

LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA

PERANAN BAHASA INGGRIS DALAM MENINGKATKAN
MUTU PELAYANAN PADA BAGIAN RESEPSIONIS
DI LEMBAGA PENDIDIKAN BISNIS DAN KOMPUTER
JAVA INFORMATIKA JEMBER

Diajukan untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar
Ahli Madya pada Program Dip'oma III Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember

Oleh :

Heri Kamsiati

NIM 200103101062

Hadiah
Pembelian
Terima : Tgl. 31 MAY 2003
No. Induk :

SRS

Klass
428
KAM
P

0.1

PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER

2003

Motto

Beda antara sekolah dan kehidupan adalah: di sekolah kita diberikan pelajaran, lalu diuji. Dalam kehidupan, kita diberikan ujian yang memberi kita pelajaran.

(The Lion)

Persahabatan itu seperti uang. Lebih mudah dicari daripada dipertahankan.

(Samuel Butler)

PERSEMBAHAN

Laporan ini ku persembahkan kepada :

- ✧ Orang Tua-ku tercinta
- ✧ Cacak Lii, yang mengorbankan kebahagiaan hidupnya untuk kebahagiaanku
- ✧ Saudara-Saudaraku tercinta
- ✧ Mas Ugang, yang merelakan separuh hatinya ada bersamaku
- ✧ Sahabat dan teman-teman seperjuangan
- ✧ Almamaterku

LEMBAR PENGESAHAN

Pengawas/Penanggung Jawab



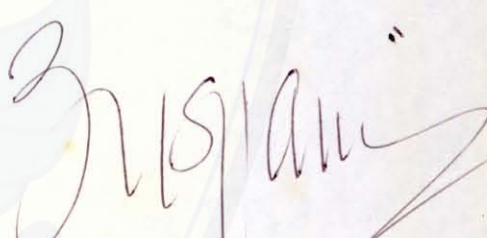
Septi Rosita Dewi
Sekretaris Pendidikan

Dosen Pembimbing:



Drs. Moh. Ilham
NIP.131 925 758

Ketua Program D III Bahasa Inggris:



Drs. H. Mohamad Busjairi
NIP. 130 261 682

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember




Drs. H. Marwoto
NIP. 130 368 790

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik laporan dengan judul: **Peranan Bahasa Inggris Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada Bagian Resepsionis Di Lembaga Pendidikan Bisnis dan Komputer Java Informatika Jember**, sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Ahli Madya pada Program DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan laporan ini bisa berjalan sesuai dengan yang diharapkan karena banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

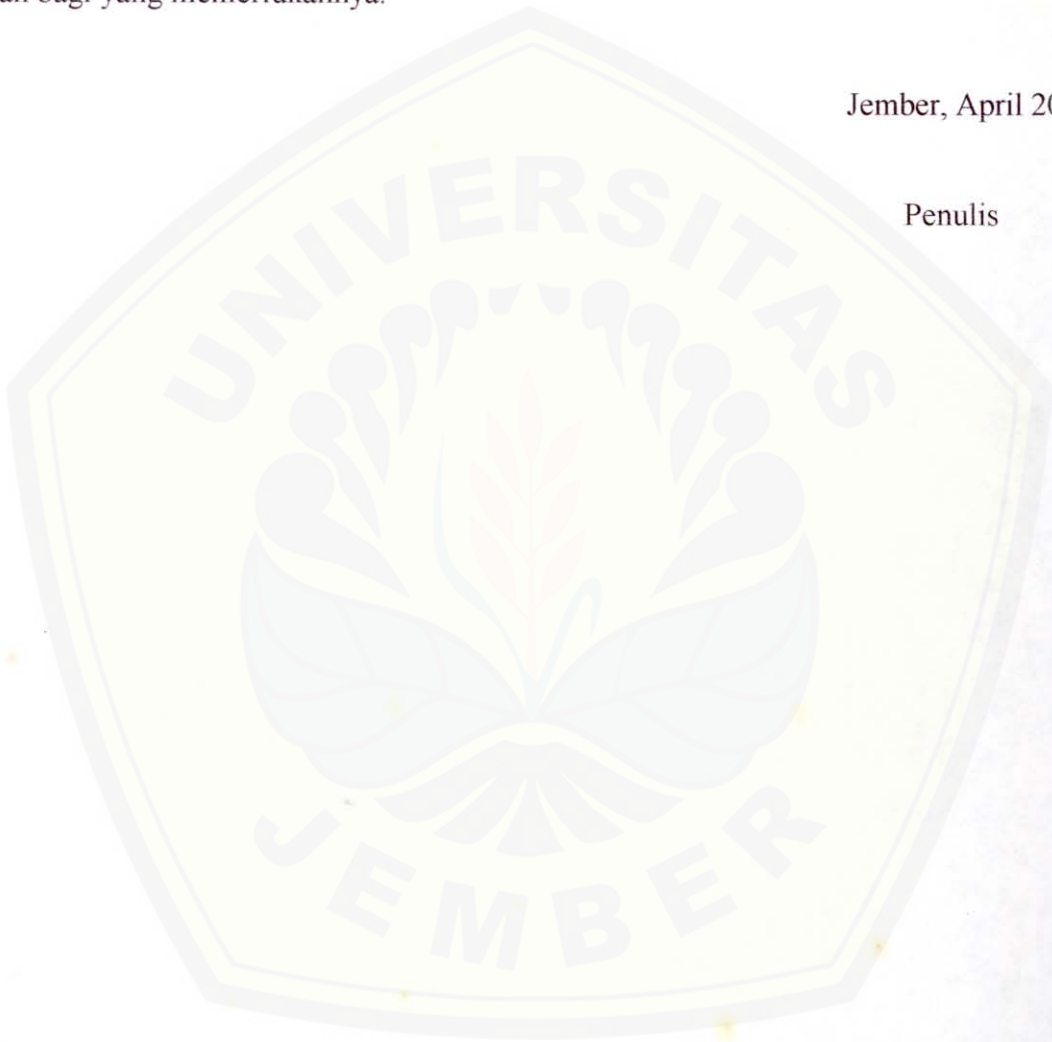
1. Bapak Drs. Marwoto, selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Bapak Drs. H. Mohamad Busjairi, selaku ketua Program D3 Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Wisasonko, M.A, selaku Sekretaris Jurusan D3 Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
4. Bapak Drs. Imam Basuki, M.Hum, selaku Dosen Wali.
5. Bapak Drs. Mohamad Ilham, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Sastra.
7. Bapak Agung Setijo Wibowo, SE, selaku Direktur Java Informatika Jember yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk PKN di tempat beliau.
8. Septi Rosita Dewi, selaku Penanggung Jawab Lapangan di Java Informatika.
9. Semua Staf dan Karyawan Java Informatika Jember
10. Orang tua dan saudara-saudaraku yang selalu memberikan bimbingan dan do'a yang tak pernah putus.

11. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis tetapi tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Penulis berharap adanya masukan dan kritikan yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini, sehingga dapat lebih bermanfaat bagi penulis dan bagi yang memerlukannya.

Jember, April 2003

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3.1. Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3.2. Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	4
1.4. Waktu dan Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	5
1.4.1. Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata	5
1.4.2. Tempat Praktek Kerja Nyata.....	5
1.5. Prosedur Praktek Kerja Nyata.....	6
II. LANDASAN TEORI.....	7
2.1. Pengertian Pendidikan Non Formal	7
2.2. Sifat dan Syarat Pendidikan Non Formal.....	8
2.2.1. Sifat-sifat Pendidikan Non Formal.....	8
2.2.2. Syarat-syarat Pendidikan Non Formal	9
2.2.3. Pengertian Lembaga Pendidikan	9
2.3. Pengertian Pelayanan dan Mutu Pelayanan	10

2.3.1. Pengertian Pelayanan	10
2.3.2. Pengertian Mutu Pelayanan.....	10
2.4. Pengertian Resepsionis.....	13
2.5. Pengertian Konsumen dan Pelanggan.....	14
2.5.1. Pengertian Konsumen	14
2.5.2. Pengertian Pelanggan.....	15
III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	16
3.1. Sistem Pengajaran.....	18
3.2. Struktur Organisasi Java Informatika.....	18
3.3. Sistem Penggajian.....	21
3.4. Kegiatan Pemasaran.....	21
IV. KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	24
4.1. Menerima Pendaftaran	24
4.2. Menerima Tamu.....	26
4.2.1 Menerima Tamu Asing	26
4.3. Menerima telepon/Operator	28
4.4. Menangani Keluhan	30
V. KESIMPULAN DAN SARAN	32
5.1. Kesimpulan	32
5.2. Saran.....	32
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. : Model Konseptual Kualitas Pelayanan 12
Gambar 2.2. : Struktur Organisasi Java Informatika..... 19



DAFTAR TABEL

Table 3.1. : Penerimaan Siswa Kursus Tahun 2002.....	22
Table 3.2. : Penerimaan Siswa Kursus Tahun 2003.....	23



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Java Informatika merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pendidikan komputer yang bekerja sama dengan investor Korea Selatan. Perusahaan ini berdiri pada tanggal 1 Oktober 2001 dan berkedudukan di Jl. Jawa 14a Jember. Berdirinya perusahaan ini dimaksudkan untuk menjawab tantangan masa depan yaitu dimulainya pasar bebas Asia Tenggara. Selain itu juga untuk menjawab keraguan masyarakat karena banyak lembaga pendidikan yang tidak mau mengikuti perkembangan jaman dan dikelola secara kurang profesional. Masyarakat sudah beranggapan bahwa perkembangan teknologi komputer tidak akan pernah berhenti. Dia akan terus berkembang sesuai dengan perkembangan peradaban manusia.

