BAB IV

ANALISIS HASIL PENELITIAN

Suatu perusahaan Industri besar yang di dalamnya terdiri dari bermacam-macam unit usaha dan mandiri sangat diperlukan seorang resepsionis profesional yang dapat meringankan beban dan meningkatkan efisiensi dalam membina hubungan antara perusahaan dengan masyarakat.

Analisa

Dalam bagian analisa kami, membaginya menjadi analisa pengalaman kerja resepsionis tentang menerima tamu, menerima telepon dan menerima surat masuk Intern dan Ekstern.

4.1 Analisis tentang menerima tamu

Menerima tamu merupakan bagian dari resepsionis, dimana kami harus dapat menghubungkan tamu dengan petugas/pejabat yang bersangkutan, mempersilakan tamu menemui yang bersangkutan sesuai dengan keperluanya dan dapat menyaring tamu agar petugas/ pejabat yang bersangkutan tidak terganggu oleh tamu yang seharusnya tidak perlu diterima. Cara penerimaan tamu yang dipakai oleh resepsionis tergantung pada keadaan dan situasi,yang mana tamu dikelompokan mejadi dua antara lain :

- Tamu yang datang atas perjanjian
- Tamu yang datang tanpa perjanjian

Analisis kami pada bagian Departemen Humas Sekretariat Perusahaan di PT. Pindad (Persero) Bandung,Resepsionis harus dapat memahami jenis tamu dan klasifikasi tamu yang terdapat dalam prosedur penerimaan tamu sehingga tamu dapat diarahkan sesuai dengan tujuan tamu tersebut. Tamu-tamu yang datang mengisi buku tamu yang di sediakan dan jika tamu itu masuk kedalam unit maka ia harus menyerahkan identitasnya dan Resepsionis memberikan tanda masuk.

Jadi dalam hal ini antara kerja praktek yang kami lakukan dengan teori yang dikemukakan tiak jauh berbeda.

4.2 Analisis tentang menerima telepon

Menerima telepon, dalam hal ini Resepsionis harus dapat menyaring semua informasi agar orang yang bersangkutan tidak terganggu oleh pembicaraan yang kurang penting, kami harus dapat memberikan informasi yang diminta dengan jelas dan singkat, sehingga terjalin komunikasi yang baik adapun cara dalam menerima telepon adalah Segera angkat gagang telepon dan jangan biarkan telepon berdering lebih dari tiga kali. Janganlah menjawab dengan kata " Hallo", jawablah dengan memberikan nama perusahaan serta tanyakan siapa yang sedang berbicara.

Analisis kami pada bagian Resepsionis dalam penerimaan telepon harus dapat memberikan informasi dan yang lebih utamanya memberikan identitas penelepon, pesan yang disampaikan, dan ingin berbicara dengan siapa. Jika telepon berdering Resepsionis harus dengan segera mengangkat telepon dengan menjawab " Selamat pagi atau menyebutkan nama perusahaan ".

Jadi dalam hal ini antara praktek kerja yang kami lakukan dengan teori tidak jauh berbeda.

4.3 Analisis tentang menerima surat masuk

Dalam menerima surat- surat yang masuk, yang mana surat-surat masuk biasanya dikirim dari...oleh suatu organisasi, badan atau lembaga pemerintahan, perusahaan swasta, yang berkaitan dengan perusahaan tersebut, berisi hal-hal yang menyangkut urusan organisasi kantor. Seperti Menerima surat dari pos, mendata kebenaran alamatnya, memisahkan surat berdasarkan surat yang dituju (unit mana/nama jabatan), membubuhkan stempel,nomor, dan tanggal.

Analisis kami surat yang datang dari luar perusahaan dicatat dalam buku agenda, memisahkan surat berdasarkan nama unitnya, diberi nomor pada amplop pada bagian kiri atau kanan, menghubungoi unit yang bersangkutan dan yang menerima surat tersebut harus menandatangani buku ekpedisi sebagai tanda bukti teima.

Jadi dalam hal ini antara praktek kerja dan teori yang dilakukan tidak jauh berbeda.