

# PERAN DAN TUGAS *RECEPTIONIST* PADA PT. SERIM INDONESIA

(Disadur dari Laporan Kerja Praktek mahasiswa dengan judul yang sama oleh Ayu Putri Utari, jurusan Sekretari D-3)

**Oleh: Ayu Putri Utari**

**Disadur oleh: Dra. Nani Nuraini Sarah Msi**

*Nani20.sarah@gmail.com*

## ***Abstract***

### ***Reaching a Qualified Receptionist.***

*(This paper is excerpted from the final project report entitled 'The Role and Tasks of Receptionist in PT Serim Indonesia')*

*It is very usual if we walk-in an office, we are greeted by someone who is known as receptionist. A **receptionist** is an employee taking an office/administrative support position. The work is usually performed in a waiting area such as a lobby or front office desk of an organization or business. The title "receptionist" is attributed to the person who is employed by an organization to receive or greet any visitors, patients, or clients and answer telephone calls. Many small-to-large-sized business owners need receptionists for supporting their office activities.*

*The aim of this present paper is to explore the receptionists' jobs and the criteria to become qualified ones. As they are the front line that directly deal with customers, they must demonstrate their professionalism, such as courtesy, and making sure that customers are feeling welcome on their visiting experience.*

*Nowadays, even when the advancement of office automation has eliminated some receptionists' jobs. (e.g: a telephone call could be answered by an automated attendant). A receptionist who possesses strong office/technical skills and who is also adept in courtesy, tact and diplomacy is still considered an asset to a company's business image, and is still very much in demand in the business world.*

**Kata kunci: Receptionist, petugas kantor depan , staf administrasi.**

## PENDAHULUAN

### **Latar Belakang**

Ketika kita memasuki sebuah kantor dan menjejakkan kaki kita pada sebuah kantor, umumnya kita disambut oleh seorang Satpam atau petugas yang akan mengarahkan kita menuju suatu ruang. Bisa saja kita disambut oleh seorang petugas yang pertama sekali menyambut tamu dan memberi salam kepada setiap tamu yang datang di dalam suatu ruangan. Ia lalu akan mendaftarkan tamu, menanyakan keperluan tamu, menghubungkan

tamu dengan pimpinan/ karyawan/staff kantor yang dicarinya, atau sekedar memberikan informasi bagi tamu sehubungan dengan pelayanan/fasilitas yang tersedia di kantor serta informasi lainnya di luar perusahaan. Petugas ini dikenal dengan nama petugas kantor depan/*Receptionist*/*Front Office Agent*/ *Front Desk Clerk*

Setiap pimpinan perusahaan, baik perusahaan besar maupun perusahaan kecil memerlukan *receptionist* ataupun *frontliner*. Kehadiran *receptionist* pun sangat disarankan dalam suatu perusahaan untuk memberi informasi serta kesan kepada klien/tamu yang datang. *Receptionist* biasanya mempunyai area tersendiri, dalam ruang paling depan, terdepan dari kantor tersebut. Tidak banyak peralatan yang dimilikinya. Kadang hanya buku tamu saja, tetapi ada pula *receptionist* yang memiliki perangkat komputer, mesin fax, telepon dan *intercom* di mejanya. Namun ternyata ia menanggung tugas dan tanggung-jawab yang besar karena akan memberi kesan pertama yang baik/buruk bagi perusahaan, arti kata lain adalah turut memberi citra positif. Para tamu yang bermaksud melakukan kerja sama dengan perusahaan menjadi lebih yakin untuk bekerjasama dengan perusahaan tersebut.

Sama halnya ketika kita memasuki sebuah rumah atau kantor, maka seringkali kita membuat penilaian atas rumah/kantor tersebut melalui pandangan pertama. Kesan terhadap rumah/kantor tempat kita datang biasanya mengiringi perasaan dan seringkali mempengaruhi penilaian rumah/personal kantor tersebut.

*Receptionist* biasa dikatakan sebagai tombak terdepan dari sebuah perusahaan atau pun hotel karena berhubungan langsung dengan tamu. Bersamaan dengan itu, *receptionist* ataupun *frontliner* di dalam sebuah perusahaan harus memberikan pelayanan prima. Yang dimaksud dengan Pelayanan prima adalah terjemahan dari “*Excellent Service*“, yang berarti pelayanan terbaik. Beberapa pakar tentang Pelayanan Prima mengolah kata *service* menjadi lebih bermakna.

Mari kita lihat, harapan pelanggan terhadap pelayanan prima adalah:

1. Makin lama makin baik (*better*)
2. Makin lama makin cepat (*faster*)
3. Makin lama makin diperbaharui (*newer*)
4. Makin lama makin murah (*cheaper*)
5. Makin lama makin sederhana (*more simple*)

Citra sebuah kantor dapat dilihat dari kinerja *frontliner/receptionist*. Menjadi seorang *receptionist* yang berkualitas tidak hanya berpenampilan baik dan berperilaku baik. Dia dituntut mampu berkomunikasi dengan tamu. *Receptionist* diharuskan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh tamu dengan tutur kata yang sopan dan halus sehingga tamu merasa nyaman dan dilayani dengan baik. Seorang *receptionist* juga harus menjadi orang yang cekatan, misalnya seorang *receptionist* akan selalu menyimpan nomor-nomor penting orang-orang di perusahaan, rekan kerja, atasan hingga klien. Ada saja saatnya seseorang membutuhkannya dan *receptionist* akan menjadi tempat bertanya mereka. Kadangkala seorang *receptionist* juga menyimpan berbagai dokumen penting yang mungkin dibutuhkan oleh atasan ataupun klien. Hal ini semata untuk membantu menghemat waktu saat mereka membutuhkan data-data tersebut.

