

PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA PENANGANAN TAMU KANTOR DI BAGIAN RESEPSIONIS

Paula Theodora, Devi Chandini Alfiani, Meidy F. Lombogia
 ASM LEPISI, Tangerang, Indonesia

ABSTRAK

Pelayanan prima merupakan bentuk pelayanan jasa sebagai tindak kepedulian perusahaan terhadap pelanggan atau tamu untuk memenuhi kepuasan mereka. Dengan pelayanan yang sangat baik, tentu membuat tamu yang datang merasa nyaman dan merasa sangat dihargai. Pelayanan prima yang diberikan mencakup sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan serta tanggung jawab. Penelitian ini bertujuan mengkaji bagaimana pelayanan tamu di bagian resepsionis perusahaan, apakah menerapkan pelayanan prima dalam melayani tamu-tamu yang datang sehingga mereka merasa nyaman dan puas yang berdampak pada citra perusahaan yang baik dalam pelayanan tamu. Hal-hal yang dikaji seperti bagaimana etika dalam melayani tamu yang datang, mengetahui identitas dan jenis tamu, dan mengetahui tindak lanjut dari penerimaan tamu yang datang. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi deskriptif. Dari hasil yang telah diperoleh, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima telah diterapkan dalam pelayanan tamu oleh bagian resepsionis terutama dalam tiga poin berikut; 1) Etika dalam melayani tamu, resepsionis harus memperhatikan penampilan diri dan sikap ketika akan menerima tamu, menggunakan bahasa yang baik dan baku ketika berbicara dengan tamu. 2) Identitas dan jenis-jenis tamu, resepsionis harus tahu identitas setiap tamu yang datang dan tujuan tamu tersebut berkunjung ke perusahaan dengan sopan dan ramah. 3) Tindak lanjut penerimaan tamu, resepsionis harus dapat menyiapkan ruang untuk tamu menunggu ketika tamu tersebut harus menunggu orang yang akan ditemui, bersikap bijaksana dan sopan kepada setiap tamu apalagi ketika mereka tidak sabar menunggu dan selalu mengusahakan tamu agar merasa senang dan tidak bosan.

Kata-kata Kunci: Pelayanan, Prima, Penanganan, Tamu, Resepsionis

IMPLEMENTATION OF SERVICE EXCELLENT IN HANDLING OFFICE GUESTS AT THE RECEPTIONS

ABSTRACT

Service Excellent is a form of service as an act of company concern for customers or guests to fulfill their satisfaction. With service excellent, it certainly makes guests who come feel comfortable and feel very appreciated. The service excellent provided includes attitude, attention, action, ability, appearance and responsibility. This study aims to examine how guest service is at the reception desk of the company, whether to apply service excellent in serving guests who come so that they feel comfortable and satisfied which has an impact on a good corporate image in guest service. Things that are studied such as how to serve guests who come, know the identity and types of guests, and know the follow-up to the reception of guests who come. The approach method used in this research is descriptive observation. From the results obtained, it can be concluded that service excellent has been implemented in guest services by the receptionist, especially in the following three points; 1) Ethics in serving guests, receptionists must pay attention to their appearance and attitude when receiving guests, use good and standard language when talking to guests. 2) Identity and types of guests, the receptionist must know the identity of each guest who comes and the purpose of the guest visiting the company in a polite and friendly manner. 3) Follow-up to the reception, the receptionist must be able to prepare a room for waiting guests when the guest has to wait for the person to be met, be tactful and polite to each guest especially when they are impatient to wait and always try to make guests feel happy and not bored.

Keywords: Service, Excellent, Handling, Guest, Receptionist

Korespondensi: Paula Theodora, S.E., M.M. ASM LEPISI. Jl. K.S. Tubun No. 11 Pasar Baru – Tangerang 15112., Email: paula.lepisi@gmail.com

Submitted: Oktober 2021, **Accepted:** Oktober 2021, **Published:** Oktober 2021

OJS: <https://journal.budiluhur.ac.id/index.php?journal=serasi>

PENDAHULUAN

Pelayanan dalam menangani tamu kantor dalam sebuah perusahaan sangatlah penting. Kebanyakan tamu menginginkan kualitas layanan yang terbaik dan menginginkan sesuatu yang sesuai dengan harapannya. Persaingan pelayanan terhadap tamu semakin ketat, unit pelayanan perusahaan yang dahulu hanya terkesan memberikan pelayanan seadanya kini dituntut mampu memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan. Dengan kata lain, “pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan”.