Bentuk kerja sama yang dijalin dengan investor Korea Selatan diantaranya adalah pemberian dana untuk pengadaan komputer dan perlengkapannya sesuai dengan kebutuhan pada saat ini, yaitu komputer yang mengikuti perkembangan jaman (Pentium 3 dan Pentium 4). Selain itu orang-orang Korea Selatan sering berkunjung ke Java Informatika bersama beberapa orang dari Amerika dan Afrika dengan maksud memberi masukan kepada manajemen Java Informatika tentang bagaimana mengembangkan dunia pendidikan komputer seperti di luar negeri. Kedatangan mereka juga dengan maksud memberikan pelatihan tentang bahasa Inggris dan ilmu-ilmu yang berbasis komputer kepada karyawan untuk meningkatkan kemampuan pelayanan kepada para siswa kursus.

Seperti halnya perusahaan jasa yang lain, Java Informatika mempunyai ujung tombak untuk menarik calon siswa menjadi siswa kursus, yaitu Bagian Resepsionis. Bagian ini merupakan orang yang pertama kali bertemu dengan calon siswa. Bahkan juga orang yang pertama kali menerima keluhan dari para pelanggan utamanya siswa. Resepsionis merupakan cerminan sebuah perusahaan. Orang pertama kali masuk suatu perusahaan akan sedikit banyak mengetahui keadaan

perusahaan tersebut apakah perusahaan itu dikelola dengan baik atau asal-asalan hanya dengan melihat kondisi resepsionis. Untuk itu dibutuhkan resepsionis dengan kriteria ramah, cekatan, berpengetahuan luas, dan tidak berbelit-belit dalam memberikan keterangan kepada calon pelanggan maupun kepada pelanggan yang sudah ada.

Seperti yang kita ketahui bersama bahwa dunia komputer saat ini tidak akan lepas dari peranan bahasa Inggris. Semua program komputer memakai bahasa Inggris karena memang komputer dibuat bukan di Indonesia. Komputer merupakan suatu teknologi hasil karya orang-orang luar negeri, begitu juga *software* (program) komputer. Kita bangsa Indonesia hanya sebagai pengimport dan pemakai teknologi tersebut. Bahasa Inggris sudah begitu melekat di dunia komputer. Sehingga banyak orang yang penguasaan bahasa Inggrisnya kurang merasa malu bahkan enggan untuk belajar komputer. Maka, dari kriteria resepsionis di atas ditambah satu yaitu menguasai bahasa Inggris. Hal ini dimaksudkan agar resepsionis bisa meyakinkan calon siswa dengan tata bahasa yang benar dalam menerangkan masalah *hardware* (komputer) maupun masalah *software* (perangkat lunak/program) sehingga bisa tertarik dan bisa menjadi siswa kursus. Selain itu resepsionis juga harus bisa memberikan masukan kepada siswa kursus apabila ada kesulitan tentang arti dan cara membaca perintah maupun keterangan di dalam komputer. Dengan cara seperti ini diharapkan siswa kursus mengerti tentang pentingnya penguasaan bahasa Inggris di dalam belajar komputer.

Dari uraian di atas maka penulis dalam laporan Praktik Kerja Nyata ini mengambil judul

“PERANAN BAHASA INGGRIS DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PADA BAGIAN RESEPSIONIS DI LEMBAGA PENDIDIKAN BISNIS DAN KOMPUTER JAVA INFORMATIKA JEMBER”.

1.2. Rumusan Masalah

Java Informatika merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan pendidikan komputer. Sebagai perusahaan jasa, pelayanan menjadi unsur utama untuk menarik konsumen. Ketersediaan konsumen untuk membeli produk/jasa yang dihasilkan perusahaan adalah sesuatu yang sangat diharapkan pengusaha, dan ini menjadi titik tolak suatu usaha dapat berkembang.

Dari uraian diatas, perumusan masalahnya adalah :

- a) Bagaimana peranan bahasa Inggris dalam meningkatkan mutu pelayanan pada bagian resepsionis di Lembaga Pendidikan Bisnis dan Komputer Java Informatika?
- b) Hal-Hal apa saja yang harus dilakukan seorang Resepsionis dalam meningkatkan mutu pelayanan?

1.3. Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Nyata

Praktik Kerja Nyata bagi mahasiswa merupakan bagian dari proses belajar yang berdasarkan pengalaman di luar proses belajar di lingkungan kampus. Setelah melaksanakan kegiatan tersebut, diharapkan mahasiswa dapat memperoleh pemahaman yang tidak hanya bersifat teori saja, melainkan juga praktik yang meliputi ketrampilan fisik, intelektual, sosial dan manajerial. Dalam rangka perluasan cakrawala pemahaman, setiap mahasiswa dianjurkan untuk dapat terjun langsung dalam kegiatan yang ada di tempat pelaksanaan PKN sambil mencari informasi dan fakta.

1.3.1. Tujuan Praktik Kerja Nyata

A. Tujuan Umum

Praktik Kerja Nyata yang dilaksanakan secara umum mempunyai tujuan untuk memperluas wawasan dan meningkatkan pengetahuan serta pengalaman dan pemahaman mahasiswa tentang segala kegiatan perusahaan atau instansi. Selain itu diharapkan melalui Praktik Kerja Nyata ini dapat meningkatkan ketrampilan fisik

pada masing-masing bidang agar memperoleh bekal yang cukup untuk terjun langsung ke dunia kerja. Dan juga Praktik Kerja Nyata ini dapat melatih mahasiswa agar mampu mengembangkan ketrampilan dan kemampuan yang dimiliki.

B. Tujuan Khusus

1. Menambah pemahaman mahasiswa mengenai kegiatan perusahaan atau instansi yang ada dalam bidang garapannya agar mahasiswa setelah lulus siap untuk bekerja walaupun dengan sedikit latihan.
2. Melatih mahasiswa mengerjakan pekerjaan di lapangan atau melakukan serangkaian ketrampilan yang sesuai dengan jurusan yang diambilnya.
3. Melatih mahasiswa berpikir kritis dan menggunakan daya nalarnya dengan memberikan kritik dan saran terhadap kegiatan yang mereka lakukan dalam bentuk laporan yang dibukukan.

1.3.2. Manfaat Praktik Kerja Nyata

Pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Nyata ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi mahasiswa, fakultas maupun lembaga tempat PKN.

A. Manfaat bagi mahasiswa :

- a) Sebagai bahan penyusunan tugas akhir Program DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
- b) Merupakan sarana untuk mengaplikasikan teori yang diperoleh di kampus dalam dunia kerja.
- c) Memperluas wawasan, pengalaman dan ketrampilan mahasiswa pada bidang yang ditekuni.
- d) Melatih mahasiswa agar lebih trampil secara fisik, intelektual dan sosial.
- e) Menumbuhkan jiwa profesionalisme dalam dunia kerja melalui peningkatan kemampuan manajerial dan berkomunikasi dalam satu tim kerja.

B. Manfaat bagi Fakultas :

- a. Mengangkat nama baik Universitas dan Fakultas sehingga lebih dikenal masyarakat luas.
- b. Mendapat pengetahuan tambahan yang berguna bagi kemajuan Fakultas di masa mendatang.
- c. Sebagai perbandingan antara teori perkuliahan dengan praktik nyata yang diterapkan di lapangan.

C. Manfaat bagi tempat PKN:

- a. Memberikan masukan pengetahuan baru bagi perusahaan dalam upaya pengembangannya pada masa selanjutnya.
- b. Menjalin hubungan mitra kerja sama antara perusahaan dan Fakultas.
- c. Perusahaan akan terbantu dengan adanya mahasiswa yang melakukan PKN.

