BAB IV

PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Tugas-tugas rutin sekretaris sebagai resepsionis yang dilakukan Sekretaris sebagai resepsionis di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000

Tugas rutin sekretaris sebagai resepsionis merupakan kegiatan tugas rutin yang sering dilakukan yang tidak perlu menunggu instruksi dari pimpanan. Sekretaris harus sudah sigap apabila mengahadapi hal tersebut karena kegiatan tersebut adalah proses dalam membantu tugas pimpinan dalam sebuah instansi atau perusahaan. Tugas rutin sekretaris sebagai resepsionis disini adalah dalam Menerima dan melayani Telepon, menerima dan melayani tamu yang datang ke bagian Customer Service di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000.

Tugas sekretaris sebagai resepsionis merupakan salah satu kegiatan atau menjadi tugas rutin seorang sekretaris yang harus dikerjakan dengan mengikuti rangkaian langkah atau pola tertentu untuk ditindak lanjuti. Berdasarkan kondisi lapangan pada saat penulis melakukan penelitian bahwa langkah-langkah tugas rutin sebagai resepsionis pada bagian Customer Service di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000 yaitu sebagai berikut :

1. Menerima dan melayani Tamu
    - Menyapa dengan ramah dan sopan
    - Mempersilahkan duduk
    - Menanyakan keperluan dari tamu yang datang

- Bijaksana dalam menyelesaikan persoalan yang ditanyakan oleh tamu
- Mempunyai cukup pengetahuan tentang organisasi dan semua tentang perusahaan dan pengetahuan lainnya.
- Dapat mengerti apa yang diinginkan oleh tamu
- Memberi informasi yang dibutuhkan oleh tamu dan membantu pimpinan dalam melayani tamu.

Namun secara umum tugas rutin sekretaris sebagai resepsionis menurut Sedarmayanti dalam menerima dan melayani tamu adalah berikut:

a. Syarat menerima tamu
    1. Sopan dan ramah
    2. Berkepribadian menarik
    3. Bijaksana
    4. Mempunyai cukup pengetahuan tentang struktur organisasi dan hal penting tentang organisasi di mana ia bekerja, serta pengetahuan lainnya.

b. Mencatat Identitas tamu

    Mencatat identitas tamu perlu dilakukan untuk menghindari kemungkinan adanya keinginan terselubung dari tamu.

c. Melayani tamu

    Dalam melayani tamu, perlu dipahami dan dilaksanakan beberapa hal berikut ini :

1. Memberi salam dan menegur tamu dengan ramah, sopan, dan menanyakan keperluan tamu serta mempersilahkan tamu mengisi kartu/buku tamu
2. Sebagai penerima tamu hendaknya dapat menjaga pembicaraan dan mengerti tentang apa yang boleh dan tidak boleh untuk dibicarakan dengan tamu
3. Dapat mengarahkan tamu, memberi informasi yang dibutuhkannya dan membantu pimpinan dalam melayani dan membuat perjanjian dengan tamu
4. Apabila pimpinan tidak dapat menerima tamu, berikan penjelasan dengan baik dan jangan sampai menyinggung perasaan tamu.

Dari hasil analisis penulis bahwa terdapat perbedaan dari kenyataan di lapangan dan teori yang dikemukan oleh Sedarmayanti yaitu dalam menerima dan melayani tamu, diantaranya mencatat identitas tamu yang datang langsung ke dalam buku tamu itu harus ada tapi pada kenyataan dilapangan yang penulis liat itu belum terlaksana pada bagian customer service di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000. Selain terdapat perbedaan dalam tugas rutin sekretaris sebagai resepsionis selebihnya memiliki kesamaan baik dalam melaksanakan tugas rutin sekretaris sebagai resepsionis baik tujuan maupun maksudnya.

2. Menerima dan melayani Telepon

- Mengangkat telepon dengan tangan kiri
- Tidak membiarkan telepon berdering terlalu lama

- Menjawab telepon secara jelas dan hormat dengan terlebih dahulu memberikan ucapan salam, menyebutkan instansi kantor dan bagian mana si penelepon di terima.
- Menanyakan maksud atau pertanyaan dari si penelepon
- Mencatat apa yang ditanyakan di buku keluhan publik (buku tamu)
- Memproses apa yang di tanyakan si penelepon
- Segera menutup telepon apabila sudah tidak ada lagi yang ditanyakan oleh penelepon.

Dan dalam menerima dan melayani telepon menurut sedarmayanti adalah sebagai berikut :

1. Segera angkat dengan tangan kiri, ketika telepon bordering dan tangan kanan meraih alat tulis serta formulir penerimaan telepon untuk mengadakan persiapan barangkali ada pesan atau hal yang harus ditulis, atau mungkin masalah yang akan dibicarakan.
2. Menjawab telepon secara cepat, singkat, jelas dan hormat dengan terlebih dahulu memberi ucapan salam hormat, serta berikan identifikasi, maksudnya katakana dimana telepon diterima dengan cara mengucapkan (pagi/siang), menyebutkan nama kantor atau nomor telepon tempat telepon diterima
3. Memberi penjelasan dengan jelas dan sopan dalam berbicara di telepon
4. Apabila penelepon tidak langsung menyebutkan nama atau kantornya, sebaiknya pertanyaan diajukan dengan contoh sebagai berikut : “Maaf, saya bicara dengan siapa atau bolehkah saya mengetahui nama Bapak/Ibu”

5. Apabila pimpinan tidak ada di tempat.

   Mengingat pekerjaan pimpinan cukup kompleks, dan terkadang pimpinan tidak sempat atau tidak punya cukup waktu untuk menerima telepon, maka akibatnya pada waktu-waktu tertentu, sekretaris terpaksa mengatakan bahwa pimpinan tidak ada di tempat. Untk menghindari perkiraan yang negatif bagi penelepon yang dapat menimbulkan kesan kurang baik, maka sebelum sekretaris menyatakan bahwa pimpinan sibuk/tidak ada di tempat, maka sebaiknya secara diplomatis sekretaris mengatakan sebagaimana contoh : "maaf Bapak/Ibu, apakah Bapak/Ibu dapat menunggu sebentar, saya akan melihat dahulu".

