaan sistem yang dapat bermanfaat bagi penulisan tugas akhir selanjutnya.

### 1.5. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019:194), terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data penelitian, yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Metode pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Penyusunan tugas akhir ini menggunakan metode penelitian kualitatif untuk membuat deskripsi, gambaran dan fakta secara akurat yang diperoleh pada lokasi penelitian (magang kerja) dan kemudian membuat kesimpulan untuk melengkapi data yang diperlukan sesuai dengan topik yang diangkat. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Studi Lapangan (*field research*)

Studi lapangan adalah pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan cara mendatangi langsung ke perusahaan yang menjadi tempat tujuan dan untuk memperoleh data, mengumpulkan bukti-bukti pendukung, dan informasi yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir dengan cara:

##### a. Pengamatan (*observation*)

Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang akan diamati secara langsung. Menurut Semiawan (2010:112), data yang diobservasikan juga dapat berupa interaksi dalam suatu organisasi atau pengalaman para anggota dalam berorganisasi. Pengamatan yang dilakukan oleh penulis adalah mengamati penerapan dalam penyelenggaraan rapat melalui Sistem Manajemen Rapat.

##### b. Dokumentasi (*documentation*)

Menurut Werang (2015:122), metode ini digunakan untuk mengumpulkan data tentang peristiwa masa lalu atau yang telah didokumentasikan. Dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan data berupa sejarah perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, foto kegiatan dan data lain yang diperlukan.

#### 2. Studi Kepustakaan (*library Research*)

Menurut Werang (2015:39), kajian pustaka sering dikenal sebagai "studi kepustakaan" atau "kajian literatur". Studi pustaka adalah teknik untuk

mengumpulkan data dari berbagai bahan pustaka yang relevan dan mempelajari masalah yang akan dibahas oleh penulis.

Menurut (Nazir, 2013:93), studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan studi penelaah pada buku, literatur, catatan dan laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang harus dipecahkan. Studi pustaka bertujuan untuk memperoleh data sebagai sumber informasi yang telah ditemukan oleh para ahli yang kompeten dibidangnya masing-masing sehingga relevan dengan pembahasan yang sedang diteliti berkaitan tentang topik tugas akhir.

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan tugas akhir yang berjudul “Evaluasi Prosedur Penyelenggaraan Rapat Berbasis Sistem Manajemen Rapat di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya” terdapat 4 bab sistematika penulisan yang digunakan terdiri dari:

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang diambilnya judul tugas akhir “Evaluasi Prosedur Penyelenggaraan Rapat Berbasis Sistem Manajemen Rapat di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya” serta penjelasan alasan pada masalah yang akan diteliti oleh penulis berdasarkan fakta, data dan referensi. Penjelasan selanjutnya adalah rumusan masalah, tujuan dan manfaat, metode penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir yang menjelaskan secara garis besar substansi yang diberikan pada masing-masing bab.

#### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini dipaparkan tentang teori-teori yang mendasari dilakukannya sebuah penelitian. Dengan adanya teori dalam tinjauan pustaka pembahasan tugas akhir tidak akan menyimpang atau tidak sesuai. Tinjauan pustaka dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pemecahan masalah yang diteliti berdasarkan sumber bacaan maupun dari ahli.

### BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang penjelasan secara umum dan objek penelitian mengenai Sistem manajemen rapat, penjelasan tentang hasil yang telah didapat selama penelitian dan dapat menjawab rumusan masalah yang diuraikan pada Bab 1.

### BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini dilakukan pengambilan kesimpulan atas analisa yang dilakukan pada bab sebelumnya dari semua pembahasan serta saran yang disampaikan sebagai masukan yang dapat dijadikan solusi.