Perusahaan merupakan *Office Industry* yang berarti Industri yang sangat mengutamakan hasil kerja, kenyamanan tamu dan keramahan staf kantornya. Citra dan kepuasan tamu menjadi sangat penting dalam industri perusahaan dan merupakan tolok ukur kenyamanan sebuah kantor.

Seorang mahasiswi saya terjun langsung menjadi seorang *receptionist* pada sebuah perusahaan di Cisauk, Tangerang; sehingga tulisan saya ini seputar bahasan mengenai peran dan tugas seorang *receptionist* pada PT Serim Indonesia, yaitu sebuah perusahaan yang bergerak dibidang pembuatan busa dan karet serta membuat bahan fungsional baru dengan unlimited karakteristik fungsional poliuretana busa fleksibel.

### **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Peran *receptionist* perusahaan
2. Tugas dan tanggungjawab *receptionist* perusahaan
3. Kemampuan komunikasi *receptionist*
4. Hubungan *receptionist* dengan citra perusahaan
5. Hambatan dan kendala seorang *receptionist*

### **Pembatasan Masalah**

Mengingat luasnya cakupan masalah, maka penulis membatasi permasalahan hanya pada Peran dan Tugas Receptionist pada PT. Serim Indonesia.

## **Perumusan Masalah**

Dari permasalahan yang telah penulis kemukakan, maka penulis merumuskan beberapa permasalahan, yaitu:

1. Tugas dan peran *receptionist* di PT. Serim Indonesia
2. Seberapa jauh *receptionist* di PT. Serim Indonesia melaksanakan tugasnya.

## **Tujuan Penelitian**

Tujuan dan manfaat yang hendak dicapai dari penulisan ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan memahami peran dan tugas *receptionist* pada sebuah perusahaan.
2. Sejauh mana *receptionist* PT Serim Indonesia melaksanakan tugas-tugasnya.

## DESKRIPSI TEORITIK

### **Definisi *Receptionist***

*Receptionist* atau penerima tamu di bagian kantor terdepan memiliki banyak istilah atau sebutan. Ada yang menyebutkannya dengan istilah *Front Desk Agent*, *Front Desk Clerk*, *Guest Service Agent* dan *Guest Room Service*. Semua istilah yang disebut di atas sama artinya, hanya saja cara penyebutannya berbeda, sebagaimana dijelaskan oleh *J.Martin(1991:45)* dalam bukunya *Human Relation for the Hospitality Industry*

### **Peranan *Receptionist* atau Kantor Depan**

*Receptionist* memiliki peranan penting bagi perusahaan terutama dari segi citra dan pelayanan perusahaan terhadap konsumen, perusahaan rekanan maupun tamu perusahaan. *Receptionist* diwajibkan memiliki keramahan dalam pelayanan kepada pihak luar perusahaan. Selain itu *receptionist* juga harus memiliki etika yang baik dan komunikasi yang baik dalam menjalankan tugas- tugasnya. Biasanya *training* akan membantu para *receptionist* untuk menjadi *receptionist* yang handal sehingga dapat memberikan citra positif pada perusahaan.

### **Tugas dan Tanggung Jawab *Receptionist*.**

Didalam suatu perusahaan maupun hotel ada beberapa Tugas dan Tanggung Jawab *Receptionist*, yaitu:

- a. Tidak membuat tamu menunggu terlalu lama.
- b. Memberi salam dan menegur tamu dengan ramah, sopan dan menanyakan keperluan tamu serta mempersilahkan tamu mengisi kartu atau buku tamu.
- c. Perhatikan kepentingan-kepentingan tamu perusahaan. Jika orang yang hendak ditemui tidak ada atau sedang pergi, tanyakan apakah dia bersedia menunggu (membuat tamu merasa senang apabila terpaksa harus menunggu)
- d. Apabila pimpinan tidak dapat menerima tamu, berikan penjelasan dengan baik dan jangan sampai menyinggung tamu.
- e. Memberikan perhatian kepada setiap tamu dan segera mengambil keputusan apabila tamu disalurkan ke bagian lain.
- f. Dapat mengarahkan tamu, memberi informasi yang dibutuhkan dan membantu pimpinan dalam melayani serta membuat perjanjian dengan tamu.
- g. Sebagai penerima tamu harus dapat menjaga pembicaraan dan mengerti tentang apa yang boleh dan tidak boleh untuk dibicarakan dengan tamu.
- h. Hindari mengunyah permen karet atau makanan kecil saat menghadapi tamu atau saat menerima telepon.
- i. Hindari bergerombol dengan teman kerja anda di meja receptionist, apabila untuk keperluan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan.
- j. Menyingkirkan barang-barang yang tidak berhubungan dengan pekerjaan di meja kerja.
- k. Hindari mondar-mandir di ruang tamu dengan sandal atau penampilan yang tidak rapi.
- l. Hindari mengobrol atau bergosip dengan teman kerja anda.