1.4. Waktu dan Tempat Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata**1.4.1. Jangka Waktu Praktik Kerja Nyata**

Praktik Kerja Nyata ini dilaksanakan berdasarkan ketentuan dari pihak Fakultas dengan batas waktu minimal 240 jam (kurang lebih 1,5 bulan). Pelaksanaan PKN pada Lembaga Pendidikan Bisnis dan Komputer Java Informatika dimulai pada tanggal 3 Februari sampai dengan 8 Maret 2003 dengan 9 jam kerja efektif setiap hari yaitu mulai pukul 08.00 BBWI – 17.00 BBWI.

1.4.2. Tempat Praktik Kerja Nyata

Lokasi pelaksanaan PKN ini adalah pada Lembaga Pendidikan Bisnis dan Komputer Java Informatika yang beralamat di Jl. Jawa 14a, 14c Jember.

1.5. Prosedur Praktik Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata di kantor Lembaga Pendidikan Bisnis dan Komputer Java Informatika yang beralamat di Jl. Jawa 14a, 14c Jember melalui tahapan-tahapan sebagai berikut :

- 1) Mahasiswa harus sudah menyelesaikan minimal 80 SKS mata kuliah, yang dibuktikan dengan transkrip nilai
- 2) Mendaftarkan diri ke Bagian Akademik Fakultas Sastra
- 3) Mengisi formulir pendaftaran PKN pada Ketua Program
- 4) Mengirim surat pengantar kepada instansi yang bersangkutan
- 5) Memberikan surat jawaban dari instansi yang bersangkutan pada Fakultas
- 6) Mengikuti pembekalan singkat (*briefing*) yang diadakan oleh Fakultas mengenai peraturan dan tata laksana PKN
- 7) Melaksanakan Praktik Kerja Nyata
- 8) Mengajukan abstraksi judul kepada Ketua Program
- 9) Konsultasi kontinyu dengan dosen pembimbing
- 10) Menyusun Laporan Praktik Kerja Nyata

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Pendidikan Non-Formal

Yang dimaksud pendidikan nonformal adalah pendidikan yang teratur dengan sadar dilakukan tetapi tidak mengikuti peraturan-peraturan yang tetap dan ketat (Prof. Drs. Soelaiman Joesoef, 1992:79). Menurut Drs. H. Fuad Ihsan (1996:42) pendidikan luar sekolah yang dilembagakan (nonformal) adalah :

semua bentuk pendidikan yang diselenggarakan dengan sengaja, tertib, terarah dan terencana di luar kegiatan persekolahan. Dalam hal ini, tenaga pengajar, fasilitas, cara penyampaian, dan waktu yang dipakai, serta komponen-komponen lainnya disesuaikan dengan keadaan peserta, atau peserta didik supaya mendapatkan hasil yang memuaskan.

Bagi masyarakat Indonesia, yang masih banyak dipengaruhi oleh proses belajar tradisional, pendidikan luar sekolah yang dilembagakan akan merupakan cara yang mudah sesuai dengan daya tangkap rakyat, dan mendorong rakyat menjadi belajar, sebab pemberian pendidikan tersebut dapat disesuaikan dengan keadaan lingkungan dan kebutuhan para peserta didik.

Pendidikan luar sekolah yang dilembagakan bersifat fungsional dan praktis, serta pendekatannya lebih fleksibel. Calon peserta didik (*raw-input*) pendidikan luar sekolah yang dilembagakan, yaitu :

- a) Penduduk usia sekolah yang tidak pernah mendapat keuntungan/kesempatan memasuki sekolah.
- b) Orang dewasa yang tidak pernah bersekolah.
- c) Peserta didik yang putus sekolah (*drop-out*), baik dari pendidikan dasar, menengah dan pendidikan tinggi.
- d) Peserta didik yang telah lulus satu sistem pendidikan sekolah, tetapi tidak dapat melanjutkan ke tingkat yang lebih tinggi.
- e) Orang yang telah bekerja, tetapi ingin keterampilan lain.



Disamping pendekatan yang fleksibel hendaknya dapat pula digunakan pendekatan yang luas dan terintegrasi, agar siapa saja dapat belajar lebih lanjut berdasarkan keterampilan pertama yang mereka peroleh, serta mengisi segala kekurangan yang menghambat usaha mereka ke arah hidup yang lebih baik. Dengan kata lain, pendidikan luar sekolah yang dilembagakan dapat memperkuat pendidikan luar sekolah yang tidak dilembagakan.

2.2. Sifat dan Syarat Pendidikan Non-Formal

2.2.1. Sifat-sifat Pendidikan Non-Formal

- a) Pendidikan nonformal lebih fleksibel.

Sifat fleksibel diatas dalam arti luas seperti tidak ada tuntutan syarat credential yang keras bagi anak didiknya, waktu penyelenggaraan disesuaikan dengan kesempatan yang ada artinya dapat beberapa bulan, beberapa tahun atau beberapa hari saja.

Dari segi tujuan, maka Pendidikan Non-Formal dapat luas tujuannya, dan bisa spesifik sesuai dengan kebutuhan. Sedang para pengajarnya, juga tidak perlu syarat-syarat yang ketat, hanya dalam pelajaran yang diberikan ia lebih dari murid-muridnya serta metode dapat disesuaikan dengan besarnya kelas.

- b) Pendidikan nonformal mungkin lebih efektif dan efisien untuk bidang-bidang pelajaran tertentu.

Bersifat efektif oleh karena program pendidikan nonformal bisa spesifik sesuai dengan kebutuhan dan tidak memerlukan syarat-syarat (guru, metode, fasilitas lain) secara ketat. Dan tempat penyelenggaraannyapun dapat dimana saja.

- c) Pendidikan nonformal bersifat *quick yielding* artinya dalam waktu yang singkat dapat digunakan untuk melatih tenaga kerja yang dibutuhkan, terutama untuk memperoleh tenaga yang memiliki kecakapan.
- d) Pendidikan nonformal sangat instrumental artinya pendidikan yang bersangkutan bersifat luwes, mudah dan murah serta dapat menghasilkan

dalam waktu yang relatif singkat. Yang dihasilkan meliputi : tenaga kerja yang trampil, dan terciptanya lapangan kerja baru.

2.2.2. Syarat-syarat Pendidikan Non-Formal

Bila diingat sifat-sifat pendidikan nonformal tersebut diatas, tampaknya sangat mudah pendidikan nonformal dilaksanakan dan dapat mencapai hasil yang diharapkan.

Akan tetapi tidak demikian di dalam praktiknya, karena dalam pelaksanaannya pendidikan nonformal harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- a) Pendidikan nonformal harus jelas tujuannya.

Tujuan ini harus merupakan sesuatu yang dirasakan manfaatnya oleh peserta. Hal ini tentu saja tujuan mendapatkan dukungan dari nilai-nilai, aspirasi dan kebutuhan masyarakat sebagai peserta.

- b) Ditinjau dari segi masyarakat, program pendidikan nonformal harus menarik (*appealling*) baik hasil yang akan dicapai maupun cara-cara melaksanakannya. *Appealling* ini sangat diperlukan karena di dalam pendidikan nonformal harus memperoleh dukungan dari seluruh masyarakat serta partisipasi aktif masyarakat. Partisipasi masyarakat sangat diperlukan karena dalam pelaksanaan pendidikan nonformal pun fasilitas dan pembiayaan sangat diperlukan.

- c) Adanya integrasi pendidikan nonformal dengan program-program pembangunan dalam masyarakat.

2.2.3. Pengertian Lembaga Pendidikan

Lembaga Pendidikan ialah badan usaha yang bergerak dan bertanggung jawab atas terselenggaranya pendidikan terhadap anak didik, (Drs. H. Abu Ahmadi dan Dra. Nur Uhbiyati, 1991:170).

Sedangkan menurut Kepmendikbud, 0186/P/1984, ada tiga lingkungan yang dengan sengaja diciptakan untuk mempengaruhi anak, yaitu:

lingkungan keluarga, lingkungan sekolah, dan lingkungan masyarakat. Di dalam konteks pembangunan manusia seutuhnya, keluarga, sekolah dan masyarakat akan menjadi pusat-pusat kegiatan pendidikan yang akan menumbuhkan dan mengembangkan anak sebagai makhluk individu, sosial, susila dan religius. Di dalam lingkungan masyarakat inilah Lembaga Pendidikan tercipta.

2.3. Pengertian Pelayanan dan Mutu Pelayanan

2.3.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Robert G. Murdick, Barry Render, Roberta S. Russel (1990:4), pelayanan itu dapat berbentuk pelayanan barang dan jasa, yang umumnya dikonsumsi secara bersamaan. Seperti dijelaskannya lebih lanjut bahwa:

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu aktifitas ekonomi yang memproduksi/menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kebutuhan atau keperluan psikologis. Pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai suatu yang memiliki sifat kebalikan dari barang. Barang adalah obyek yang dapat dilihat, dibentuk dan dijual atau disimpan dan dipergunakan kemudian. Pelayanan adalah sesuatu yang tidak nampak dan mudah hilang. Kesemua elemen-elemen pelayanan tersebut dikonsumsi secara bersamaan atau hampir secara bersamaan.