Unit layanan yang mampu melayani kebutuhan dan keinginan tamu dengan prima mampu membuat tamu merasa senang. Hal tersebut dijadikan tolak ukur untuk meningkatkan kepercayaan tamu terhadap perusahaan dalam hal pelayanan tamu sehingga pelayanan yang baik akan menghasilkan tanggapan yang baik pula oleh tamu kantor, begitupun sebaliknya, pelayanan yang buruk akan menimbulkan kekecewaan tamu kantor.

Dalam prosedur pelayanan dalam menangani tamu kantor banyak tahapan yang harus dilalui. Untuk itu diperlukan ketelitian serta mengikuti prosedur yang telah ditentukan, agar segala bentuk komunikasi dapat terkendali dengan baik dan dapat menghindari kesalahan yang dapat mengakibatkan kerugian bagi pihak perusahaan.

Menurut Rusydi (2017:73), Pelayanan Prima adalah pelayanan yang sangat baik/terbaik atau pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku/dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Bisa juga diterjemahkan sebagai pelayanan yang memuaskan pelanggan.

Menurut Barata (2017:75), yang termasuk konsep dari pelayanan prima berdasarkan A6, yaitu; (1) *Attitude* (Sikap), (2) *Attention* (Perhatian), (3) *Action* (Tindakan). (4) *Ability* (Kemampuan), (5) *Appearance* (Penampilan), dan (6) *Accountability* (Tanggung jawab).

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik atau sangat baik (Mukarom, 2018). Namun yang paling penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, minimal harus ada tiga hal pokok, yaitu; peduli pada tamu, melayani dengan tindakan terbaik, dan memuaskan tamu dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Jadi, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya.

Tujuan pelayanan prima adalah mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*. Pembelotan pelanggan atau berpalingnya pelanggan disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan.

Menurut Judiari (dalam Rusydi, 2017:78) yang termasuk proses dan tahap pelayanan prima, yaitu: (1) Pancarkan segenap sikap positif kepada tamu kantor; (2) Mengidentifikasi keperluan tamu kantor, dengan perhatian, tepat waktu, situasi dan kondisi, serta kepekaan atau empati; (3) Penerapan

dalam pengidentifikasian keperluan tamu kantor, dengan berkomunikasi dengan jelas, sikap pengertian, memberi sambutan dengan baik, memberikan bantuan sehingga tamu merasa penting, dan memberikan lingkungan yang menyenangkan; dan (4) Adanya pengakuan kepuasan dari tamu kantor, dengan menuntaskan semua kebutuhan tamu kantor.

Pengertian tamu menurut Wursanto (dalam Sedianingsih, 2014:68) “Tamu adalah tamu organisasi, badan, lembaga, atau perusahaan, yaitu orang, baik sebagai pejabat utusan dari suatu lembaga maupun sebagai pribadi, yang berkunjung ke lembaga lain untuk kepentingan kedinasan maupun untuk kepentingan pribadi.

Dalam melayani tamu, hendaknya sekretaris perlu memahami dan melaksanakan; (1) Berpenampilan menarik baik dalam sikap maupun tutur kata; (2) Bersikap tenang, sopan dan ramah terhadap tamu yang datang tanpa memandang status sosial atau penampilan fisiknya; (3) Usahakan tamu merasa senang, bila harus menunggu jangan sampai tamu merasakan suasana yang membosankan; (4) Berikan penjelasan yang memuaskan jika pihak yang ingin ditemui tidak dapat menemui tamu tanpa menyinggung perasaannya; (5) Bijaksana; (6) Jangan sesekali menolak tamu atas inisiatif sendiri atau tanpa perintah; dan (7) Menghormati tamu dan mengekspresikan penyesalan bila harus menolak kehadirannya (Sedianingsih, 2014:70).