### **Syarat Menjadi *Receptionist* Perusahaan dan Hotel**

*Receptionist* adalah seorang petugas di perusahaan/hotel yang bertanggung jawab untuk menerima tamu. Oleh karena itu kehadiran *receptionist* juga dapat memberi impressi/gambaran (citra) suatu kantor.

Oleh karena itu, *receptionist* perusahaan maupun hotel wajib memiliki kemampuan sebagai berikut:

a. Berkepribadian yang baik.

Seorang *receptionist* harus memiliki kepribadian yang baik dan menyenangkan, yang senantiasa selalu siap membantu tamu bila diperlukan, senang berhubungan dengan tamu dan orang lain serta dapat menjadi pendengar yang baik.

b. Rasa Tanggap

Dalam hal ini *receptionist* dituntut untuk dapat mengambil keputusan dengan cepat dan tepat dalam menghadapi situasi di kantor depan.

c. Diplomatis

Kerjasama yang harmonis baik dengan atasan, sesama rekan kerja, bawahan maupun dengan departemen lainnya sangat diperlukan demi kelancaran pekerjaan. Untuk itu, *receptionist* harus memiliki keinginan untuk saling membantu dan menghormati. Tidak hanya pada saat bekerja tetapi juga di luar pekerjaan.

d. Kerjasama yang harmonis baik dengan atasan, sesama rekan kerja, bawahan maupun dengan departemen lainnya sangat diperlukan demi kelancaran pekerjaan. Untuk itu, *receptionist* harus memiliki keinginan untuk saling membantu dan menghormati. Tidak hanya pada saat bekerja tetapi juga di luar pekerjaan.

e. Penampilan yang baik, rapi dan bersih

Hal ini tidak saja berhubungan dengan kepribadian *receptionist* yang bersih dan rapi, tetapi juga mencakup hal-hal yang ada disekitarnya, misalnya peralatan kerja seperti alat-alat tulis harus tersusun rapi diatur pada tempatnya. Tamu akan merasa terkesan dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *receptionist* yang baik, rapi dan bersih.

## Karakteristik *receptionist* yang ideal

### 1. Ditinjau dari aspek kepribadiannya

Menurut *Ny. Yoesoef Noesyawan*, ada 4 (empat) aspek kepribadian seseorang bila menjadi *receptionist*, yaitu :

- a. Vitalis adalah semangat pribadi seseorang, pusat tenaga yang relative konstan atau menetap. Vitalitas merupakan dasar kepribadian yang menentukan kemampuan berprestasi, sikap hidup dan sikapnya terhadap sesama manusia.
- b. Temperamen adalah warna-warna emosi penghayatan dan pengalaman, berupa cara seseorang bereaksi terhadap suasana jiwanya.

Seseorang yang mempunyai warna penghayatan gembira tidak akan mudah ditimpa kemalangan. Sebaiknya seseorang dengan penghayatan sedih akan berada dalam kesedihan secara berkepanjangan dan akan menutup diri dari lingkungannya.

- c. Watak adalah inti atau hakikat kepribadian atau hasrat, perasaan, dan kehendak merupakan kelanjutan dari hasrat.
- d. Bakat adalah sebuah kemampuan diri seseorang timbul karena bakat dan kemampuan. Dengan perkataan lain, walaupun seseorang berbakat tetapi kemampuannya kurang tentu .

## 2. Ditinjau dari sifatnya

Sifat-sifat positif sebaiknya dimiliki pula oleh seorang *receptionist*, seperti:

### a. Gigih

Seorang *receptionist* selalu mengerjakan pekerjaan yang sama dari pagi hingga sore. Kebosanan adalah kata pertama yang harus dihadapi. Karena kebosanan bisa mengarahkan *receptionist* pada keteledoran dalam pekerjaannya. Misalnya, menghadapi tamu perusahaan dengan wajah yang tidak ramah & senyum yang tidak tersungging di bibir. Atau juga, lupa menukarkan KTP tamu dengan ID card “tamu”/”pengunjung” pada tiap tamu perusahaan yang datang. Oleh karena itu, *receptionist* harus mampu membawa dirinya untuk selalu tampil prima dan *fresh*.

### b. Baik dan ramah

Baik karena selalu memberikan layanan terbaik kepada antar bagian dalam perusahaan dan kepada perusahaan lain. *Receptionist* di perusahaan tertentu, ada kalanya ditugaskan untuk menyambungkan antar bagian dalam perusahaan melalui telepon intra-perusahaan. *Receptionist* juga harus ramah kepada perusahaan lain, karena ini adalah salah satu cara untuk menampilkan citra baik perusahaan.