2.3.2 Pengertian Mutu Pelayanan

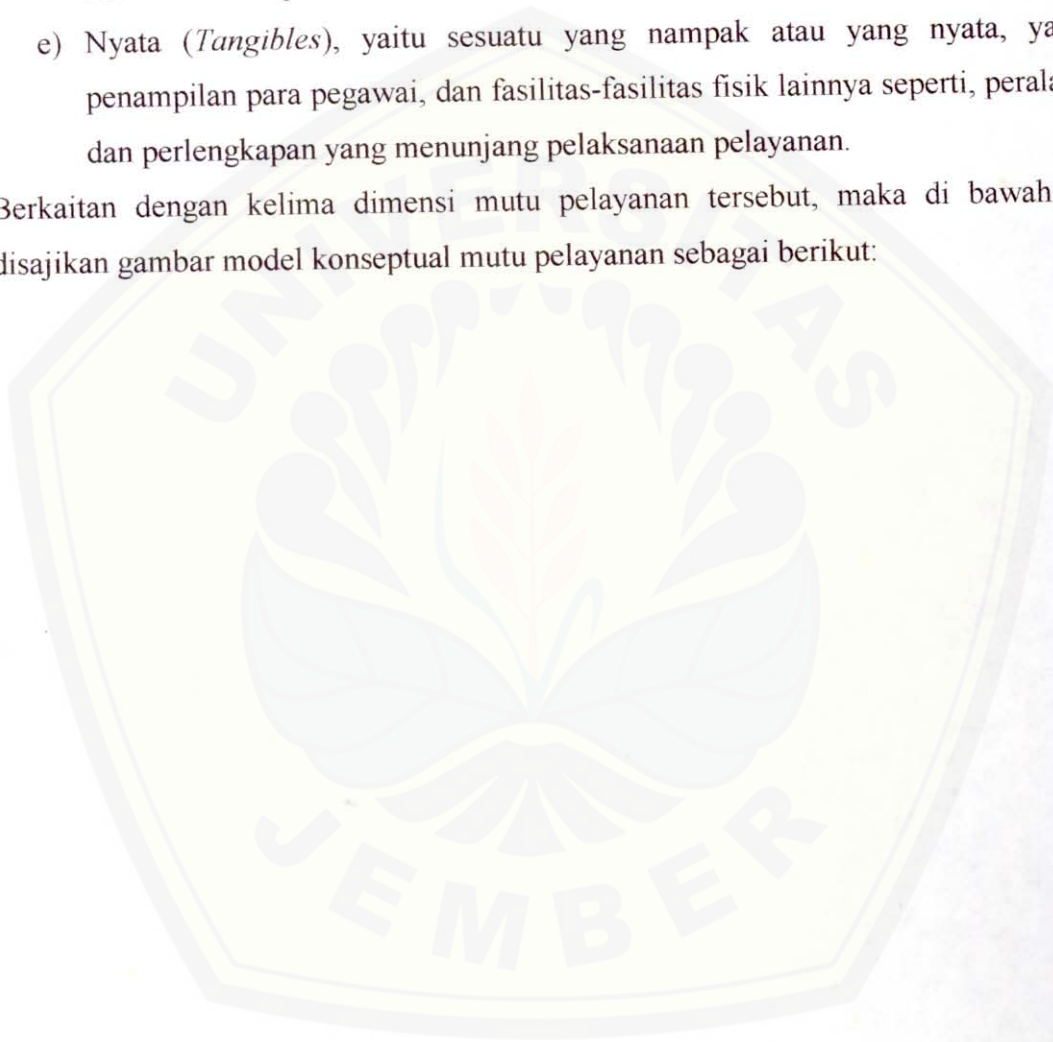
Mutu pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, oleh James A. Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons dijelaskan bahwa tamu akan menilai mutu pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai tolok ukurnya, yaitu:

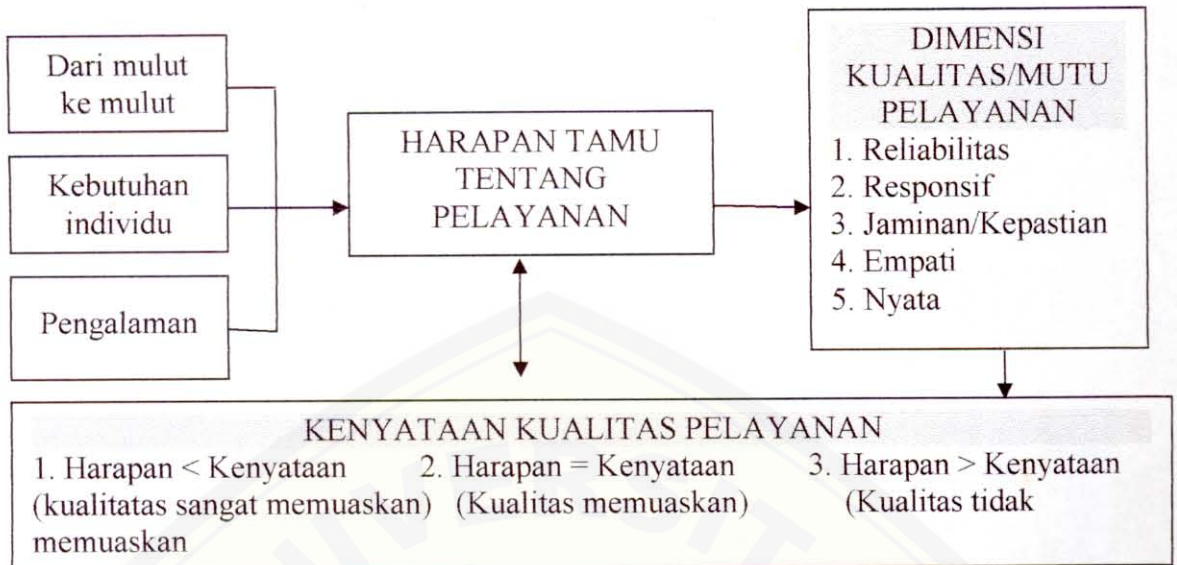
- a) Reliabilitas (*Reliability*), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
- b) Responsif (*Responsiveness*), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
- c) Kepastian/jaminan (*Assurance*), adalah pengetahuan dan kesopansantunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi *assurance* memiliki ciri-ciri :

kompetisi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu.

- d) Empati (*Empathy*), memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi *empathy* ini memiliki ciri-ciri: kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.
- e) Nyata (*Tangibles*), yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata, yaitu, penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik lainnya seperti, peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

Berkaitan dengan kelima dimensi mutu pelayanan tersebut, maka di bawah ini disajikan gambar model konseptual mutu pelayanan sebagai berikut:





Gambar 2.1 : Model konseptual kualitas pelayanan

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa mutu pelayanan tertentu yang diharapkan oleh tamu dapat ditimbulkan oleh informasi dari mulut ke mulut, atau oleh kebutuhannya terhadap jenis pelayanan tertentu. Kesemuanya itu menimbulkan harapan-harapan tamu tentang mutu pelayanan yang mereka inginkan, kemudian proses pelayanan akan dinilai oleh tamu melalui dimensi mutu pelayanan. Tamu menggunakan kelima dimensi tersebut sebagai tolok ukur untuk memberikan penilaian terhadap mutu pelayanan, yaitu yang didasarkan atas perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dan kenyataan pelayanan yang diperoleh.

Meningkatkan standar pelayanan berarti juga meningkatkan mutu pelayanan, untuk meningkatkan standar pelayanan lebih dari apa yang diinginkan oleh tamu dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu :

1. Meningkatkan standar pelayanan dengan meningkatkan atau menambah komponen-komponen produk-produk nyata yang berarti juga akan meningkatkan biaya, dan
2. Adalah dengan cara meningkatkan komponen-komponen produk tidak nyata, yang dapat dikatakan tanpa adanya penambahan biaya. Hal tersebut dapat dilakukan dengan melalui peningkatan sopan-santun, sifat penuh perhatian

dan bersahabat, memberikan sesuatu yang berkenaan dengan meningkatkan harga diri ataupun status tamu, mengantisipasi kebutuhan atau keluhan-keluhan tamu dengan cepat, menawarkan sesuatu untuk dikerjakan dan sebagainya.

Sedangkan dua unsur utama yang membentuk pelayanan bermutu, yaitu : *pertama*, mutu/kualitas manusia atau perilaku/pribadi adalah berkaitan dengan bagaimana karyawan memberikan pelayanan dengan menggunakan sikap, perilaku dan ketrampilan verbal berinteraksi dengan tamu. *Kedua*, ketrampilan atau keahlian adalah penguasaan terhadap unsur-unsur teknik dan prosedur serta sistem pelaksanaan pekerjaan yang mapan dalam mentransfer produk dan/atau jasa.

