

PERAN RESEPSIONIS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA ERA PANDEMI COVID-19 PADA CUSTOMER DI PT MITRA SISTEM INFORMATIKA CILANDAK-JAKARTA SELATAN

Nurhayati¹, Katry Anggraini², dan Achmad Nouval Firdaus³

Dosen Prodi Sekretari D-III Universitas Pamulang^{1,2}

Mahasiswa Prodi Sekretari D-III Universitas Pamulang³

Email: dosen02033@unpam.ac.id

ABSTRAK

Sektor dunia bisnis pada saat ini sedang tergunjang dikarenakan adanya pandemi Covid-19. Dengan munculnya wabah ini segala macam kegiatan terpaksa mengalami perubahan kebiasaan yakni harus mematuhi protokol kesehatan yang ketat yaitu selalu menjaga jarak, memakai masker dan selalu mencuci tangan hal ini bertujuan untuk meminimalisir penyebaran virus Covid-19. Hal yang sama juga dilakukan di sektor perkantoran seluruh pegawai wajib mentaati protokol kesehatan ini khususnya di lingkungan kantor pada saat melakukan kegiatan. Penelitian ini tentang peran resepsionis dalam melakukan pelayanan prima terhadap customer pada PT Mitra Sistem Informatika di era pandemi Covid-19. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran Resepsionis pada PT Mitra Sistem Informatika. Wawancara, observasi, dan riset kepustakaan digunakan dalam penelitian. Berdasarkan data, kendala yang dihadapi Resepsionis adalah kurangnya SOP yang diberlakukan apabila menghadapi 2 pekerjaan pada waktu yang bersamaan saat sedang melayani customer serta adanya kendala dalam berkomunikasi dengan customer dikarenakan adanya pembatasan jarak dan protokol kesehatan yang diterapkan di saat pandemi. Peneliti menyarankan bahwa Seorang Resepsionis hendaknya melakukan pengecekan kembali kepada customer untuk menghindari kesalahpahaman dan Resepsionis apabila harus melakukan 2 pekerjaan sekaligus hendaknya meminta izin kepada customer sebelum melakukan pekerjaan berikutnya. Secara keseluruhan kinerja Resepsionis pada PT Mitra Sistem Informatika masih banyak kekurangan sehingga untuk dapat memberikan pelayanan prima yang lebih optimal lagi peneliti menyarankan kepada PT Mitra Sistem Informatika untuk memberikan pelatihan kepada Resepsionisnya sehingga kinerja Resepsionis bisa lebih maksimal.

Kata-kata Kunci: Peran, Resepsionis, Pelayanan Prima, Customer, dan Era Pandemi Covid-19

THE ROLE OF THE RECEPTIONIST IN PROVIDING PRIMARY SERVICE IN THE ERA OF THE COVID-19 PANDEMI TO CUSTOMERS AT PT MITRA SISTEM INFORMATIKA CILANDAK-JAKARTA SELATAN

ABSTRACT

The business sector is currently in a state of shock due to the Covid-19 pandemic. With the emergence of this outbreak, all kinds of activities have been forced to change habits, namely having to comply with strict health protocols, namely always maintaining distance, wearing masks and always washing hands, this aims to minimize the spread of the Covid-19 virus. The same thing is also done in the office sector, all employees are required to comply with this health protocol, especially in the office environment when carrying out activities. This research is about the role of the receptionist in providing excellent service to customers at PT Mitra Sistem Informatika in the era of the Covid-19 pandemic. The purpose of this study was to determine the role of the receptionist at PT Mitra Sistem Informatika. Interviews, observations, and library research were used in the research. Based on the data, the obstacles faced by the receptionist were the lack of SOPs that were applied when facing 2 jobs at the same time while serving customers and the obstacles in communicating with customers due to distance restrictions and health protocols applied during the pandemic. The researcher suggests that a receptionist should check back with the customer to avoid misunderstandings and the receptionist if he has to do 2 jobs at once should ask the customer for permission before doing the next job. Overall, the performance of the

receptionist at PT Mitra Sistem Informatika still has many shortcomings so that in order to be able to provide excellent service that is more optimal, the researcher suggests to PT Mitra Sistem Informatika to provide training to the receptionist so that the receptionist's performance can be maximized.