### c. Kenal dengan banyak orang dan tahu posisi mereka di perusahaan.

*Receptionist* harus ramah kepada karyawan dalam perusahaan, *receptionist* harus mengenali berbagai nama dan posisi yang jumlahnya sangat banyak itu. Maka dari itu, beberapa karakter seringkali menjadi kriteria untuk menjadi seorang *receptionist*. Misalnya, *supel*. *Supel* berarti pandai bergaul. Biasanya mereka yang berkarakter supel, mudah untuk mengingat wajah, nama dan

“siapa” orang lain itu. Terkadang, mereka adalah pribadi yang SKSD “sok kenal sok dekat”. Karakter seperti inilah yang akan sangat menunjang karir seorang receptionist yang handal.

d. Bahasa Inggris

Sebagai bahasa internasional harus juga dikuasai oleh *receptionist*. Hal ini dikarenakan, bahasa Inggris merupakan bahasa pergaulan yang dipakai secara internasional. Bertemu dengan tamu dari negara lain, ekspatriat dari Eropa atau Amerika, misalnya. Bahkan, kadang-kala eksekutif perusahaan harus diajak berkomunikasi dalam bahasa Inggris.

### 3. Ditinjau dari penampilan dirinya (*grooming*)

Karena *receptionist* juga bersinggungan langsung dengan tamu, maka tampilan fisiknya harus mendapat perhatian khusus sebagai berikut:

a. Kebersihan diri

- 1) Menggunakan parfum secukupnya, dengan aroma yang lembut dan tidak menyengat.
- 2) Menjaga kebersihan rambut dan menyisir hingga rapi.
- 3) Menjaga kebersihan jari tangan dengan memotong kuku.

b. Ketentuan tentang seragam

- 1) Menggunakan seragam yang telah disediakan oleh Perusahaan serta menyesuaikan dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Menggunakan sepatu yang sopan.

Sedangkan *grooming* secara psikis, menyangkut beberapa hal sebagai berikut:

- a. Pada saat bekerja wajah selalu dalam keadaan *fresh* dengan ekspresi muka yang menyenangkan.
- b. Menunjukkan sikap positif terhadap perusahaan dan pekerjaan.
- c. Selalu bersikap diplomatis dalam menghadapi masalah serta menghindari emosi yang berlebihan.
  - 1) Tidak mengutamakan urusan pribadi dalam pekerjaan.
  - 2) Berbicara dan menanggapi pembicaraan secara intelek.
  - 3) Dapat mengerti gagasan orang lain dan dapat bekerja dalam tim.

### 4. Ditinjau dari kemampuan *Receptionist* berkomunikasi

Menurut *Prof Widjaja*, seorang *receptionist* dapat mengembangkan kemampuan berkomunikasi dengan melakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Berpandangan positif
- b. Tanggap terhadap keinginan pihak lain
- c. Kembangkan kemampuan menyimak
- d. Terbuka
- e. Selaras dan spesifik
- f. Tentukan mana yang penting dijalankan dan diabaikan
- g. Sediakan waktu untuk pembicaraan intim
- h. Tetaplah optimis secara realistic
- i. Beda pendapat, hindarkan debat
- j. Terbuka pada pendapat lain
- k. Utamakan tindakan, jangan sekedar kata-kata.
- l. Menerima dan mengerti perasaan
- m. Bertanya tapi, tidak mengumpat dibelakang
- n. Penuh pertimbangan sebelum melakukan
- o. Sopan dan punya rasa hormat kepada orang lain

Dalam mengembangkan kemampuan berkomunikasi, komunikator tidak ragu-ragu dan memiliki sikap yang mantap. Disamping ke lima belas butir tersebut, syarat-syarat yang harus diperhatikan antara lain: Memiliki kredibilitas yang tinggi, memiliki ketrampilan berkomunikasi, memiliki pengetahuan yang luas, memiliki sikap yang baik terhadap komunikan, dan memiliki daya tarik. (Komunikator adalah orang yang menyampaikan pesan, dan komunikan adalah orang yang menerima pesan)

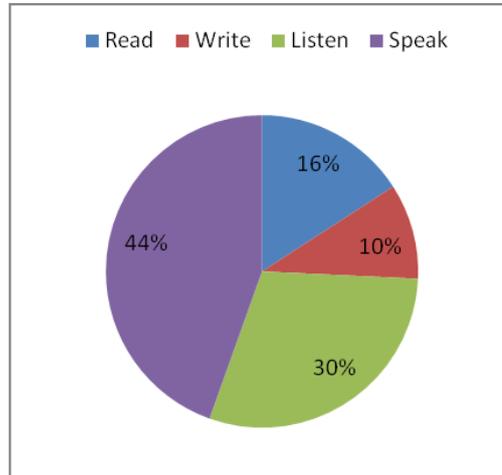
## **Kunci dalam Berkomunikasi**

### **a. Mendengar dan Mendengarkan**

Pada bagian ini disampaikan tentang cara untuk meningkatkan kualitas hubungan antar manusia, salah satu diantaranya adalah dengan cara “mendengar”, yang merupakan sebuah proses yang mana dapat memberikan informasi.