Menurut Prakoso (2017:45), Resepsionis adalah orang yang penting bagi tamu dan perusahaan, bagi perusahaan petugas *reception* adalah orang yang menciptakan dan mempertahankan citra yang baik dan membuat tamu ingin datang kembali ke perusahaan. Komar (2014:15) mengungkapkan bahwa, fungsi resepsionis yaitu menangani tamu secara efisien, ramah-tamah dan profesional di bagian resepsionis serta selalu meningkatkan dan mempertahankan standar pelayanan dan keramah-tamahan dari waktu ke waktu.

Resepsionis merupakan fungsi yang sangat penting karena cerminan suatu perusahaan. Citra perusahaan akan banyak bergantung pada resepsionis. Oleh karena itu, resepsionis perusahaan selalu dituntut memiliki kemampuan dan persyaratan tertentu, yaitu: (1) Berkepribadian yang baik; (2) Rasa tanggap; (3) Diplomatis; (4) Kerjasama; (5) Loyalitas; (6) Ketelitian; (7) Penampilan yang baik, rapi, dan bersih; dan (8) Rasa tanggung jawab (Sedianingsih, 2014:72).

Hambatan-hambatan yang sering terjadi di PT. Keramindo Megah Pertiwi dalam melayani tamu, seperti; (1) Lupa menanyakan identitas tamu; (2) Salah menuliskan identitas tamu; (3) Tamu tersebut diharapkan kedatangannya, namun lupa tidak segera mengantarkannya; (4) Penyampaian informasi mengenai tamu kurang jelas dan lengkap; (5) Kesalahan dalam berkomunikasi; (6) Menghadapi tamu yang sulit dan keras kepala; dan (7) Terlalu sibuk dengan tugas-tugas.

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

No.	Jurnal	Referensi	Hasil Penelitian
1	Implementasi Pelayanan Prima Resepsionis Pada PT Citra Heavy Industries	Widiawati dan Santoso (2021)	Implementasi pelayanan prima yang dilakukan oleh Resepsionis di PT Citramas Heavy Industries yaitu berdasarkan tugas-tugas resepsionis di antaranya dalam menangani telepon, menangani tamu, menerima dan menbalas <i>e-mail</i> , menangani surat masuk, menangani surat keluar, mendistribusikan dokumen serta menangani permintaan alat tulis kantor
2	Etika Pengembangan Diri dan Kemampuan Komunikasi Staf Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Siswa Di Yayasan PKBM Amari Meruya	Deshiani U, Anggraini K, Wahidah NR, Nurhyati, Novia L, (2020)	Mewujudkan etika yang baik dalam memberikan pelayanan dipengaruhi oleh faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut.
3	Penerapan Prosedur Pelayanan Prima Pada Unit Customer Service di BMT Bangun Rakyat Sejahtera	Setiawan (2020)	Prosedur pelayanan prima yang diterapkan oleh <i>Customer Service</i> di BMT Bangun Rakyat Sejahtera dapat disimpulkan dari semua segi penerapan pelayanan primanya dan dari semua aturan, memegang teguh syariat Islam Al-Quran dan hadist sebagai aturannya setiap hari dalam jam kerjanya, namun tidak melupakan integritas BMT Bangun Rakyat Sejahtera agar semakin dipercaya oleh umat
4	Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah	Puspitasari FF. (2019)	Implementasi pelayanan prima dalam bentuk; (1) <i>training</i> khusus pelayanan prima, (2) mewujudkan komunikasi ramah, (3) menghidupkan nuansa kekeluargaan, (4) memberikan fasilitas yang memadai. Pelaksanaan konsep pelayanan prima tersebut, mampu meningkatkan <i>marketing</i> sekolah, terbukti dengan meningkatnya penerimaan siswa baru sebesar dua kali lipat yaitu 112 siswa yang terbagi dalam 4 rombongan belajar.