Keyword: Role, Receptionist, Excellent Service, Customer, and Era of The Covid-19 Pandemic

PENDAHULUAN

Pada saat ini di berbagai dunia sedang mengalami sebuah kondisi yang tidak dapat dipungkiri yaitu wabah *Covid-19*. Wabah ini menyebabkan semua sektor ekonomi menjadi terganggu. Segala macam aktifitas menjadi terganggu oleh wabah tersebut. Tidak terkecuali sektor perkantoran yang harus menerapkan protokol kesehatan guna meminimalisir penyebaran virus di lingkungan perkantoran.

Covid-19 merupakan salah satu virus yang baru-baru menjadi buah bibir di dunia. Virus ini berasal dari Kota Wuhan Tiongkok pada tahun 2019. Di tahun 2020 sudah hampir puluhan juta orang terinfeksi virus ini bahkan sampai meninggal dunia dikarenakan ganas serta bahayanya virus tersebut.

Dilansir dari situs resmi pemerintah per tanggal 3 April 2021 bahwa terjadi penambahan kasus *Covid-19* di Indonesia sebanyak 4.345 sehingga total berjumlah 1.527.524 positif sedangkan pasien yang dinyatakan sembuh bertambah 5.197 orang dengan total 1.336.214 kasus dinyatakan negatif. Namun, angka kematian yang terkonfirmasi bertambah menjadi 91 orang sehingga total kasus kematian menjadi

41.242 orang karena terserang virus yang mematikan ini.

Menurut WHO atau Badan Kesehatan Dunia *Covid-19* merupakan salah satu keluarga besar virus yang dapat menyebabkan penyakit pada hewan maupun manusia. *Covid-19* dapat dengan mudah tertular dikarenakan adanya tetesan kecil dari mulut atau hidung (*droplet*) yang menyebar melalui udara yang terjadi ketika seseorang batuk atau menghembuskan nafas yang kemudian menempel pada suatu benda dan secara tidak sengaja disentuh oleh orang lain sehingga Virus tersebut dapat dengan mudah menyebar ke berbagai penjuru.

Di perusahaan salah satunya yang selalu berkaitan dengan *customer* adalah bagian resepsionis. Resepsionis merupakan petugas yang bertugas khusus menerima dan melayani *customer* yang datang pada sebuah perusahaan. Peran resepsionis sebagai pilar utama dari perusahaan sangat rentan tertular oleh virus ini dikarenakan resepsionis lah yang menjadi awal pertemuan antara tamu dengan delegasi perusahaan atau staf perusahaan. Maka dari itu seorang resepsionis harus selalu mengutamakan protokol kesehatan baik untuk dirinya pribadi maupun untuk tamu

yang datang ke perusahaan tersebut. Tugas seorang resepsionis membantu *customer* yang ingin bertemu dengan pimpinan atau staf. Oleh karena itu kesan pertama yang diperoleh oleh *customer* adalah resepsionis. Syarat yang harus dipenuhi oleh resepsionis adalah sikap sopan dan ramah, bijaksana, cerdas, dan memiliki pengetahuan yang luas khususnya keorganisasian. Untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan apabila tamu tersebut memiliki maksud tertentu hendaknya seorang resepsionis menyiapkan catatan identitas tamu agar setiap tamu dapat didata dan diketahui maksud dan tujuannya.