2.4. Pengertian Resepsionis

Resepsionis adalah bagian khusus yang mengurus penerimaan tamu (Drs. E. Martono, 1991:134). Menurut Jacqueline Dunckel (1996:15) Resepsionis adalah:

orang yang memberikan kesan pertama dari suatu perusahaan. Mereka adalah tenaga humas garis depan. Citra perusahaan dinilai dari perilaku resepsionisnya. Tempat menerima tamu hendaknya bersih dan terpelihara baik. Tempat itu tidak boleh dipakai untuk tempat ngobrol. Resepsionis harus berusaha mencegah terjadinya hal-hal seperti itu.

Seorang resepsionis dari perusahaan multinasional atau resepsionis yang berhubungan dengan banyak klien asing hendaknya fasih berbicara bahasa Inggris atau bahasa dari negara klien-klien yang paling penting. Jika Anda seorang resepsionis:

- 1) Bersikaplah ramah, bicaralah jelas dan sopan. Sambutlah orang-orang dengan senyum dan bersikaplah profesional.
- 2) Bila sedang bekerja, jangan makan, mengunyah permen karet, mengobrol atau bergunjing dengan teman-teman sekerja.
- 3) Jangan menyumpah “tolol” atau “bego”, setelah menutup telepon.
- 4) Hendaknya selalu terinformasi mengenai bisnis perusahaan dan fungsi personilnya.

- 5) Sebutkan nama perusahaan dengan jelas dan singkat, tak peduli betapapun seringnya Anda mengucapkannya.
- 6) Jika seorang tamu terpaksa menunggu, berusahalah untuk menyenangkanya.

2.5. Pengertian Konsumen dan Pelanggan

2.5.1. Pengertian Konsumen

Murti Sumarno dan Jhon Soeprihanto (2000:6) mengatakan bahwa:

Konsumen adalah individu atau bisnis yang membeli produk atau jasa yang dihasilkan suatu perusahaan untuk pemakaian pribadi. Dalam melakukan pembelian produk/jasa tersebut konsumen mempunyai aneka ragam keinginan dan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh perusahaan. Untuk itu perusahaan harus dapat menentukan apa yang diinginkan oleh konsumen, agar dalam jangka panjang secara berkesinambungan konsumen setia membeli produk/ jasa perusahaan.

Dikenal 4 (empat) hak-hak konsumen yang perlu dilindungi, yaitu:

a) Hak untuk Keselamatan

Konsumen harus dilindungi keselamatannya dalam mengkonsumsi produk/jasa agar terhindar dari kerugian atau kecelakaan.

b) Hak untuk memperoleh informasi

Sebelum memutuskan suatu pembelian, konsumen berhak memperoleh informasi yang akurat tentang produk/jasa yang akan dibelinya.

c) Hak untuk memilih

Dalam memutuskan untuk memilih produk/jasa yang akan dibelinya, konsumen berhak untuk memilih beberapa variasi atau jenis produk/jasa. Sebaiknya produsen menyediakan banyak variasi pilihan produk pada beberapa variasi harga yang layak.

d) Hak untuk didengar

Konsumen juga harus diperhatikan haknya untuk memberi masukan informasi, keluhan atau menanyakan segala sesuatu tentang produk kepada produsen. Perusahaan sebaiknya menyediakan petugas semacam Public

Relation atau Hubungan Masyarakat untuk melayani konsumen dalam hal-hal tersebut diatas.

2.5.2 Pengertian Pelanggan

Sedangkan pengertian Pelanggan menurut Handi Irawan D. MBA.Mcom, (2002:7), adalah orang yang paling penting dalam perusahaan. Pelanggan tidak bergantung kepada kita, tetapi kita yang bergantung kepadanya. Pelanggan tidak pernah mengganggu pekerjaan kita, sebab dia adalah tujuan dari pekerjaan kita. Kita tidak melakukan yang baik dengan melayani dia, tetapi justru pelangganlah yang memberikan kesempatan kepada kita untuk dapat melayani dia. Tidak seorangpun dapat memenangkan apabila berargumentasi dengan pelanggan, sebab pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada pemenuhan kebutuhannya. Oleh karena itu, adalah pekerjaan kita untuk dapat memperlakukan pelanggan, yang menguntungkan bagi pelanggan dan juga buat perusahaan kita.

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Java Informatika didirikan pada tanggal 1 Oktober 2002 oleh Agung Setijo Wibowo berlokasi di Jl. Jawa 14a, 14c Jember. Visinya adalah menjadikan Java Informatika sebagai Lembaga Pendidikan Bisnis dan Komputer Terlengkap, Termodern dan berkualifikasi yang tinggi. Juga adanya kemauan menjadikan Java Informatika sebagai kiblat Lembaga Pendidikan Komputer di Jawa Timur. Hal ini karena adanya kesadaran yang sangat tinggi bahwa perkembangan teknologi informasi tidak akan pernah tetap apalagi surut. Perkembangan teknologi informasi akan terus berkembang dan akan jauh meninggalkan kita apabila kita tidak mengikuti perkembangan tersebut. Maka dari itu Java Informatika menjalin kerja sama dengan orang-orang Korea Selatan. Kerja sama yang dilakukan dalam bentuk pemberian fasilitas untuk laboratorium komputer, sertifikasi pengajar serta peralatan lain yang mendukung kelancaran proses belajar mengajar. Selain itu sarana belajar yang dipakai Java Informatika adalah komputer yang tercanggih saat ini dengan *Procecor* tipe Pentium 3 dan Pentium 4 multi media serta perangkat lunak yang diajarkan berbasis pada Windows XP (2002).

Java Informatika didirikan juga atas adanya keprihatinan yang mendalam karena masih banyak lembaga pendidikan komputer yang tidak mengikuti perkembangan jaman dan cenderung dikelola secara asal-asalan, sehingga pada akhirnya masyarakat yang dirugikan.

Kepuasan warga belajar merupakan hal utama yang perlu direalisasikan demi terciptanya kesinambungan proses belajar di Java Informatika. Sudah sangat banyak lembaga pendidikan luar sekolah di Jember yang gulung tikar karena mengabaikan kepuasan warga belajar, sehingga pada akhirnya masyarakat tahu lembaga pendidikan mana yang bisa memberi pelayanan yang baik dan bermutu. Java Informatika menyadari sepenuhnya bahwa warga belajar adalah aset yang harus

dikelola dengan baik dan benar demi kemajuan warga belajar itu sendiri maupun lembaga.

Lembaga Pendidikan Komputer merupakan suatu pendidikan keterampilan yang membutuhkan ketelatenan untuk bisa menjadi mahir. Untuk itulah Java Informatika memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada warga belajar untuk praktek bebas pada jam-jam kosong dan hari Minggu. Bahkan mengerjakan tugas luarpun dibolehkan, hal ini untuk menunjang kemampuan mereka di bidang komputer. Sehingga *outputnya* bisa diandalkan di dunia kerja.

Demi terpenuhinya calon tenaga kerja yang terampil dan ahli dibidang komputer, maka Java Informatika membuka program reguler dan program 1 tahun, antara lain :

1. Reguler meliputi Microsoft Office XP, Pemrograman (*Database*), *Design Grafis*, *Design Web*, *Design Video*.
2. Program 1 Tahun meliputi Manajemen Informatika, Komputer Akuntansi, Administrasi Bisnis

Program pendidikan 1 tahun merupakan program pendidikan komputer pasca SMU/SMK. Program ini diarahkan untuk mencetak SDM yang betul-betul terampil dibidang komputer. Di dalam program ini disampaikan materi mulai dari pengenalan komputer, operator komputer, *programmer*, teknisi, sistem jaringan, desain web sampai pada analisa sistem. Pelaksanaan program ini dilakukan secara intensif, artinya warga belajar setiap hari masuk seperti halnya para mahasiswa di Perguruan Tinggi. Untuk saat ini lulusan program 1 tahun sangat dibutuhkan di dunia kerja. Sebab lulusan ini akan menjadi para praktisi, bukan sebagai ahli teori. Sehingga betul-betul sudah siap kerja.

Warga Belajar Java Informatika diajak untuk berinvestasi. Investasi yang tidak pernah mengalami kebangkrutan. Investasi yang akan selalu berkembang, yaitu investasi diri menjadi Sumber Daya Manusia yang trampil, handal, siap pakai dan profesional.

3.1. Sistem Pengajaran

Sesuai dengan perkembangan jaman yang ada serta didukung oleh fasilitas laboratorium komputer yang memadai, Java Informatika mulai mengembangkan sistem pengajaran multi media. Yaitu setiap materi yang diajarkan akan di masukkan kedalam program komputer dalam bentuk audio visual. Dengan sistem ini diharapkan akan tercipta banyak kemudahan dalam proses belajar warga belajar. Hal ini dimungkinkan karena warga belajar bisa mengulang suatu materi kapan saja tanpa ia harus membuka dan membaca buku catatan/panduan. Ibaratnya warga belajar hanya tinggal lihat film melalui VCD.