Sumber: Hasil dokumentasi peneliti (2021)

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi deskriptif studi kasus. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Keramindo Megah Pertiwi yang berlokasi di Jl. Raya Serang No. KM. 25, Sentul, Kec. Balaraja, Tangerang, Banten. Observasi dilakukan selama 180 hari sejak tanggal 3 Desember 2019 sampai dengan 31 Mei 2020. Penelitian ini merupakan studi kasus yang dilakukan pada bagian Resepsionis. Metode penelitian studi kasus merupakan sebuah studi yang bersifat deskripsi dan analisis mendalam dari *bounded system* (Merriam & Tisdell, 2015). Yang dimaksud dengan *bounded system* adalah suatu model yang menekankan pada eksplorasi dari suatu sistem yang saling terkait satu sama lain, dalam hal ini antara pelayanan terhadap tamu dengan kepuasan yang dirasakan tamu tersebut.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode observasi di bagian Resepsionis secara langsung. Sugiono (2017:225) membagi data yang didasarkan dari sumbernya menjadi: (1) Data Primer, sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data; dan (2) Data Sekunder, sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung

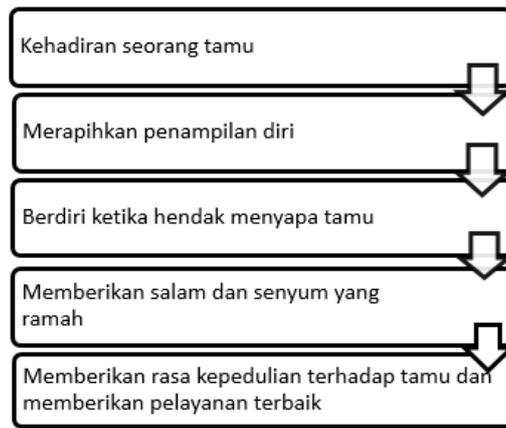
memberikan data kepada pengumpul data. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Data primer yang diperoleh peneliti berupa informasi yang diperoleh melalui observasi peneliti sendiri di bagian Resepsionis perusahaan.

Menurut Sugiyono (2017:8) Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) disebut juga sebagai metode *ethnographi*, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya. Disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Etika yang harus diperhatikan dalam melayani tamu kantor, yaitu: (1) Bersikap sopan dan tenang terhadap tamu. Apabila pada saat menangani tamu yang kurang bersikap baik, Resepsionis jangan mudah terpancing emosionalnya; (2) Bersikap ramah dan bersahabat terhadap setiap tamu yang datang serta harus bisa menerima tamu dengan tangan terbuka dan selalu bersikap siap membantu saat melayani tamu walaupun tamu tersebut tidak dapat bertemu dengan pihak yang ingin ditemui; (3) Selalu memberikan salam dan senyum agar tamu merasa dihormati dan dilayani dengan baik; (4) Resepsionis hendaknya merapikan penampilan diri seperti kerapian busana dan tata rias rambut maupun wajah; (5) Pada saat melayani tamu upayakan agar selalu berdiri. Sikap ini mengartikan kesigapan dan kesediaan Resepsionis untuk melayani tamu kantor; (6) Ketika berbicara, tatapan mata lurus ke hadapan tamu dan jangan menatap mata seorang tamu lebih dari 15 detik; (7) Tidak lupa untuk selalu memperhatikan dan menerapkan konsep pelayanan A6 (*attitude, attention, action, ability, appearance, dan accountability*); (8) Sebagai seorang Resepsionis harus selalu mempedulikan tamu dan memberikan tindakan atas pelayanan yang terbaik. Dengan mengutamakan tamu tanpa mengabaikan tugas-tugas lainnya; (9) Pada saat melayani tamu, usahakan tamu merasa senang. Apabila tamu sedang menunggu, jangan sampai tamu merasakan suasana yang membosankan. Sediakan buku bacaan yang dapat menemani tamu selama menunggu; dan (10) Memberikan kepuasan tamu dengan menuntaskan segala kebutuhan tamu kantor atas tujuan kehadirannya.