Resepsionis harus mempunyai keterampilan serta pengetahuan yang luas dikarenakan resepsionis pada kesehariannya harus berhadapan dengan berbagai macam karakter dan sifat orang yang berbeda-beda maka tugas yang diemban oleh seorang resepsionis ini tidak bisa dipandang sebelah mata dikarenakan sulitnya menghadapi berbagai macam kondisi yang ada pada saat ia melakukan pekerjaannya. Bisa dibayangkan betapa sulitnya menjadi resepsionis apabila harus mengerjakan berbagai macam pekerjaan dalam satu waktu contohnya adalah ada telepon yang masuk tetapi ada tamu juga yang sedang berkunjung. Maka dari itu profesi seorang resepsionis tidak dapat dipandang remeh dan di era pandemi ini

tugas resepsionis bertambah berat dikarenakan adanya jarak yang harus diatur saat bertemu atau kontak dengan *customer* yang datang, proses komunikasi akan terhambat dikarenakan adanya protokol kesehatan yang diterapkan. Oleh karena itu seorang resepsionis harus dapat menghadapi segala macam hambatan yang terjadi saat dalam melakukan pekerjaannya.

PT Mitra Sistem Informasi yang bergerak di bidang Informasi Teknologi (IT) memiliki resepsionis yang memberikan pelayanan prima berupa pemberian informasi yang dibutuhkan kepada *customer* saat melakukan kunjungan ke perusahaan serta melayani *customer* dalam hal ingin bertemu dengan *staff* maupun pimpinan yang di mana resepsionis harus memfasilitasi kebutuhan *customer* tersebut, dalam masa pandemi ini terkadang mengalami beberapa kendala dalam memberikan pelayanan prima kepada *customer* yaitu adanya kecenderungan resepsionis merasa kerepotan apabila harus melakukan 2 (dua) pekerjaan sekaligus contohnya resepsionis dalam memberikan pelayanan prima yang belum sesuai SOP yaitu adanya kecenderungan resepsionis merasa gugup dalam bekerja apabila terdapat dua pekerjaan di waktu yang bersamaan. Contohnya jika ada telepon masuk dan *customer* datang di waktu yang sama, hambatan selanjutnya yang terjadi

adalah komunikasi yang tidak efektif antara resepsionis dengan *customer* yang memiliki suara yang lembut serta penggunaan masker membuat intonasi suara sedikit sumbang yang membuat resepsionis harus mengkonfirmasi ulang informasi yang diberikan oleh *customer* tersebut.

Tantangan ini membuat penulis ingin mengetahui lebih jauh bagaimana peran resepsionis dalam memberikan pelayanan pada sebuah perusahaan. Maka penulis memilih judul **“Peran Resepsionis dalam Memberikan Pelayanan Prima Era Pandemi Covid-19 pada Customer di PT Mitra Sistem Informatika Cilandak-Jakarta Selatan.”**

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah (1) Bagaimana peran resepsionis dalam memberikan pelayanan prima era pandemi *covid-19* pada *customer* di PT Mitra Sistem Informatika Cilandak-Jakarta Selatan? dan (2) Apa saja kendala resepsionis dan cara mengatasinya dalam memberikan pelayanan prima era pandemi *covid-19* pada *customer* di PT Mitra Sistem Informatika Cilandak-Jakarta Selatan?

Tujuan dari penelitian ini terdapat 2 (dua) dilihat dari perumusan masalah di atas yaitu: (1) Untuk mengetahui peran resepsionis dalam memberikan pelayanan prima era pandemi *covid-19* pada *customer* di PT Mitra Sistem Informatika Cilandak-Jakarta Selatan dan (2) Untuk mengetahui kendala resepsionis dan cara mengatasinya

dalam memberikan pelayanan prima era pandemi *covid-19* pada *customer* di PT Mitra Sistem Informatika Cilandak-Jakarta Selatan.

Menurut Nina Rahmayanti dalam buku yang berjudul *Manajemen Pelayanan Prima* (2017), beliau menuturkan bahwa pelayanan prima dapat menjawab perkembangan kebutuhan pelanggan secara akurat, konsisten serta berstandar tinggi disetiap waktu yang dibutuhkan oleh pelanggan itu sendiri. Dewasa ini pelayanan prima sangatlah penting dalam setiap perusahaan dikarenakan dengan adanya pelayanan prima maka konsumen akan merasa bahwa ia sudah mendapatkan haknya yaitu dengan *Excellent Service* dengan kata lain konsumen merasa diperdulikan atas apa yang bayarkan dari produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan tersebut.