Mendengarkan (*listening*) adalah suatu proses yang rumit, yang kita gunakan untuk membuat rasa akan apa yang kita dengar. Pendengaran adalah (*hearing*)

proses psikologis dari menerima (*decoding*) suara. Menurut Beebe, Beebe, dan Redmond (1996:99), tanpa kita sadari, kita menghabiskan banyak waktu untuk mendengarkan orang lain dari pada hal lainnya yang kita lakukan, seperti terlihat dalam gambar lempengan berikut ini :



**Gambar 4.1 Perbandingan membaca, menulis, mendengar dan berbicara**

*Sumber : Beebe, Beebe, dan Redmond (1996:99)*

Jika mengutip jawaban Sir Edmund Hillary tentang mengapa mendaki gunung Mount Everest adalah karena gunung itu ada, maka mendengar juga karena ada kata-kata di sini. Tetapi kita juga mendengar karena kita butuh untuk berhubungan dengan manusia lain. Hal ini menjelaskan bahwa upaya mendengar kan harus disiapkan sebagai upaya untuk membangun dan meningkatkan hubungan. Ada beberapa alasan mengapa kita mau mendengar, antara lain untuk hal-hal sebagai berikut:

- 1) Mendengar untuk kenikmatan/kesenangan
- 2) Mendengar untuk belajar
- 3) Mendengar untuk mengevaluasi
- 4) Mendengar untuk ber-empati dengan pihak lain

#### **b. Keterampilan Mendengarkan**

Ada banyak masalah seputar perihal mendengar. Kita dapat mengidentifikasinya dari fokus pada diri kita sendiri pada pengirim pesan lainnya. Kita dapat mulai meningkatkan keterampilan mendengar kita dengan mengikuti 3 (tiga) langkah berikut :

- 1). Stop

Berikut sebuah model akan bagaimana kita belajar berbagai keterampilan, menurut Abraham Maslow, menyarankan bahwa kita menjalankan satu dari empat tingkatan keterampilan sebagai berikut :

- a) *Unconscious incompetence* (Tidak sadar ketidakmampuan)
- b) Kita tidak tahu apa yang kita tidak tahu
- c) *Conscious incompetence* (sadar ketidakmampuan)
- d) Kita tahu apa yang kita tidak tahu
- e) *Conscious competence* (Sadar kemampuan)
- f) Kita tahu apa yang kita tahu
- g) *Unconscious competence* (Tidak sadar kemampuan)
- h) Kita tidak tahu apa yang kita tahu

## 2. Lihat (*Look*)

Adalah menjadi sadar akan isyarat nonverbal pembicara, amati isyarat nonverbal kamu sendiri untuk mengkomunikasikan kepedulianmu pada pembicara.

## 3. Dengar (*Listen*)

Membandingkan makna/maksud dari fakta dan detail dari pesan temanmu

### **Hambatan - Hambatan Komunikasi**

Menurut Effendy (1993:50-51), hambatan komunikasi pada umumnya mempunyai dua sifat, yaitu sebagai berikut :

- a. Hambatan yang bersifat objektif, yaitu gangguan dan halangan terhadap jalannya komunikasi yang tidak disengaja dibuat oleh pihak lain, tapi mungkin disebabkan oleh keadaan yang tidak menguntungkan, misalnya gangguan cuaca. Namun, rintangan atau hambatan objektif ini juga dapat dikarenakan kurangnya kemampuan berkomunikasi (*field of experience*) yang tidak “*in tune*” antara komunikator dengan komunikan, pendekatan yang kurang baik, waktu yang kurang tepat, penggunaan media yang keliru, dan sebagainya.
- b. Hambatan yang bersifat subjektif, ialah gangguan yang sengaja dibuat oleh orang lain, sehingga merupakan gangguan, penentangan terhadap suatu usaha komunikasi dan dasar gangguan ini biasanya bersifat tamak, iri hati, pertentangan kepentingan dan sebagainya.

Mengutip pendapat tentang dua jenis gangguan terhadap jalannya komunikasi, menurut sifatnya dapat diklasifikasikan sebagai gangguan mekanik dan gangguan semantic.

a. Gangguan Mekanik (*mechanical, channel noise*)

Adalah gangguan yang disebabkan saluran komunikasi atau keaduanyang bersifat fisik.

b. Gangguan *Sematic* (*sematic noise*)

Gangguan jenis ini bersangkutan dengan pesan komunikasi yang pengertiannya menjadi rusak. Gangguan *sematic* tersaring ke dalam pesan melalui penggunaan bahasa. Lebih baik kecacuan mengenai pengertian suatu istilah atau konsep yang terdapat pada komunikator, akan lebih banyak gangguan *semantic* dalam pesannya. Gangguan *semantic* terjadi dalam salah pengertian, baik pengertian *denotative* (*denotative meaning*) maupun pengertian konotatif (*connotative meaning*).

### **Definisi Citra Perusahaan**

Citra perusahaan adalah kesan, perasaan, dan gambaran, seseorang terhadap suatu perusahaan, kesan yang sengaja diciptakan dari suatu obyek, orang, atau organisasi.