Berikut ini adalah gambar prosedur pelayanan tamu yang berlaku di PT. Keramindo Megah Pertiwi:

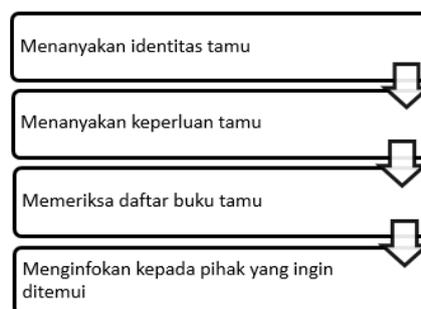


Gambar 1 Prosedur Pelayanan Tamu

(Sumber: PT. Keramindo Megah Pertiwi, 2020)

Dalam menerima tamu, hal pertama yang harus diperhatikan adalah tutur kata saat menyapa. Sebaiknya menggunakan bahasa yang resmi saat berbicara. Tidak diperbolehkan memanggil hanya dengan nama. Resepsionis juga harus memperhatikan penampilan diri baik penampilan fisik berupa kerapian pakaian, tata rias wajah maupun tata rambut, agar selalu rapi dan indah dipandang serta penampilan non fisik seperti tutur kata dan bahasa yang baik. Segala sikap dan gerakan tubuh dapat mengartikan berbagai hal, oleh sebab itu dalam melayani tamu hendaknya selalu menjaga sikap. Semua keperluan tamu dalam mengunjungi perusahaan merupakan kewajiban dan tanggung jawab bagian resepsionis dalam memenuhinya. Terciptanya kepuasan tamu dapat memberikan citra yang baik bagi perusahaan.

Berikut ini adalah gambar prosedur mengetahui identitas dan jenis tamu yang berlaku di PT. Keramindo Megah Pertiwi:



Gambar 2: Prosedur Mengetahui Identitas & Jenis Tamu

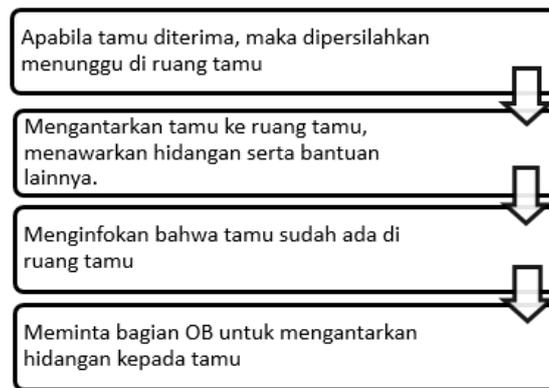
(Sumber: PT. Keramindo Megah Pertiwi, 2020)

Langkah–langkah untuk mengetahui identitas dan jenis tamu, yaitu: (1) Resepsionis harus menanyakan identitas tamu secara jelas seperti nama perusahaan dan nama tamu tersebut. Identitas tamu penting untuk diketahui secara jelas agar dapat menghindari kesalahan-kesalahan yang