Menurut Mukarom (2015:229) menuturkan bahwa fungsi pelayanan prima adalah dengan cara melayani pelanggan dengan tepat, ramah, serta cepat dalam memenuhi dan memuaskan masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Adapun fungsi-fungsi pelayanan prima antara lain adalah sebagai berikut: (1) Sebagai Fungsi Komunikasi, pelayanan prima adalah upaya menyampaikan informasi produk terkait nilai dan manfaat yang didapat konsumen ketika membeli atau menggunakan barang

dan jasa. Fungsi komunikasi ini juga sangat berperan sangat penting dalam pelayanan prima karena konsumen akan merasa dihargai apabila keluhan atau komplain yang mereka ajukan dapat diterima dengan baik oleh perusahaan atau penyedia jasa/produk yang mereka beli dan penyedia jasa/produk dapat memberikan solusi atas permasalahan yang sedang dihadapi oleh konsumen tersebut; (2) Sebagai Fungsi Ekonomi, dengan pelayanan yang baik, maka bisnis akan semakin untung karena telah dipercaya oleh konsumen. Dengan kata lain apabila konsumen tersebut sudah merasa puas bertransaksi dengan penyedia jasa/produk tersebut maka konsumen tersebut akan dengan senang hati membeli atau memakai produk tersebut dikarenakan sudah puas atas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa tersebut dan secara otomatis akan menambah nilai jual produk tersebut; (3) Sebagai Fungsi Penilaian, dengan pelayanan terbaik maka konsumen akan menilai kecakapan dalam melayani konsumen sehingga mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih layanan. Dengan kata lain konsumen tersebut akan dengan senang hati merekomendasikan produk yang kita tawarkan kepada sanak saudara maupun orang lain yang itu akan dapat mempresentasikan nilai jual produk atau jasa yang kita tawarkan; dan (4) Sebagai

Fungsi Persaingan, pelayanan prima juga dapat berfungsi sebagai tolak ukur persaingan. Bahkan beberapa ada yang mengandalkan kualitas pelayanan dibanding dengan kualitas produk itu sendiri. Karena konsumen merasa akan lebih dihargai apabila ia dilayani dengan tulus serta ikhlas.

Menurut Tjiptono (2015:133), beliau menuturkan bahwa tujuan dari konsep TQS ini adalah untuk mewujudkan kepuasan pelanggan, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang, dan melakukan perbaikan pelayanan secara berkesinambungan. Konsep pelayanan prima berdasarkan TQS ada 5 (lima) poin antara lain adalah sebagai berikut: (1) Berfokus pada pelanggan, yaitu menempatkan pelanggan sebagai prioritas yang utama dengan mengidentifikasi kebutuhan, harapan, serta keinginan pelanggan yang kemudian merancang sistem pelayanan demi memenuhi tuntutan tersebut; (2) Keterlibatan total, yaitu keterlibatan seluruh anggota organisasi dalam upaya meningkatkan pelayanan yang menyeluruh. Dengan cara memberikan kebijakan/peluang kepada seluruh pegawai untuk dapat berpartisipasi dalam merancang, memperbaiki produk, jasa, proses, sistem serta lingkungan Lembaga; (3) Keterukuran, semua komponen dalam pelayanan haruslah diukur secara matang

hal ini dikarenakan untuk menghindari dari kesalahan demi memenuhi kebutuhan pelanggan. Unsur-unsur yang harus ditentukan dalam system pengukuran antara lain adalah standar proses produksi (SOP), toleransi untuk penyimpangan, dan ukuran peningkatan kerja; (4) Dukungan sistematis dari pimpinan dalam mengelola proses kualitas dengan cara membangun infrastruktur yang menunjang proses pelayanan dan menghubungkan kualitas dengan system manajemen yang ada; dan (5) Perbaikan yang berkesinambungan, hal ini sangat diperlukan guna memperbaiki serta meminimalisir kesalahan yang sama. Mengantisipasi perubahan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan. Serta dengan senang hati menerima *Feedback* (umpan balik) dari pelanggan.

