BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Resepsionis

Dewasa ini di suatu perusahaan membutuhkan seseorang yang mampu berkerja di bidang resepsionis yang dapat membantu kelancaran suatu perusahaan/instansi dalam penanganaan bidang tertentu yang mana kerja dari seorang Resepsionis ini secara tidak langsung dapat membantu tugas seorang Sekretaris.

Untuk lebih jelas lagi kami akan menguraikan pengertian Resepsionis:

- **Resepsionis** adalah bagian dari suatu perusahaan yang bertugas mengatur tamu yang akan berhubungan dengan pegawai atau pejabat kantor.
- **Resepsionis** adalah suatu tempat di mana seorang tamu dapat memperoleh segala keterangan tentang tempat pejabat yang akan di temui dan sekaligus nama pejabat yang akan di tuju.
- **Resepsionis** adalah bagian yang melakukan pendaptaran semua tamu yang datang pada perusahaan yang bersangkutan.

2.2 Tindakan Resepsionis

Adapun tindakan yang perlu di perhatikan petugas resepsionis:

a. Menghubungkan tamu dengan petugas atau pejabat yang hendak di temui
b. Mempersilakan tamu masuk bila atasan sudah siap menerima
c. Memberitahukan pada tamu jika orang yang hendak di temui sedang tidak punya waktu/tidak berada di tempat

d. Tamu yang sudah mengadakan perjanjian sebelumnya untuk bertemu dengan seorang pejabat ada kalanya harus menunggu, dalam hal ini sebaiknya di jelaskan agar orang tersebut sedikit sabar untuk menunggu karena orang yang bersangkutan masih ada keperluan

e. Sebelum menolak tamu sebaiknya bicarakan terlebih dahulu dengan pejabat apakah tamu tersebut dapat diterima atau tidak, dengan membuat data tamu karena hal ini dapat menimbulkan kerenggangan persahabatan kantor dengan pihak luar.

2.3 Macam-macam Resepsionis

Resepsionis dapat dibedakan menjadi dua macam diantaranya:

1. Resepsionis Perusahaan

Resepsionis perusahaan adalah suatu bagian dari perusahaan yang memberikan pelayanan khusus pada tamu sehingga dapat memudahkan tamu untuk berhubungan langsung maupun tidak langsung terhadap perusahaan.

Tugas resepsionis perusahaan adalah:

a. Memberikan pelayanan pada tamu dengan baik

b. Menerima telepon

c. Menerima surat

2. Resepsionis Perhotelan

Resepsionis perhotelan adalah bagian yang melakukan pendaftaran semua tamu yang datang untuk menginap di hotel.

Adapun sub bagian yang terkait dari resepsionis perhotelan adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan pemesanan kamar
b. Pelayanan penanganan barang-barang tamu
c. Pelayanan informasi, dan
d. Kasir kantor depan perhotelan

Tujuan dari resepsionis perhotelan adalah:

a. Menjelaskan fungsi dan peranan bagian kantor depan hotel
b. Menerangkan strategi dalam menjual kamar
c. Menggambarkan dan menjelaskan cetak biru pelayanan tamu check in sampai dengan check out
d. Melayani keluhan tamu dengan menggunakan teknik dan prosedur yang benar.

2.4 Ruang Lingkup Resepsionis

Adapun tugas resepsionis adalah memberi pelayanan sebaik-baiknya pada tamu sehingga memberikan citra yang baik terhadap perusahaan. Seorang resepsionis dapat melaksanakan tugasnya dengan baik seperti menerima tamu, menerima telepon, dan menerima surat. Dan untuk lebih jelasnya kami uraikan tata cara:

1. Menerima tamu

Menerima tamu merupakan tugas utama seorang Resepsionis di sini seorang Resepsionis harus menunjukan sikap ramah, bijaksana, sopan dan menunjukan sikap bersedia membantu. Cara penerimaan tamu yang di pakai

oleh Resepsionis tergantung pada keadaan dan situasi yang bersangkutan apabila tamu datang ke tempat penerima tamu, maka penerima tamu (Resepsionis) harus dengan segera menghentikan semua pekerjaan yang sedang di lakukan dan segera memberikan perhatian sepenuhnya pada tamu.

Di kantor pemerintahan yang besar seorang tamu biasanya di minta untuk melapor pada suatu tempat peneimaan tamu.di sini resepsionis harus bertanggung jawab untuk mengetahui nama tamu yang bersangkutan, maksud dan berusaha untuk mempertemukan tamu dengan orang yang bersangkutan.

Tamu yang datang dapat di kelompokan menjadi dua:

a. Tamu yang datang atas dasar perjanjian

Seorang resepsionis harus dapat membantu tamu yang datang atas dasar perjanjian terlebih dahulu karena ini sangat penting untuk menghemat waktunya

b. Tamu yang datang tanpa perjanjian

Tamu dari kategori ini harus di layani dengan diplomasi yang masuk akal dan dapat di terima. Bersikaplah sopan kepada siapasaja walaupun orang tersebut tidak mempunyai jabatan atau kedudukan, karena pandangan mereka terhadap perusahaan sangat di tentukan oleh sikap Resepsionis yang di tunjukan. Seorang Resepsionis harus mengetahui keperluan tamu supaya bisa mengambil keputusan yang tepat. Tanyakan secara bijaksana nama tamu, perusahaan tewmpat dia berkerja dan maksud kedatanganya.

2. Menerima Telepon

Telepon adalah sarana yang sangat penting ntuk berkomunikasi dengan orang lain. Adapun tata cara dalam menerima telepon dengan baik adalah: segera angkat gagang telepon kalau bisa sebelum untuk ketiga kalinya ini akan menghemat waktu orang yang menelepon. Jangganlah menjawab dengan kata"Hallo", jawablah dengan memberikan nama perusahaan, setelah menyebutkan nama perusahaan segera tanyakan siapa yang mengajak bicara. Apabila telepon berdering sedangkan kita sedang melayani tamu, mintalah ijin pada tamu untuk menggangkat telepon dan memintanya untuk menunggu, sementara kita menyelesaikan pembicaraan di telepon. Kemudian setelah selesai menerima telepon kembalilah berbicara dengan tamu tersebut.

3. Menerima Surat Masuk

Surat masuk adalah surat yang masuk atau dikirim oleh suatu organisasi, badan/lembaga pemerintahan, perusahaan swasta lain yang bersangkutan dengan perusahaan tersebut dan berisi hal-hal yang menyangkut urusan organisasi tersebut.

Tugas menerima surat masuk diantaranya :

1. Menerima surat dari pos dan menerima kebenaran alamatnya
2. Memisah-misahkan surat berdasarkan alamat yang di tuju (unit mana/ nama jabatan)
3. Mengelompokan surat terbuka dan surat tertutup
4. Membubuhkan stempelnomor dan tanggal