memungkinkan ketika menyampaikan informasi; (2) Setelah mengetahui identitas tamu, maka selanjutnya menanyakan keperluan atau tujuan atas kehadiran tamu tersebut, seperti menanyakan dengan siapa tamu ingin bertemu dan juga perihal apa tamu ingin bertemu. Dalam menanyakan keperluan tamu, Resepsionis harus menggunakan tata bahasa yang baik dan juga sopan tanpa membuat tamu merasa tersinggung; (3) Resepsionis juga perlu untuk memeriksa daftar buku tamu bila ada, agar memastikan tamu yang datang sudah membuat janji temu; (4) Jika belum membuat janji temu, maka menghimbau agar tamu tersebut membuat janji temu terlebih dahulu. Dengan memberikan penjelasan yang memuaskan jika pihak yang dituju tidak dapat menemui tamu tanpa menyinggung perasaannya; (5) Seorang Resepsionis tidak boleh menolak tamu atas inisiatif sendiri atau tanpa perintah pimpinan. Setiap tamu yang datang, harus diinformasikan kepada pihak yang dituju; (6) Selanjutnya yaitu mengidentifikasi jenis tamu tersebut berdasarkan daftar buku tamu seperti tamu dengan janji temu, tamu tanpa janji temu, tamu rutin yaitu tamu yang sering mengunjungi perusahaan, tamu pribadi yaitu tamu yang secara khusus ingin menemui pimpinan ataupun pihak lain perihal urusan pribadi, tamu aparat yaitu tamu yang berasal dari pihak pejabat atau pengurus pemerintah, lalu tamu dari luar negeri yang biasanya merupakan tamu pimpinan; (7) Setelah mengetahui jenis tamu, Resepsionis menginfokan kepada pihak yang ingin ditemui melalui telepon sesuai *extention* masing-masing pihak, bahwa ada tamu yang ingin menemui; (8) Apabila pihak yang dituju tidak ada di tempat, maka Resepsionis meminta tamu untuk meninggalkan pesan dan kemudian mencatat pesan tersebut untuk diinfokan kepada pihak yang ingin ditemui; dan (9) Apabila tamu dapat ditemui, maka tamu dapat dipersilakan untuk menunggu di ruang tamu.

Jika Resepsionis telah mengetahui identitas dan jenis tamu, maka langkah selanjutnya adalah menindaklanjuti penerimaan tamu tersebut dengan mempertemukan tamu dengan pihak yang ingin ditemui, memberikan pelayanan yang ramah dan juga pelayanan yang terbaik terhadap tamu. Di dalam perusahaan sering kali terjadi penolakan dalam menerima tamu, oleh sebab itu Resepsionis harus bersikap bijaksana dalam menyampaikan pesan apabila tamu tidak dapat bertemu dengan pihak yang dituju. Berbeda dengan tamu yang diterima, apabila harus menunggu sebaiknya Resepsionis dapat membuat tamu merasa nyaman seperti menawarkan hidangan ataupun bantuan lain.

Berikut ini adalah gambar prosedur tindak lanjut penerimaan tamu yang berlaku di PT. Keramindo Megah Pertiwi:



Gambar 3: Prosedur Tindak Lanjut Penerimaan Tamu

(Sumber: PT. Keramindo Megah Pertiwi, 2020)

Langkah–langkah dalam menindaklanjuti penerimaan tamu, yaitu: (1) Apabila pada saat melayani tamu kantor yang sedang berbicara, jangan memotong pembicaraannya sehingga tamu merasa tidak nyaman dan merasa tidak dihargai; (2) Resepsionis harus selalu bersikap bijaksana, menghormati semua tamu dan mengekspresikan penyesalan apabila harus menolak kehadiran tamu tersebut; (3) Ketika telah ada perintah bahwa tamu diterima, maka Resepsionis menyiapkan ruang tunggu atau ruang tamu dengan menyalakan AC, lampu dan juga kebersihan ruangan; (4) Setelah ruang tunggu atau ruang tamu telah siap untuk digunakan, maka Resepsionis mempersilakan tamu untuk menunggu di ruangan tersebut; (5) Usahakan agar selalu mengantarkan tamu ke ruangan tersebut. Jangan biarkan tamu mencari ruang tamu sendiri; (6) Resepsionis hendaknya mempersilakan tamu untuk duduk saat menunggu; (7) Ketika tamu sudah berada di ruang tunggu atau ruang tamu, maka tugas Resepsionis selanjutnya adalah mengubah tanda yang terdapat di luar pintu ruang tamu dari *Vacant* yang berarti kosong, menjadi *Occupied* sebagai tanda bahwa telah ada yang mengisi ruang tamu; (8) Tidak lupa untuk menawarkan hidangan seperti minuman kepada tamu. Apabila tamu meminta hidangan, maka Resepsionis meminta bagian *office boy* untuk menyiapkan hidangan sesuai yang diinginkan oleh tamu dan mengantarkannya ke ruangan di mana tamu tersebut menunggu; (9) Resepsionis hendaknya selalu menuntaskan segala kebutuhan tamu, agar tamu merasa puas dan merasa dilayani serta selalu menawarkan segala bantuan ataupun keinginan tamu; dan (10) Tugas selanjutnya yaitu menginfokan kepada pihak yang ingin ditemui bahwa tamu sudah berada di ruang tamu dan menanyakan apa saja kebutuhan pihak internal perusahaan ketika ingin menemui tamu kantor.