Selain pengembangan teknologi dalam sistem pengajaran, Java Informatika melakukan pendekatan-pendekatan personal kepada warga belajar. Setiap warga belajar adalah anggota keluarga Java Informatika, teman untuk berbagi ilmu pengetahuan. Dengan cara seperti ini diharapkan warga belajar tidak pernah merasa takut untuk mengeluarkan pendapatnya kapan saja, warga belajar juga tidak akan merasa takut nilainya dikurangi apabila sering bertanya. Karena sering bertanya itu awal munculnya pengetahuan.

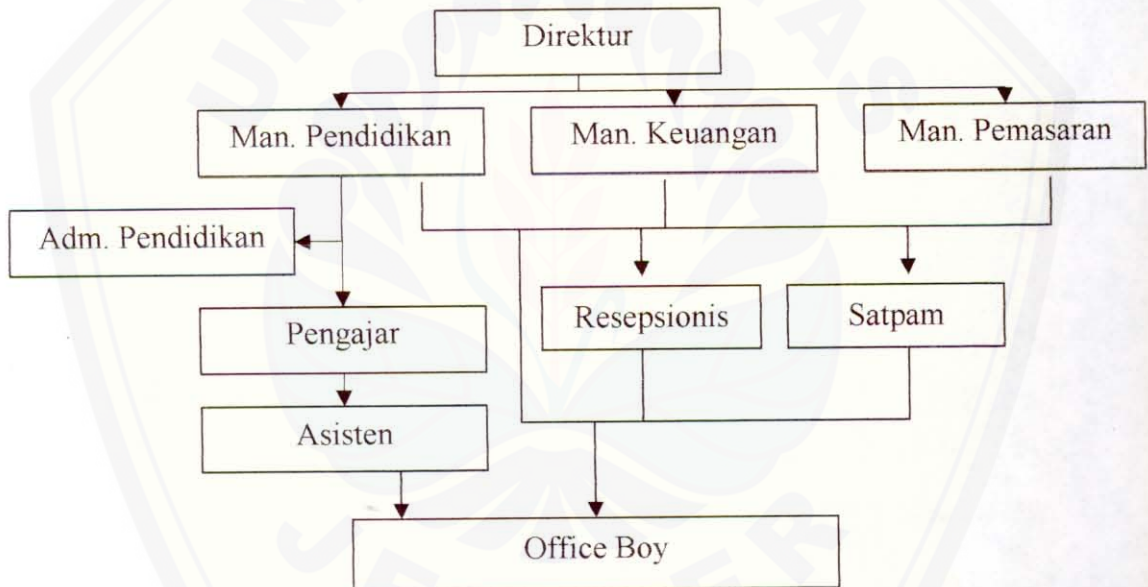
Pengajar di Java Informatika adalah orang-orang yang sudah berpengalaman di dunia pendidikan komputer bertahun-tahun. Sehingga para pengajar sudah tahu persis bagaimana memperlakukan warga belajar dengan baik. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan serta kualitas pengajar, Java Informatika mendatangkan konsultan Bisnis & Komputer dari Korea Selatan dan Amerika pada bulan Juli 2002. Mengingat perkembangan dunia komputer di Indonesia masih sangat terlambat.

3.2. Struktur Organisasi Java Informatika

Struktur organisasi merupakan kerangka secara skematis tentang hubungan kerja sama dalam bidang kerja, wewenang dan tanggung jawab dalam suatu badan untuk mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, diperlukan struktur organisasi agar aktivitas perusahaan berjalan dengan baik.

Struktur organisasi Java Informatika memakai sistem organisasi fungsional. Struktur organisasi ini merupakan bentuk organisasi yang susunannya berdasarkan atas fungsi-fungsi yang ada dalam organisasi tersebut, misalkan fungsi produksi, fungsi keuangan, fungsi administrasi dan lain-lain. Di sini seorang karyawan tidak bertanggung jawab kepada satu atasan saja. Pimpinan berwenang pada satuan-satuan organisasi di bawahnya dalam bidang pekerjaan tertentu. Pimpinan berhak memerintah semua karyawan di semua bagian selama masih berhubungan dengan bidang kerjanya.

Java Informatika memiliki struktur organisasi sebagai berikut :



Gambar 3.1 : Struktur Organisasi

Tugas dan tanggung jawab dari masing-masing adalah sebagai berikut :

1. Direktur

Menentukan pola umum kebijakan perusahaan, mewakili perusahaan dalam hubungan dengan pihak luar, menentukan target penerimaan siswa, bertanggung jawab atas maju mundurnya perusahaan.

2. Manajer Pendidikan

Mengimplementasikan kebijakan direktur dalam bidang pendidikan, membuat kebijakan yang berhubungan dengan proses belajar dan mengajar, membuat jadwal kelas kursus, menentukan pengajar.

3. Manajer Keuangan

Mengimplementasikan kebijakan direktur dalam bidang keuangan, membuat anggaran pendapatan dan belanja, membayar gaji karyawan.

4. Manajer Pemasaran

Mengimplementasikan kebijakan direktur dalam bidang pemasaran, membuat jadwal pemasaran, mengadakan kerjasama sponsorsip, membuat brosur.

5. Administrasi Pendidikan

Mengimplementasikan kebijakan manajer pendidikan dalam bidang pendidikan, membuat rekapitulasi daftar nilai, membuat serta mengarsip surat/dokumen pendidikan/soal-soal ujian, membuat laporan penerimaan siswa, membuat laporan siswa yang tidak aktif dan yang aktif, membuat daftar hadir siswa.

6. Pengajar

Mengimplementasikan kebijakan manajer pendidikan dalam bidang pendidikan, membuat silabus sesuai dengan materi yang diajarkan, mengajar sesuai dengan jadwal yang ditentukan oleh manajer pendidikan, membuat laporan nilai.

7. Asisten

Membantu pengajar dalam praktik di laboratorium komputer, menjaga ujian, bertanggung jawab terhadap keutuhan *hardware* dan *software* di laboratorium komputer.

8. Resepsionis

Menerima pendaftaran siswa, menerima angsuran siswa, sebagai kasir.

9. Satuan Pengamanan (Satpam)

Bertanggung jawab terhadap ketertiban dan keamanan perusahaan.

10. Office Boy

Bertanggung jawab terhadap kebersihan perusahaan, sebagai pesuruh.

2. Manajer Pendidikan

Mengimplementasikan kebijakan direktur dalam bidang pendidikan, membuat kebijakan yang berhubungan dengan proses belajar dan mengajar, membuat jadwal kelas kursus, menentukan pengajar.

3. Manajer Keuangan

Mengimplementasikan kebijakan direktur dalam bidang keuangan, membuat anggaran pendapatan dan belanja, membayar gaji karyawan.

4. Manajer Pemasaran

Mengimplementasikan kebijakan direktur dalam bidang pemasaran, membuat jadwal pemasaran, mengadakan kerjasama sponsorsip, membuat brosur.

5. Administrasi Pendidikan

Mengimplementasikan kebijakan manajer pendidikan dalam bidang pendidikan, membuat rekapitulasi daftar nilai, membuat serta mengarsip surat/dokumen pendidikan/soal-soal ujian, membuat laporan penerimaan siswa, membuat laporan siswa yang tidak aktif dan yang aktif, membuat daftar hadir siswa.

6. Pengajar

Mengimplementasikan kebijakan manajer pendidikan dalam bidang pendidikan, membuat silabus sesuai dengan materi yang diajarkan, mengajar sesuai dengan jadwal yang ditentukan oleh manajer pendidikan, membuat laporan nilai.

7. Asisten

Membantu pengajar dalam praktik di laboratorium komputer, menjaga ujian, bertanggung jawab terhadap keutuhan *hardware* dan *software* di laboratorium komputer.

8. Resepsionis

Menerima pendaftaran siswa, menerima angsuran siswa, sebagai kasir.

9. Satuan Pengamanan (Satpam)

Bertanggung jawab terhadap ketertiban dan keamanan perusahaan.

10. Office Boy

Bertanggung jawab terhadap kebersihan perusahaan, sebagai pesuruh.

3.3. Sistem Penggajian

Pemberian gaji karyawan didasarkan pada spesifikasi dan diskripsi jabatan yang dimiliki oleh setiap karyawan dan dibayarkan setiap bulan pada minggu pertama. Untuk pengajar, selain menerima gaji pokok juga menerima gaji tambahan sesuai dengan banyaknya jumlah jam mengajar. Gaji tambahan ini diberikan dengan perhitungan (Banyaknya mengajar – batas mengajar tiap bulan) X Nilai rupiah setiap mengajar. Batas mengajar tiap bulan merupakan batasan untuk memperoleh gaji pokok.