Menurut Philip Kotler dalam bukunya yang berjudul *Principle Of Marketing* Beliau menuturkan bahwa yang dinamakan Pelanggan adalah semua individu serta rumah tangga yang membeli serta memperoleh barang dan jasa untuk dikonsumsi pribadi. Menurut Subadri dan Prasetyo, dengan judul buku *Pelayanan Prima untuk Pelanggan dan Kolega* (2019:2), pelanggan memiliki arti penting bagi perusahaan. Tanpa pelanggan, perusahaan tidak dapat melaksanakan bisnis mereka, mereka dapat kembali pengaruhi perusahaan citra di mata publik. Menyadari

pentingnya hal ini, perusahaan berusaha untuk memberikan layanan terbaik kepada semua pihak yang terkait dengannya.

Menurut Prasetyo Aji 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. Sedangkan Menurut Bagyono (2016:21) Receptionist adalah sebutan untuk petugas kantor depan yang langsung berhubungan dengan tamu. Sifat yang harus dimiliki oleh resepsionis menurut Sarah (2016:55-56) adalah sebagai berikut: (1) Gigih, seorang resepsionis selalu mengerjakan pekerjaan yang sama dari pagi hingga sore. Kebosanan adalah kata pertama yang harus dihadapi. Karena kebosanan bisa mengarahkan resepsionis pada keteledoran dalam pekerjaannya. Misalnya, menghadapi tamu perusahaan dengan wajah yang tidak ramah dan senyum yang tidak tersungging di bibir. Atau juga, lupa menukarkan KTP tamu dengan ID card “tamu/pengunjung” pada tiap tamu perusahaan yang datang; (2) Baik dan Ramah, baik karena selalu memberikan layanan terbaik kepada antar bagian dalam perusahaan dan kepada perusahaan lain. Resepsionis di perusahaan tertentu, ada kalanya ditugaskan untuk menyambungkan antar bagian dalam perusahaan melalui

telepon intra-perusahaan. Resepsionis juga harus ramah kepada perusahaan lain, karena ini adalah salah satu cara untuk menampilkan citra baik perusahaan; (3) Kenal dengan Banyak Orang dan Tahu Posisi Mereka di Perusahaan, resepsionis harus ramah kepada karyawan dalam perusahaan, resepsionis harus mengenali berbagai nama dan posisi yang jumlahnya sangat banyak itu. Makanya, beberapa karakter seringkali menjadi kriteria untuk menjadi seorang resepsionis. Misalnya, supel. Supel artinya pandai bergaul. Biasanya mereka yang berkarakter supel, mudah untuk mengingat wajah, nama dan “siapa” orang lain itu. Biasanya juga, mereka adalah pribadi yang SKSD: “sok kenal sok dekat”. Karakter seperti ini akan sangat menunjang karir seorang resepsionis yang handal; dan (4) Bahasa Inggris Sebagai Bahasa Internasional harus juga dikuasai oleh Resepsionis. Bila ini dikuasai oleh resepsionis, maka ini adalah senjata ampuh yang dapat membawa karir sang resepsionis melompat setinggi-tingginya. Wajar, ini adalah 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.

Menurut Rahayu (2020:11) pandemic berasal dari Bahasa Yunani *pan*-semua dan

demos-rakyat atau epidemic global yang berarti terjangkitnya penyakit menular pada orang banyak dalam daerah geografi yang luas. Suatu penyakit atau keadaan tidak dapat dikatakan sebagai pandemic hanya karena menewaskan banyak orang. Sebagai contoh, kelas penyakit yang dikenal sebagai kanker menimbulkan angka kematian yang tinggi, namun tidak digolongkan sebagai pandemic karena tidak ditularkan

METODE PENELITIAN

Penelitian membutuhkan data yang terkait dengan studi peneliti tentang: (1)

Jenis Data: (a) Data Primer, data yang diperoleh dari sumber utama yang berasal dari perusahaan dengan kualifikasi terdiri atas gambaran umum perusahaan, bidang usaha, prosedur yang berlaku, data hasil observasi, data hasil wawancara, dan lain-lain. (b) Data Sekunder, data yang diolah lebih lanjut dari data primer atau data yang disediakan oleh pihak kedua. (2) **Teknik Pengumpulan Data:** (a) Data Primer, dikumpulkan melalui penelitian lapangan yaitu dengan melakukan wawancara kepada Ibu Pretty Ayu Lestari serta melakukan observasi yaitu mengamati secara langsung atas kegiatan operasional di tempat melakukan penelitian. (b) Data Sekunder, Disusun dengan mempelajari dan mengumpulkan informasi melalui buku

literature, jurnal, undang–undang, dan keputusan pemerintah dari internet.