- a. Menurut *Kotler dan Amstrong (2006:299)* dalam *Perdananingtyas (2013)*, Citra perusahaan adalah seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki oleh seseorang terhadap suatu perusahaan.
- b. Menurut *Bill Canton dalam Soleh dan Elvinaro (2005:111)* dalam *Perdananingtyas (2013)*, Citra perusahaan adalah kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap suatu perusahaan, kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu obyek, orang atau organisasi.
- c. Menurut *Katz* dalam *Soleh dan Elvinaro (2005:111)* dalam *Perdananingtyas (2013)*, Citra perusahaan adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite atau suatu aktivitas.

### **Manfaat Citra Perusahaan**

Menurut *Siswanto Sutojo (2004:3)* mengemukakan bahwa manfaat citra perusahaan yang baik dan kuat ialah untuk:

- a. Memberi daya saing menengah dan panjang yang mantap
- b. Menjadi perisai selama krisis
- c. eksekutif handal
- d. Meningkatkan efektivitas strategi pemasaran

- e. Penghematan biaya operasional

### **Komponen Citra Perusahaan**

Konsumen menilai citra perusahaan tidak hanya berdasarkan kualitas fungsional saja, tetapi juga didasarkan pada atribut psikologis yang dicerminkan oleh perusahaan tersebut.

*Menurut Nguyen dan Leblanc (2002:58) dalam Susilawati (2014):*

menjelaskan bahwa terdapat dua komponen dasar citra perusahaan, yaitu sebagai berikut:

- a. Komponen fungsional, dimana komponen fungsional berkaitan dengan atribut yang dapat diukur dengan mudah.
- b. Komponen emosional berkaitan dengan dimensi psikological, yaitu perasaan dan sikap konsumen terhadap perusahaan, yang didasarkan pada pengalaman konsumen saat berinteraksi dengan perusahaan dan atribut informasi yang menggambarkan citra perusahaan tersebut.

### **Dimensi Citra Perusahaan**

Setiap perusahaan pasti mempunyai citra dimata publiknya, citra tersebut dapat dipersepsikan berbeda oleh setiap orang tergantung pada persepsi yang dilihat mereka mengenai apa yang mereka rasakan terhadap citra perusahaan tersebut. Citra itu dapat berdampak positif atau negatif.

*Menurut Shirley Harrison (2007:71) dalam Susilawati (2014), dimensi citra perusahaan ada empat, antara lain :*

- a. *Personality* (Kepribadian), yakni keseluruhan karakteristik perusahaan yang dipahami oleh lingkungan di luar perusahaan, misalnya keyakinan pada perusahaan, dan tingkat tanggungjawab sosial.
- b. *Reputation* (Reputasi), yakni keyakinan seseorang terhadap perusahaan berdasarkan pengalaman pribadi atau orang lain atas jasa atau produk perusahaan, kenyamanan ketika menggunakan pelayanan pada jasa perusahaan tersebut.
- c. *Values/Ethics* (Nilai/Etika), yakni nilai-nilai dan filosofi yang dianut perusahaan, misalnya keramahan pelayanan, gaya kerja, dan komunikasi baik internal perusahaan maupun interaksi dengan pihak luar.
- d. *Corporate identity* (Identitas Korporat), yakni identitas dalam nama, simbol, logo, warna dan ritual untuk memunculkan perusahaan, merek dan kepentingan perusahaan

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dari pengamatan lapangan, didapat hal-hal berikut:

### 1. Penempatan *Receptionist* PT. Serim Indonesia

*Receptionist* PT. Serim Indonesia ditempatkan di bagian depan kantor, duduk di *lobby* dengan meja kayu yang berdesign huruf L. Peralatan yang ada pada meja *receptionist* adalah sebuah mesin PABX disebut *Private Automatic Branch Exchange*, atau Alat Penyambung (*Switch*) yang fungsinya adalah untuk mengatur sambungan telepon masuk dan telpon keluar secara efisien dan efektif. Alat ini biasa digunakan di kantor, ruko, rumah besar/bertingkat, asrama, kost, dan bangunan besar lainnya. Fungsi dari mesin PABX ini sebagai sistem penyambungan telepon untuk mengatur proses penyambungan komunikasi telepon diperusahaan.

Peralatan tulis menulis yang dimiliki *receptionist* adalah bolpoin dan kertas dan fungsinya untuk mencatat pesan yang masuk dan disampaikan kepada orang yang bersangkutan. Terdapat juga sebuah daftar yang berisi nomer telepon atasan serta nomer *extention* dari divisi yang ada dikantor dan staff kantor lain, serta beberapa nomer *customer* yang biasa dihubungi.

Fungsinya agar jika ada hal yang penting bisa langsung menghubungi orang yang dituju.