Dalam tindak lanjut penerimaan tamu hendaknya Resepsionis selalu memperhatikan dan mempedulikan tamu kantor. Apapun yang menjadi keperluan tamu, usahakan agar dapat selalu terpenuhi. Mendapatkan pelayanan yang terbaik adalah yang diinginkan oleh tamu perusahaan. Sebaiknya Resepsionis menciptakan suasana yang baik, agar tamu terkesan dan juga merasa puas

telah dilayani dengan baik. Kepuasan dan kenyamanan tamu merupakan kunci utama dalam membuat baik citra perusahaan dan tidak kehilangan kolega agar perusahaan dapat terus bereksistensi di dunia usaha.

Tabel 2 Analisis Pelaksanaan Pelayanan Prima

No.	Teori Konsep Pelayanan	Hasil Penelitian	Analisis Peneliti
1.	<i>Attitude</i>	Resepsionis di PT. Keramindo Megah Pertiwi dituntut harus memperhatikan tutur kata saat menyapa. Harus menggunakan bahasa yang resmi saat berbicara. Tidak diperbolehkan memanggil hanya dengan nama. Resepsionis juga harus memperhatikan penampilan diri baik penampilan fisik berupa kerapian pakaian, tata rias wajah maupun tata rambut agar selalu rapi dan indah dipandang serta penampilan non fisik seperti tutur kata dan bahasa yang baik. Segala sikap dan gerakan tubuh dapat mengartikan berbagai hal, oleh sebab itu dalam melayani tamu hendaknya selalu menjaga sikap.	Tuntutan PT. Keramindo Megah Pertiwi terhadap karyawan pada bagian respisionisnya telah sesuai dengan konsep pelayanan yang ada pada teori.
2.	<i>Attention</i>	Resepsionis harus menanyakan identitas tamu secara jelas seperti nama perusahaan dan nama tamu, menanyakan keperluan atau tujuan atas kehadiran tamu, memeriksa daftar buku tamu bila ada agar memastikan tamu yang datang sudah membuat janji temu.	Tuntutan PT. Keramindo Megah Pertiwi terhadap karyawan pada bagian respisionisnya telah sesuai dengan konsep pelayanan yang ada pada teori.
3.	<i>Action</i>	Salah satu aksi yang harus dilakukan bagian resepsionis adalah mempertemukan tamu dengan pihak yang ingin ditemui dengan memberikan pelayanan yang ramah dan juga pelayanan yang terbaik terhadap tamu. Di dalam perusahaan sering kali terjadi penolakan dalam menerima tamu, oleh sebab itu resepsionis harus bersikap bijaksana dalam menyampaikan pesan apabila tamu tidak dapat bertemu dengan pihak yang dituju. Berbeda dengan tamu yang diterima, apabila harus menunggu sebaiknya resepsionis dapat membuat tamu merasa nyaman seperti menawarkan hidangan ataupun bantuan lain.	Tuntutan PT. Keramindo Megah Pertiwi terhadap karyawan pada bagian respisionisnya telah sesuai dengan konsep pelayanan yang ada pada teori.
4.	<i>Ability</i>	SOP tertulis terkait kemampuan tidak ada	SOP tertulis terkait kemampuan di PT. Keramindo Megah Pertiwi tidak ada, namun secara tidak tertulis tuntutan kemampuan yang harus dimiliki resepsionis sudah sesuai dengan teori pelayanan.
5.	<i>Appearance</i>	Pegawai bagian resepsionis wajib merapikan penampilan sebelum melakukan pelayanan, baik fisik maupun etika	Tuntutan PT. Keramindo Megah Pertiwi terhadap karyawan pada bagian respisionisnya telah sesuai dengan konsep pelayanan yang ada pada teori.
6.	<i>Accountability</i>	SOP tertulis terkait kemampuan tidak ada	SOP tertulis terkait kemampuan di PT. Keramindo Megah Pertiwi tidak ada, namun secara tidak tertulis tuntutan kemampuan yang harus dimiliki resepsionis sudah sesuai dengan teori pelayanan.