Waktu dan Lokasi Penelitian: Tempat pelaksanaan penelitian adalah pada bagian Resepsionis mulai tanggal 02 November 2020 sampai dengan 02 Februari 2021 pada PT Mitra Sistem Informatika dengan alamat Talavera Office Suite, lantai 18. Jalan TB. Simatupang Kav 22-26, Jakarta Selatan, 12430.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada PT Mitra Sistem Informatika pelayanan prima yang dilakukan khususnya di era pandemi *covid-19* selalu menerapkan protokol kesehatan yang sangat ketat, yaitu: (1) Protokol kesehatan yang dilakukan kepada setiap pengunjung atau tamu bahkan seluruh pegawai masuk ke dalam lingkungan atau gedung wajib melakukan *tracing* yakni pengukuran suhu tubuh. *Tracing* dilakukan oleh pihak keamanan atau petugas gedung guna mengetahui apakah *customer* memenuhi syarat dengan tidak melebihi ambang normal suhu yang ditetapkan yaitu diatas 37,5 derajat celsius apabila melebihi ambang normal tersebut maka *customer* tidak dapat melanjutkan masuk ke area Gedung; (2) Untuk pelayanan *customer* yang dilakukan resepsionis PT Mitra Sistem Informatika khususnya pada era pandemi ini adalah diwajibkan untuk selalu mengenakan

masker pada saat jam kerja hal ini juga berlaku pada *customer* yang berkunjung ke PT Mitra Sistem Informatika; dan (3) Pelayanan prima yang dilakukan oleh resepsionis kepada *customer* yang berkunjung harus sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh perusahaan. Standar Operasional Prosedur yang harus dilaksanakan oleh resepsionis dalam melayani tamu atau pelanggan yang sedang berkunjung antara lain adalah sebagai berikut yaitu: (a) Resepsionis harus menyambut *customer* dengan ramah yakni menggunakan senyum, sapa, dan santun serta menyikapkan tangan di dada untuk memberi penghormatan kepada *customer* yang sedang berkunjung; (b) Tidak lupa untuk mengingatkan *customer* tersebut untuk mencuci tangan dengan menggunakan *handsanitizer* yang sudah disiapkan; (c) Resepsionis menanyakan maksud serta tujuan *customer* tersebut dengan menggunakan bahasa yang sopan serta ramah hal ini dilakukan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada *customer* tersebut; (d) Setelah mendapatkan informasi yang diberikan oleh *customer* tersebut resepsionis akan memproses keinginan yang diutarakan oleh *customer* tersebut, sebagai contoh apabila *customer* ingin bertemu dengan pimpinan maka resepsionis akan melakukan panggilan ataupun langsung menemui pimpinan di

ruangannya; (e) Sebelumnya meminta *customer* menunggu di *lobby* kantor tersebut dan apabila pimpinan sudah menyetujui pertemuan tersebut barulah *customer* tersebut dapat diizinkan untuk dapat bertemu dengan pimpinan; (f) Resepsionis harus mengantarkan *customer* tersebut sampai bertemu dengan ruangan pimpinan; dan (g) Apabila *customer* tersebut sudah selesai dengan urusan serta hendak meninggalkan kantor tersebut resepsionis juga harus menyambut *customer* tersebut seperti saat pertama kali *customer* tersebut berkunjung yaitu dengan senyum sapa dan santun.