### 2. Tugas yang dilakukan *receptionist* PT. Serim Indonesia

#### a. Menerima Tamu yang Datang

Tugas *receptionist* pada PT. Serim Indonesia adalah menerima tamu yang datang, dan *receptionist* tersebut menangani tamu itu dengan sopan dan ramah. *Receptionist* menanyakan maksud dan tujuan tamu tersebut datang dan apabila atasan/ staff yang dituju berada di tempat maka tamu tersebut diminta untuk menunggu di *guest room*, sementara *receptionist* memberitahukan bahwa ada *customer* yang ingin bertemu. Keperluan tamu tersebut bermacam-macam, seperti membicarakan kerjasama, ada pula juga yang menawarkan untuk mempromosikan produk-produk PT. Serim Indonesia. Apabila atasan/staff yang dituju tidak berada ditempat, maka *receptionist* menawarkan staff lainnya yang mungkin dapat menangani maksud dan tujuan tamu tersebut. Apabila

tamu tersebut ingin tetap berbicara/bertemu dengan staff tertentu itu saja, maka *receptionist* menawarkan tamu tersebut untuk meninggalkan pesan.

**b. Menerima Telepon Masuk dan Keluar**

Tugas *receptionist* di PT Serim Indonesia yaitu menerima telepon masuk, misalnya dari *customer* dan *supplier* yang ingin berbicara dengan divisi lain. Lalu *receptionist* segera menyambungkan telepon tersebut kebagian yang bersangkutan misalnya kepada *marketing* di PT Serim Indonesia dengan cara *receptionist* menanyakan dari mana telepon tersebut berasal, yaitu dari PT Nikomas Adidas.

Apabila direktur/staff yang dicari tidak ada ditempat, maka *receptionist* meminta penelpon untuk meninggalkan pesan. Yang dicatat *receptionist* dalam buku catatannya adalah:

- 1) nama penelpon
- 2) nama perusahaannya
- 3) nomer teleponnya
- 4) isi pesannya

Apabila direktur/staff yang dicari berada ditempat, maka *receptionist* menanyakan maksud dan tujuan si penelpon. Sebelum di sambungkan ke direktur/staff.

Apabila *receptionist* harus melakukan panggilan telepon keluar, maka *receptionist* akan memutarakan nomer telepon yang diminta dan setelah tersambung, maka sambungan akan diberikan kepada atasan/staff yang meminta.

Apabila *receptionist* harus melakukan panggilan telepon keluar dan tidak berhasil maka *receptionist* akan menunggu beberapa saat untuk melakukan panggilan ulang. Apabila telah beberapa kali dan tetap tidak berhasil, maka *receptionist* melapor kepada atasan/staff yang meminta dan bertanya apakah dapat ditelpon kembali setelah waktu makan siang, atau sore hari, misalnya. Pada keadaan tertentu adakalanya *receptionist* diminta atasan/staff untuk menyampaikan pesan saja kepada nomer telepon yang dituju. Misalnya ada Telepon dari Luar, *receptionist* hanya menerima telepon tersebut saja. Selanjutnya *receptionist* langsung menyambungkan telepon tersebut kepada atasannya. Dan *Receptionist* hanya memakai bahasa indonesia ketika menerima telepon dari luar negeri.

Media komunikasi yang digunakan adalah pesawat telepon PABX dan sarana komunikasi yang dipakai adalah dengan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar. *Receptionist* menggunakan bahasa yang sopan serta mengeluarkan nada lembut dan ramah.

### **c. Tugas Tambahan**

Selain melakukan tugas-tugasnya diatas tadi, *receptionist* PT Serim Indonesia juga mempunyai tugas membuat tanda terima yang nantinya akan digunakan oleh *supplier* untuk mengambil giro atau pembayaran. *Receptionist* diberi wewenang untuk menandatangani tanda terima ini. Yang memberikan tugas ini adalah *marketing manager*.

## **3. Cara *Receptionist* Berkomunikasi**

Kemampuan *receptionist* dalam berkomunikasi dilihat dari hasil pengamatan penulis, bahwa *receptionist* PT. Serim Indonesia telah menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh tamu dan dengan tutur kata yang sopan, halus sehingga tamu tersebut merasa nyaman dan dilayani dengan baik.

## **4. Peran *Receptionist* dalam pencitraan**

Di dalam sebuah perusahaan citra kantor diberikan oleh seluruh staf dan karyawan, termasuk oleh *receptionist*. Sehingga penampilan *receptionist* sangat penting. Tolak ukur kenyamanan didalam sebuah kantor dapat diberikan oleh seorang *receptionist* ketika menyambut tamunya. Hal ini telah diberikan dengan baik oleh *receptionist* PT. Serim Indonesia

Pencitraan sebuah perusahaan juga dapat dilihat dari pakaian seragam yang dikenakan staf dan karyawannya. Citra yang diberikan *receptionist* di PT Serim Indonesia dapat dilihat dari baju yang dikenakan oleh *receptionist*. Ia mengenakan seragam yang telah disediakan dari perusahaan, *receptionist* ini memakai sepatu berwarna hitam yang sopan sehingga ia terlihat berpenampilan menarik.