Selain itu karyawan juga diberi tunjangan-tunjangan, antara lain :

1. Tunjangan Hari Raya, yang diberikan kepada karyawan setiap Hari Raya Idul Fitri.
2. Tunjangan Kesehatan, yang diberikan untuk semua karyawan.

3.4. Kegiatan Pemasaran

Java Informatika mempunyai dua jenis kursus, yaitu kelas regular (kelompok, *private*) dan kelas satu tahun. Yang masing-masing jenis kursus mempunyai wilayah pemasaran yang berbeda. Untuk kelas regular, wilayah pemasarannya meliputi masyarakat Jember yang terdiri dari siswa SD, SMP, SMU/SMK dan Mahasiswa serta masyarakat umum. Sedang untuk kelas satu tahun sasarannya untuk masyarakat yang sudah lulus SMU/SMK se Karesidenan Besuki ditambah Lumajang dan Probolinggo.

Maka dari Java Informatika mempunyai dua bentuk pemasaran, yaitu yang pertama pemasaran yang dilakukan untuk kelas-kelas regular melalui sponsorsip, surat kabar, radio, pamflet. Yang kedua pemasaran yang dilakukan untuk program satu tahun melalui kunjungan ke SMU/SMK. Kunjungan ke SMU/SMK ini dimaksudkan untuk mengadakan presentasi yang berisi promosi di depan siswa kelas 3. Dan kunjungan dilakukan setiap tahun pada bulan Januari sampai dengan April.

Dari cara-cara tersebut diharapkan masyarakat bisa mengenal Java Informatika dan tertarik untuk mengikuti kursus di Java Informatika. Untuk

memberikan gambaran yang jelas tentang penerimaan siswa di Java Informatika bisa dilihat pada tabel 3.1 sebagai berikut :

Tabel 3.1 : Penerimaan siswa kursus untuk tahun 2002

BULAN \ PROGRAM	1 THN	MSO	DG	PRG	PRIV	JUMLAH
Januari		30	6	4	2	42
Pebruari	1	56	3	3	4	67
Maret	1	25			2	28
April		34			1	35
Mei	3	28	2		1	34
Juni	16	15				31
Juli	40	39			2	81
Agustus	53	25			4	82
September	12	45				57
Oktober	7	14	4	2	6	33
November	1				1	2
Desember		15				15
Jumlah	134	326	15	9	22	490

Tabel 3.2 : Penerimaan siswa kursus untuk tahun 2003

No	Bulan	P. 12 Bln	MSO	PRIVAT				Jumlah
				D.G	Prog	MSO	Tekhnisi	
1	Januari	1	29		1	1		32
2	Februari	1	45	1	3	1	1	52
3	Maret	3	18	2	1	3	1	28
4	April							
	Jumlah	5	92	3	5	5	2	112

Keterangan : 1 THN = Program 1 tahun, MSO = Microsoft Office, DG = Desain Grafis, PRG = Pemrograman, PRIV = Private

Sumber data : Administrasi Pendidikan Java Informatika



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari seluruh uraian di depan dan kegiatan Praktik Kerja Nyata yang penulis jalani di Lembaga Pendidikan Bisnis dan Komputer Java Informatika Jember dapat disimpulkan bahwa :

1. Peranan Bahasa Inggris dalam meningkatkan mutu pelayanan :
 - a. Membantu resepsionis dalam meyakinkan calon konsumen untuk mengikuti kursus di Java Informatika Jember.
 - b. Terjalinnnya komunikasi yang baik antara resepsionis dengan tamu-tamu asing.
 - c. Membantu peserta kursus untuk lebih memahami ilmu computer, sebab program yang ada di komputer berbahasa inggris.
2. Hal-Hal yang harus dilakukan seorang resepsionis dalam meningkatkan mutu pelayanan :
 - a. Ramah, artinya bahwa dalam menerima tamu atau calon konsumen resepsionis harus selalu tersenyum dan bersikap sopan.
 - b. Tidak berbelit-belit dalam memberikan keterangan kepada tamu, calon konsumen maupun kepada peserta kursus sehingga mudah dipahami.
 - c. Selalu menambah pengetahuan dengan cara banyak membaca buku.
 - d. Mengikuti pelatihan Public Relation.

5.2. Saran

1. Perlu adanya kotak saran untuk menampung masukan baik kritikan maupun keluhan dari peserta kursus sebab kebanyakan dari peserta kursus merasa malu untuk menyampaikan kritikan maupun keluhan secara langsung.
2. Perlunya belajar bahasa Inggris bagi karyawan Java Informatika khususnya resepsionis guna meningkatkan mutu pelayanan.
3. Perlunya resepsionis untuk memperdalam pengetahuan tentang komputer.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Abu. Nur Uhbiyati. 1991. *Ilmu Pendidikan*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Dunckel, Jacqueline. 1996. *Etiket Bisnis*. Jakarta:Arcan.
- Ihsan, H Fuad. 1991. *Dasar-dasar Kependidikan*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Irawan D, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta:Elex Media Komputindo.
- Joesoef, Soelaiman. 1999. *Konsep Dasar Pendidikan Luar Sekolah*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Martono, E. 1991. *Etika Komunikasi Kantor*. Jakarta:Karya Utama.
- Sumarni, Murti dan Jhon Suprihanto. 2000. *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta:Liberty.



SURAT KETERANGAN

No : 016/AG/JI/III/2003

Kami yang bertanda tangan di bawah ini Direktur Java Informatika Jember menerangkan bahwa :

N A M A : HERI KAMSIATI

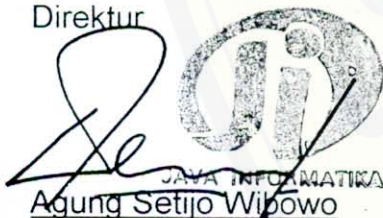
N I M : 200-1062

Telah melaksanakan PRAKTEK KERJA NYATA di Java Informatika Jember dari tanggal 3 Februari 2003 – 8 Maret 2003.

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar bisa dimanfaatkan sebagaimana mestinya.

Jember, 10 Maret 2003

Direktur



JAVA INFORMATIKA
Agung Setiyo Wibowo

Java Informatika Program **REGULAR** 2 atau 3 Bulan



Fasilitas Belajar

- ✓ Pentium III 866 Mhz Multimedia
- ✓ SDRam 128 Mb, Monitor 15" Flat di Laboratorium
- ✓ Printer (Dot Matrix, Deskjet, Laserjet)
- ✓ Scanner
- ✓ LAN (Local Area Network)
- ✓ AC disetiap ruangan
- ✓ Pentium III 866 Mhz Multimedia
- ✓ SDRam 128 Mb dan Monitor 29" Flat di Ruang teori

Informasi :

Kampus :
Jl. Jawa 14a-14c
Telp. (0331) 335335
Jember
Setiap Hari Kerja pkl. 08.00 - 21.00

Ms. Office XP

- Ms Word XP
- MS. Excel XP
- MS. PowerPoint XP
- Internet

Pemrograman

- Desain Sistem Informasi
- Borland Delphi 6.0

Desain Grafis

- Adobe Photoshop 6.0
- Adobe PageMaker 7.0
- Corel Draw 10.

Desain Web

- Ms. Frontpage XP
- Macromedia Flash 5.0
- Macromedia Firework 4.0

Teknisi Komputer

- Rawat & Rakit Hardware
- Instalasi Sistem Operasi & Software

Manajemen Informatika



Pengantar Akuntansi, Ms. Office XP (Word, Excel, Power Point), Sistem Operasi dan Internet, Manajemen Database (Ms. Access XP), Flowchart dan Pengantar Pemrograman, Web Desain I & II, Borland Delphi, Visual Basic, Rawat Rakit Komputer dan Jaringan, Desain Sistem Informasi, Pembekalan TA, Tugas Akhir

Kesempatan berkarir:

- Analist Programmer
- Electronic Data Processing
- Hardware & Software Maintenance
- Network Instalation & Technical Support
- Publisher dan Graphic, Web Designer

Mendidik mahasiswa untuk menjadi Ahli Pertama Komputer yang mempunyai keahlian dalam mengoperasikan software Perkantoran Modern, terampil mengoperasikan software Aplikasi Desain Grafis dan Web, terampil membangun LAN (Local Area Network), terampil membuat program Aplikasi Pengolahan Database.