Hambatan yang sering muncul akibat adanya protokol yang ketat yaitu sering adanya kesalahpahaman informasi yang diterima dari pelanggan kepada resepsionis, hal ini diakibatkan karena adanya batasan jarak yang terjadi dan dengan adanya masker yang dipakai oleh pelanggan. Hambatan yang terjadi saat melakukan pekerjaannya antara lain adalah sebagai berikut: (1) **Kendala:** Timbulnya kesalahpahaman informasi dikarenakan penggunaan masker dan pembatasan jarak. Hal ini dapat terjadi dikarenakan pemakaian masker dan pembatasan jarak ini sering terjadi kerancuan apabila pelanggan dengan suara yang lembut dan cenderung pelan yang mengakibatkan resepsionis harus melakukan konfirmasi kembali untuk

memastikan informasi dari *customer* sudah sesuai. Hambatan ini lumrah terjadi di era pandemi sekarang karena dengan adanya protokol kesehatan yang ketat ditambah lagi suara yang dihasilkan dari penggunaan masker membuat adanya kekeliruan informasi yang dikeluarkan oleh pelanggan maka dari itu seorang resepsionis harus senantiasa mencatat apa saja informasi yang dikeluarkan oleh *customer* tersebut dan harus mengkonfirmasi ulang kembali informasi tersebut untuk memastikan kebenaran serta kevalidannya. **Cara Mengatasi Kendala:** Menciptakan komunikasi yang efektif antara resepsionis dengan *customer* adalah resepsionis harus mampu mengembangkan kemampuan bahasa yang dimiliki sekarang. Hal ini, harus sangat dilakukan segera mungkin dikarenakan bahasa merupakan modal awal yang harus dimiliki oleh seorang resepsionis. Resepsionis dapat belajar dengan melihat video percakapan di internet untuk dapat menambah *skill* yang dimiliki sekarang, dan hendaknya Resepsionis sering membaca informasi atau buku yang terupdate untuk dapat menambah wawasan, dengan begitu pekerjaan yang dilakukan akan sedikit lebih mudah dikarenakan resepsionis sudah dapat membekali diri dengan baik; dan (2) **Kendala:** Kurangnya jam terbang resepsionis dalam melakukan pekerjaan

lebih dari satu. Resepsionis di PT Mitra Sistem Informatika belum memiliki jam terbang atau pengalaman yang mumpuni, hal ini disebabkan dikarenakan resepsionis di PT Mitra Sistem Informatika langsung direkrut setelah lulus dari bangku SMA (*fresh Graduate*). Dengan belum adanya pengalaman ini Resepsionis masih perlu belajar lagi untuk mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi saat melakukan pekerjaannya salah satu hambatannya adalah adanya dua pekerjaan pada waktu yang bersamaan. Sebagai contoh adanya telepon masuk dan pelanggan yang hadir dalam waktu yang sama. Hal ini sangatlah menyulitkan seorang resepsionis, di satu sisi ia harus mengangkat telepon namun ia harus melayani *customer*. Maka hal pertama yang harus resepsionis harus lakukan adalah dengan cara meminta izin terlebih dahulu kepada *customer* untuk mengangkat telepon dahulu, hal ini harus dilakukan untuk meminimalisir kekecewaan yang dialami oleh pelanggan tersebut. **Cara Mengatasi Kendala:** Hendaknya perusahaan melakukan *training* atau pelatihan tambahan untuk dapat menambah *skill* atau kemampuan resepsionis dalam bekerja hal ini sangat menguntungkan apabila resepsionis tersebut dibekali tambahan *skill* yaitu kinerjanya dapat lebih baik lagi dari sebelumnya. Serta, perusahaan hendaknya melakukan

perombakan atau penambahan SOP yang harus dilaksanakan, dengan memperbaiki SOP maka kinerja resepsionis dapat tertata dengan baik sehingga dapat menghindari kesalahan-kesalahan yang dapat merugikan nama baik perusahaan