Sumber: Hasil analisis peneliti (2021)

SIMPULAN

Berdasarkan dari uraian dan pembahasan mengenai prosedur pelayanan dalam menangani tamu kantor, dapat ditarik kesimpulan, bahwa (1) Etika dalam melayani tamu, bagian Resepsionis yang menerima tamu harus menggunakan bahasa yang resmi dan memperhatikan penampilan diri dan sikap ketika akan melayani tamu kantor. Menerapkan konsep pelayanan A6 dan memberikan pelayanan yang terbaik terhadap tamu. Tercapainya tujuan pelayanan tamu kantor dapat membuat citra perusahaan baik di mata kolega; (2) Identitas dan jenis-jenis tamu, bagian Resepsionis harus mengetahui identitas tamu dan tujuan kedatangannya secara sopan dan ramah. Selanjutnya memeriksa daftar buku tamu untuk mengetahui jenis tamu tersebut dan menginfokan kepada pihak yang ingin ditemui. Lalu, Resepsionis harus selalu bersikap bijaksana dalam menghadapi tamu; (3) Tindaklanjut penerimaan tamu, bagian Resepsionis harus berpenampilan menarik baik sikap maupun kata, menyiapkan ruang tamu dengan rapi, bersikap bijaksana dan selalu mengusahakan tamu agar merasa senang dan tidak bosan apabila harus menunggu, serta menuntaskan keinginan tamu tersebut agar merasa puas dan terwujudnya pelayanan yang terbaik terhadap tamu agar menjadi nilai tambah bagi citra perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan di PT. Keramindo Megah Pertiwi, saran yang diberikan untuk meningkatkan pelayanan prima yaitu sebaiknya perusahaan tidak hanya membuat aturan secara tidak tertulis, namun penting kiranya aturan tertulis dibuat, agar dapat mempermudah karyawan dalam memahami aturan terkait SOP pekerjaan bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. (2017). Manajemen Sekretaris dan Perkantoran Terampil dan Profesional. Bandung: Pustaka Setia.
- Deshiani U, Anggraini K, Wahidah NR, Nurhyati, Novia L, (2020), Etika Pengembangan Diri dan Kemampuan Komunikasi Staf Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Siswa Di Yayasan PKBM Amari Meruya, Jurnal Pengabdian Dharma Laksana, Vol 2 No 2:137-141
- Komar, R. (2014). Hotel Management. Jakarta: PT Grasindo. Reeve, James M., Carl S. Warren and Jonathan E. Duchac. 2014. Principles off. Accounting.
- Merriam, S. B., & Tisdell, E. J. (2015). *Qualitative research: A guide to design and implementation*. John Wiley & Sons.
- Mukarom, Zaenal, Laksana, Muhibudin Wijaya. (2018). Manajemen Pelayanan Publik . Bandung: Pustaka Setia.
- Prakoso, Prasetyo Aji. (2017). *Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja*. Malang: Gava Media.
- Puspitasari FF. (2019), Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah, Jurnal Manajemen Pendidikan Islam (J-MPI), Vol 4 No 1:30-36

Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Sedianingsih, Mustikawati F, Soetanto N P. (2014). *Teori dan Praktik Administrasi Kesekretariatan*. Jakarta: Prenata Media.

Setiawan (2020), *Penerapan Prosedur Pelayanan Prima Pada Unit Customer Service di BMT Bangun Rakyat Sejahtera*, Tugas Akhir, Universitas Islam Indonesia

Sugiyono PD. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung(ID): Alfabeta

Widiawati & Santoso (2021), *Implementasi Pelayanan Prima Resepsionis Pada PT Citra Heavy Industries*, *Jurnal Sekretari & Administrasi (Serasi)*, Vol 19 No 1:17-32