## **5. Kendala dalam Pekerjaan**

### **a. Pesawat PABX tidak berfungsi**

Kendala yang dihadapi *receptionist* di PT SERIM INDONESIA adalah apabila pesawat PABX tidak berfungsi. *Receptionist* selalu memeriksa sambungan telepon mesin PABX setiap pagi. Bila ada kerusakan atau gangguan yang terjadi

maka sambungan komunikasi telepon antar *customer* dan staff terganggu. Bila saluran telepon mengalami gangguan, maka *receptionist* langsung menghubungi bagian teknisi agar di perbaiki. Apabila sambungan listrik mengalami gangguan PLN, maka mesin PABX tidak berfungsi sama sekali, karena mesin PABX menggunakan saluran listrik.

**b. *Receptionist* tidak masuk**

Karena *receptionist* di PT. Serim Indonesia hanya seorang diri, maka ketika *receptionist* ini berhalangan hadir/sakit, maka tidak ada *receptionist* pengganti. Namun pimpinan biasanya menunjuk seorang staff untuk menggantikan tugas beliau.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan penulis, maka diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. *Receptionist* di PT. Serim Indoneia selalu datang tepat waktu .
2. *Receptionist* menempati ruang tersendiri dibagian depan kantor dengan peralatan tulis menulisnya yang digunakan untuk mencatat apa-apa yang perlu dicatat ,termasuk pesan-pesan telepon yang masuk.
3. Tugas seorang *receptionist* pada PT. Serim Indonesia adalah menerima tamu, menerima telepon masuk dan telepon keluar, menerima dan menyampaikan pesan telepon telah dilaksanakan dengan baik. *Receptionist* telah melakukan tugas dan pekerjaannya dengan baik dan benar.
4. *Receptionist* di PT Serim Indonesia juga diberi tugas tambahan, yaitu membuat tanda terima yang akan diberikan kepada *supplier* dan *customer* yang memesan busa. Tugas ini diluar tugas dan tanggung-jawab seorang *receptionist*. Namun *receptionist* PT. Serim Indonesia menjalankan tugas yang diberikan kepadanya ini dengan baik.
5. Dari hasil pengamatan penulis, *Receptionist* di PT. Serim Indonesia telah melakukan komunikasi dengan baik. Ia menggunakan bahasa yang dimengerti oleh tamu yang datang, dan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar serta suara yang merdu baik kepada tamu yang datang, maupun ketika berbicara di telepon.

6. Peran *receptionist* dalam membawakan citra perusahaan dapat dilihat dari cara ia mengenakan seragam yang telah disediakan oleh PT. Serim Indonesia. Perilaku *receptionist* yang sopan juga menambah citra positif bagi perusahaan. Hal ini dan dapat dilihat dari cara ia menyapa tamu dengan baik dan ramah.

### **Masukan dan Saran**

Dari uraian kesimpulan diatas, penulis melihat upaya *receptionist* dalam bekerja telah maksimal dan diharapkan agar tetap dipertahankan dikemudian hari. Namun demikian ada sedikit saran yang ingin penulis sampaikan disini, sebagai berikut:

#### Peralatan tulis menulis:

Sebaiknya *receptionist* mencatat pesan telepon yang masuk di dalam sebuah buku yang dibuat dengan kolom-kolom sebagai berikut:

Hari / Tanggal	Nama dan No. Penelpon	Staff yang dituju	Isi Pesan
Selasa/ 17 okt. 2015	Pak Andi :0821667490	Pak Masykur	Menanyakan kontrak kerja

Maksud Tujuan dari pembuatan gambar diatas adalah agar *receptionist* tidak membuat kesalahan dalam menyampaikan isi pesan. Dengan adanya catatan diatas diharapkan tidak ada satupun pesan-pesan yang terlewatkan atau terlupakan. Selain itu pekerjaan *receptionist* dapat diperiksa/diawasi oleh atasan/ staff lain.

Menurut hemat penulis *receptionist* harus membuat buku catatan seperti diatas mengingat banyaknya atasan/divisi yang memberi tugas.

#### Tugas tambahan:

Sebaiknya *receptionist* tidak melakukan pembuatan Tanda Terima (tugas tambahan yang diberikan *marketing manager*), namun sekiranya ia harus melakukan tugas tersebut, maka penulis menyarankan agar semua Tanda Terima yang dibuat dan ditandatanganinya dicatat dalam sebuah buku catatan tersendiri. Seperti contoh dibawah ini. Hal ini untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan dikemudian hari.

Hari / Tanggal	Tanda Terima Untuk	No.Kwitansi	No. Faktur/ surat Jalan	Jenis barang /jumlah uang

#### DAFTAR PUSTAKA

Agusnawar, *Receptionist Hotel*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2004

J. Martin, *Human Relation for the Hospitality Industry*, Van Nostrand Reinhold, English, 1991

Rosmawaty, *Hambatan – Hambatan Dalam Berkomunikasi*, PT. Widya Pajajaran, Bandung, 2010

Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto, *Dasar–Dasar Public Relation*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2002

Widjaja, HAW, *Pengantar Studi Ilmu Komunikasi*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2000

<http://atiahandayani.blogspot.co.id/2012/04/resepsionis.html>

<http://fitriani rizkiasri.blogspot.co.id/2014/05/syarat-menjadi-resepsionis-yang-baik.html>

<http://gofaztrack.com/service-excellence/definisi-pelayanan-prima-atau-service-excellence/>