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penulisan dan pembahasan yang diuraikan oleh penulis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Pelayanan prima yang dilakukan oleh Resepsionis di PT Mitra Sistem Informatika sudah sesuai yaitu sudah dapat melakukan pelayanan prima dengan baik yaitu *customer* sebelum memasuki gedung sudah melewati proses *screening* atau pengukuran suhu tubuh yang dimaksudkan untuk mengetahui apakah pengunjung tersebut memiliki suhu yang normal ataupun melebihi ambang batas sehingga apabila kedatangan tamu tersebut memiliki suhu diatas ambang batas maka tamu tersebut dipastikan tidak dapat memasuki area gedung. Di era pandemi *Covid-19* pelayanan prima yang dilakukan oleh resepsionis sudah sangat baik diberikan yaitu resepsionis selalu menyambut *customer* yang datang dengan penuh senyum serta menyapa *customer* sehingga dapat menyenangkan hati *customer* yang datang ke perusahaan. Sebelum melakukan interaksi *customer* dipersilahkan untuk

memakai *handsanitizer* yang dimaksudkan untuk tetap menjaga kebersihan tangan sehingga penularan virus dapat ditekan; dan (2) Kendala yang dialami oleh Resepsionis Di PT Mitra Sistem Informatika yaitu kurangnya pengalaman atau jam terbang yang didapat oleh Resepsionis dikarenakan resepsionis tersebut baru satu tahun bekerja dan masih *fresh graduate* sehingga masih belum cakap dalam meng-*handle* pekerjaan yang harus dilakukan apabila terdapat lebih dari 2 (dua) pekerjaan dalam waktu yang bersamaan contohnya adalah ketika ada tamu yang datang serta adanya panggilan masuk maupun adanya kurir yang akan mengantarkan barang atau surat sehingga resepsionis merasa kebingungan untuk mengambil sikap manakah yang harus ia layani terlebih dahulu.

Hambatan berikutnya adalah adanya protokol kesehatan yang ketat yang harus diterapkan oleh perusahaan yang mengharuskan adanya jarak dan penggunaan masker yang harus dikenakan. Resepsionis dalam setiap harinya harus berinteraksi dengan berbagai macam karakter orang ada yang enak adapula tidak enak sehingga resepsionis harus mempunyai mental yang kuat guna menghadapi berbagai macam karakter serta sikap *customer* yang datang berkunjung. Di era pandemi saat ini dengan penggunaan masker dan adanya jarak ini apabila

resepsionis menemukan *customer* yang bersuara lembut maupun dengan suara yang dikatakan cepat maka akan membuat pekerjaan resepsionis menjadi lebih ekstra dikarenakan resepsionis harus dapat dengan cepat mencerna informasi yang diberikan oleh *customer* tersebut. Dengan demikian resepsionis harus selalu mencatat apa informasi yang ia terima dan harus melakukan peninjauan kembali untuk meminimalisir adanya kesalahpahaman antara resepsionis dengan *customer*.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmadjati, Arista. (2012). *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Sleman: Deepublish.
- Bagyono. (2017). *Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Kriswidyastuti, Ratna. (2018). *Bekerjasama Dengan Kolega Dan Pelanggan*. Yogyakarta: KTSP.
- Prakoso, Prasetyo Aji. (2017). *Front Office Praktis Administrasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Priansa, Donni Juni. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima Focus Pada Organisasi Public Dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Bandung: Alfabeta.
- Rahayu, Lisdyawati. (2020). *Waspada Wabah Penyakit Panduan Untuk Orang Awam*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Rahmayanti, Nina. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Graha Ilmu Bandung.
- Sarah, Nani. (2016). *Peran Dan Tugas Receptionist Pada PT Serim Indonesia*. Tangerang Selatan: *Jurnal Sekretaris*

Universitas Pamulang Vol.3 No.1. (2016).

Subadri, Eko dan Prasetyo, Hendi. (2019).
Pelayanan Prima Bagi Pelanggan Dan
Kolega. Klaten: Saka Mitra Kompetensi.

Tjiptono, Fandy. (2012). Service Manajemen,
Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta:
Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. (2015). Strategi Pemasaran.
Yogyakarta: Andi Offset.

Zulkarnain, Wildan dan Sumarsono, Raden
Bambang. (2018). Manajemen Dan Etik
perkantoran Praktik Layanan Prima.
Bandung: Remaja Roedakarya.