Administrasi Bisnis

Pengantar Akuntansi, Ms. Office XP (Word, Excel, Power Point), Pengantar Bisnis, Sistem Operasi dan Internet, Bahasa Inggris I dan II, Kearsipan, Ms. Access XP, Manajemen Pemasaran, Korespondensi, Kearsipan & Public Relation, Manajemen Perkantoran, Bimbingan PKL, Praktek Kerja Lapangan, Tugas Akhir



Kesempatan berkarir:

- Administration Programmer
- Staf Administrasi - Receptionist
- Public Relation - Sekretaris
- Komputer Operator

Mendidik mahasiswa untuk menjadi Ahli Pertama Komputer yang mempunyai keahlian dalam mengoperasikan software Perkantoran Modern, terampil dalam menggunakan aplikasi Administrasi berbasis Komputer, dan terampil dalam pembuatan Aplikasi Administrasi dan Pengarsipan.

Akuntansi Komputer

Pengantar Akuntansi, Ms. Office XP (Word, Excel, Power Point), Perpajakan I & II, Sistem Operasi dan Internet, Bahasa Inggris I dan II, Ms. Access XP, Pengantar Bisnis, M.Y.O.B, Akuntansi Keuangan, D.E.A, Bimbingan PKL, Praktek Kerja Lapangan, Tugas Akhir

Kesempatan berkarir:

- Accounting Programmer
- Staf Keuangan, - Staf Perpajakan
- Komputer Operator

Mendidik mahasiswa untuk menjadi Ahli Pertama Komputer yang mempunyai keahlian dalam mengoperasikan software Perkantoran Modern, terampil dalam menggunakan aplikasi Akuntansi berbasis Komputer, dan terampil dalam pembuatan Aplikasi Akuntansi.



Daftar Hadir PKN

Digital Repository Universitas Jember

Nama Mahasiswa : Heri Kamsiati
NIM : 200103101062
Tempat Praktek : Java Informatika Jember

No	Hari	Tanggal	Jam		Total Jam	Tanda Tangan
			Datang	Pulang		
1	Senin	03 - 02 - 2003	08.00	17.00	9 jam	1
2	Selasa	04 - 02 - 2003	08.00	17.00	9	2
3	Rabu	05 - 02 - 2003	08.00	17.00	9	3
4	Kamis	06 - 02 - 2003	08.00	17.00	9	4
5	Jum'at	07 - 02 - 2003	08.00	17.00	9	5
6	Sabtu	08 - 02 - 2003	08.00	17.00	9	6
7	Senin	10 - 02 - 2003	08.00	17.00	9	7
8	Selasa	11 - 02 - 2003	08.00	17.00	9	8
9	Kamis	13 - 02 - 2003	08.00	17.00	9	9
10	Jum'at	14 - 02 - 2003	08.00	17.00	9	10
11	Sabtu	15 - 02 - 2003	08.00	17.00	9	11
12	Senin	17 - 02 - 2003	08.00	17.00	9	12
13	Selasa	18 - 02 - 2003	08.00	17.00	9	13
14	Rabu	19 - 02 - 2003	08.00	17.00	9	14
15	Kamis	20 - 02 - 2003	08.00	17.00	9	15
16	Jum'at	21 - 02 - 2003	08.00	17.00	9	16
17	Sabtu	22 - 02 - 2003	08.00	16.00	8	17
18	Senin	24 - 02 - 2003	08.00	17.00	9	18
19	Selasa	25 - 02 - 2003	08.00	17.00	9	19
20	Rabu	26 - 02 - 2003	08.00	17.00	9	20
21	Kamis	27 - 02 - 2003	08.00	17.00	9	21
22	Jum'at	28 - 02 - 2003	08.00	17.00	9	22
23	Sabtu	01 - 03 - 2003	08.00	17.00	9	23
24	Selasa	04 - 03 - 2003	08.00	17.00	9	24
25	Rabu	05 - 03 - 2003	08.00	17.00	9	25
26	Kamis	06 - 03 - 2003	08.00	17.00	9	26
27	Jum'at	07 - 03 - 2003	08.00	17.00	9	27
28	Sabtu	08 - 03 - 2003	08.00	17.00	9	28
29		-				29
30		-				30
Jumlah					251	

Jember, 8...-3...-2003
 Penanggung Jawab

Septi Rosita Dewi



JAVA INFORMATIKA

LEMBAGA PENDIDIKAN KOMPUTER
 JAVA INFORMATIKA
 JL. JAWA 14A, 14C TELP. 0331-335335 JEMBER

DAFTAR NILAI
 KELAS

NO	NO. INDUK	NAMA	NILAI				KETERANGAN
			WORD	EXCEL	P. POINT	INTERNET	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							

Bulan

Digital Repository Universitas Jember

NO	NIM	NAMA SISWA	KELAS	JUMLAH	KETERANGAN
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					
41					
42					
43					
44					
45					

JAVA INFORMATIKA

NO. 2050430005

Jl. Jawa 14a, 14c Jember
Telp. (0331) 335335

BUKTI KAS

Telah Terima dari :

Nama :

Nim :

Kelas :

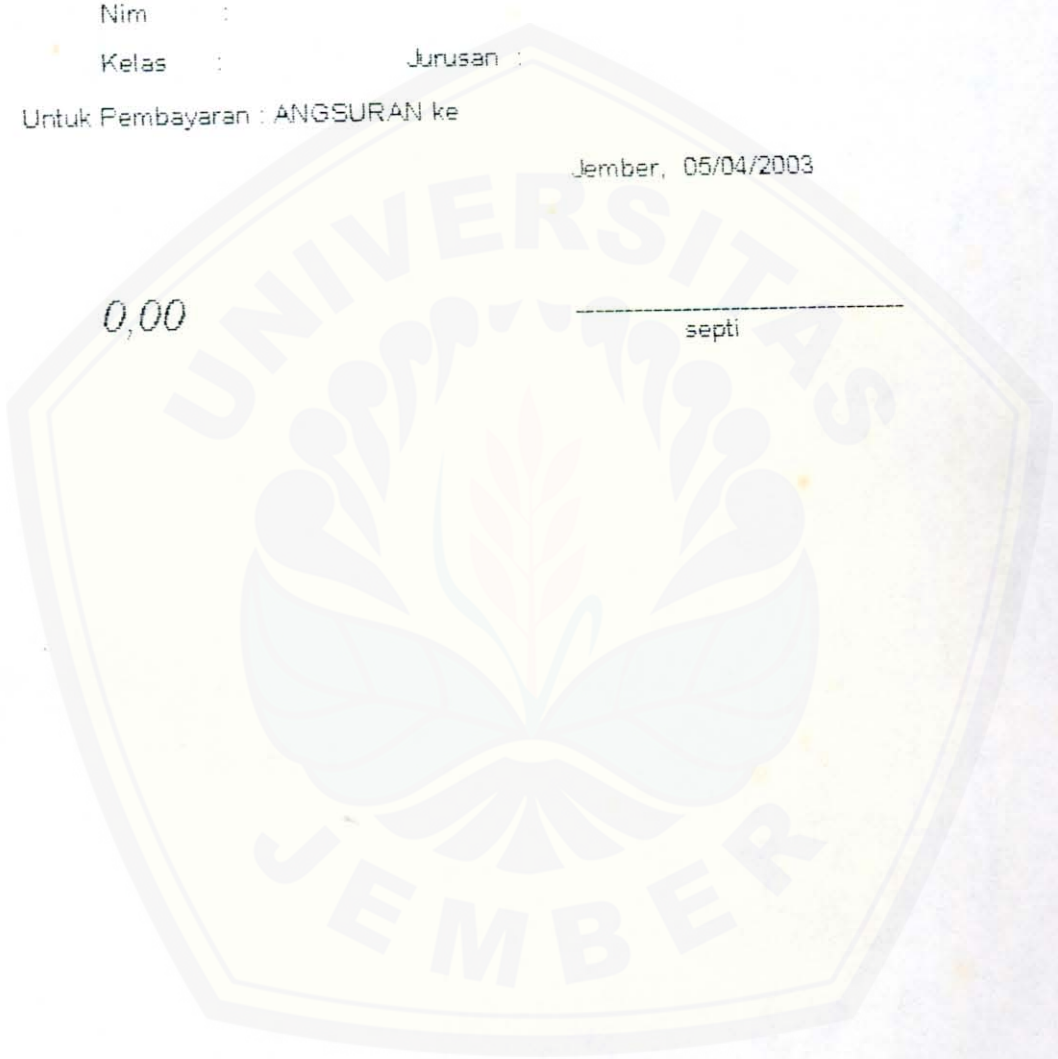
Jurusan :

Untuk Pembayaran : ANGSURAN ke

Jember, 05/04/2003

Rp. 0,00

septi



JAVA INFORMATIKA

NO. 4050430003

Jl. Jawa 14a, 14c Jember

Telp. (0331) 335335

BUKTI KAS

Telah Terima dari : ...

Nama :

Nim :

Kelas :

Jurusan : PRD03

Untuk Pembayaran : PENDAFTARAN

Jember, 05/04/2003

Rp.

akun



Milik UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER