

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan

Menurut Kotler, pelayanan merupakan kegiatan yang tidak memiliki wujud dan tidak berakibat kepemilikan pada sesuatu yang manfaatnya diberikan kepada satu pihak ke pihak lainnya. Sedangkan Sugiarto berpendapat bahwa pelayanan merupakan sebuah usaha maksimal yang dilakukan petugas pelayanan pada perusahaan guna terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga mencapai tingkat kepuasan [4].

B. Administrasi

Awal mulanya, administrasi berasal kata “*Administratie*” yang berasal dari bahasa Belanda. Administrasi sendiri berasal dari bahasa Latin yaitu “*Administrare*” yang artinya membantu, melayani, serta memenuhi. Administrasi juga memiliki pengertian secara luas dan sempit. Menurut Siagian, administrasi secara luas memiliki tiga komponen utama, yaitu manajemen, organisasi, serta kegiatan operasional. Sedangkan menurut Haryadi, pengertian administrasi secara sempit yaitu kegiatan menyusun dan mencatat data dan informasi secara sistematis yang bertujuan untuk menyediakan keterangan dan mudah untuk diperoleh Kembali secara keseluruhan [5].

C. Microsoft Word

Microsoft Word merupakan *software* andalan Microsoft yang berfungsi untuk mengolah kata. Microsoft Word diterbitkan pertama kali pada tahun 1983 dengan nama Multi-Tool Word untuk Xenix. Kemudian versi lain dari Microsoft Word dikembangkan di berbagai sistem operasi, misalnya DOS (1983), Apple Macintosh (1984), SCO UNIX, OS/2, dan Microsoft Windows (1989). Lalu, setelah menjadi bagian dari Microsoft Office System 2003 dan

2007, maka diberi nama Microsoft Office Word. Namun di tahun 2013, namanya menjadi Word [6].

D. Microsoft PowerPoint

Microsoft PowerPoint merupakan software yang berfungsi untuk presentasi dan dikembangkan oleh Microsoft. PowerPoint berjalan di sistem operasi Windows dan Apple Macintosh yang memakai sistem operasi Apple Mac OS. PowerPoint banyak digunakan di dunia perkantoran dan bisnis, pendidik, siswa, dan lain-lain. Fungsi dari PowerPoint antara lain untuk membuat *slide* presentasi, alat mengajar, dan membuat animasi sederhana [6].

E. E-mail

E-mail adalah surat yang ditulis secara digital melalui media seperti komputer atau *smartphone* yang menggunakan media internet untuk mengirimnya [7]. Awalnya, E-mail hanya dapat melayani pesan yang berbentuk teks. Namun kian lama, E-mail semakin berkembang dan sekarang dapat mengirim berbagai media seperti teks, HTML, gambar, *file*, dan lain sebagainya [8].