6. Jika pimpinan tidak ada ditempat, hubungi orang yang telah diberi kuasa kepada penelepon, serta tanyakan seandainya ada pesan, dengan cara : "Apakah ada pesan yang dapat saya sampaikan" atau apakah mungkin bila wakil pimpinan yang akan menerimanya.

7. Bila ada suatu keperluan, sehinggan sekretaris harus meninggalkan tempat kerjanya, maka mintalah bantuan kepada seorang rekan untuk menerima telepon, selam sekretaris tidak ditempat.

8. Sekretaris wajib membantu pimpinan dengan menerima pesan atau permintaan melalui telepon dan diharapkan sekretaris menyelesaikannya tanpa mengganggu pimpinan.

   Bila hubungan telepon terputus, maka letakkan gagang telepon.

Analisis penulis disini tidak terlihat suatu perbedaan yang signifikan Dari praktek di lapangan maupun teori yang di kemukankan oleh Sedarmayanti yaitu sebagai tugas rutin sekretaris sebagai resepsioni.

4.2 Tugas rutin Sekretaris Sebagai Resepsionis dalam membantu Tugas Pimpinan Pada bagian Customer Service di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000

Dalam hal ini peran sekretaris sebagai resepsionis dalam beberapa instansi perusahaan terkadang di perlukan guna membantu tugas-tugas pimpinan perusahaan di satuan divisi.

Berikut ini adalah tugas-tugas rutin sekretaris sebagai resepsionis pada bagian Customer Service di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000 :

1. Menerima dan Melayani Tamu
2. Menerima dan Melayani Telepon

Dimana dalam hal tersebut diatas perlu teknik-teknik khusus dalam pelaksanaannya yaitu dalam Menerima Tamu seorang sekretaris sebagai resepsionis harus memiliki kepribadian yang menarik, maupun lewat media seperti telepon meskipun tidak telihat dengan mata secara langsung tapi harus tetap menjaga *attitude* yang baik.

A. Dalam menerima dan melayani tamu pada bagian Customer Service peran Sekretaris sebagai Resepsionis di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000 diantanya sebagai berikut :

    1. Memberi salam dengan hangat dan sopan

2. Segera mempersilahkan duduk
3. Menanyakan maksud dan tujuan Tamu datang ke bagian Customer Service
4. Segera memproses keluhan atau pertanyaan yang disampaikan tamu kepada sekretaris
5. Selagi memproses keluhan sekretaris memberitahukan tamu tersebut untuk menunggu.
6. Menyampaikan apa yang ditanyakan oleh Tamu tersebut
7. Menanyakan kembali apa ada yng perlu dibantu kembali, apabila sudah cukup segera mengucapkan terima kasih telah mengunjungi kami dan tidak lupa memberikan salam kembali

B. Selain dalam menerima tamu seorang sekretaris sebagai resepsionispun berperan dalam menerima dan melayani telepon dan diantanya adalah :

1. Mengangkat telepon yang berdering tidak lebih dari 3 kali
2. Mengangkat telepon dengan tangan kiri dan tangan kanan meraih alat tulis
3. Menyiapkan buku keluhan publik (Tamu) untuk mencatat apa saja yng di perlukan tamu
4. Memberikan salam yang baik dan hormat
5. Menyebutkan instansi perusahaan dan dengan siapa berbicara
6. Menanyakan identitas penelepon
7. Mencatat apa yang ditanyakan oleh penelepon
8. Memproses keluhan yang ditanyakan

9. Memberitahu penelepon untuk menunggu selagi keluhannya di proses
10. Menyampaikan informasi yang dibutuhkan penelepon apabila tidak tahu dengan pertanyaan tersebut biasanya langsung menanyakan kepada pimpinan agar tidak salah memberikan informasi.
11. Menanyakan kembali ada lagi yang ingin ditanyakan.
12. Apabila sudah merasa cukup dengan segera mengucapkan salam yang baik kembali dan terima kasih telah menerima telepon ke bagian Customer Service.

Menurut Sedarmayanti tugas rutin seorang sekretaris merupakan tugas sehari-hari yang biasa selalu dikerjakan dari mulai menyusun atau mengendalikan surat sampai menyiapkan pembuatan laporan. Tapi dalam kenyataan di lapangan dalam hal menyusun atau mengendalikan surat bahkan sampai menyiapkan laporan belum terlaksana dan hanya telihat dalam menerima dan melayani tamu juga menerima dan melayani telepon.

Analisis penulis bahwa terdapat suatu perbedaan selain yang telah diutarakan diatas ada pula diantaranya adalah pada langkah-langkah tugas rutin sekretaris sebagai resepsionis dalam membantu tugas pimpinan yaitu dalam menerima dan melayani tamu menurut Sedarmayanti di jelaskan yaitu mencatat identitas tamu dalam buku tamu itu harus ada tapi pada kenyataan di lapangan yang penulis lihat itu belum ada pada bagian Customer Service di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000. Dan dijelaskan agar mengusahakan tamu agar tetap senang apabila di haruskan untuk menunggu informasi yang ditanyakannya, tapi kenyataan yang penulis dapatkan ternyata tamu tidak disediakan bahan

bacaan agar tidak bosan dalam menunggu dan juga terkesan aga tertalu lama dalam proses penanganan penyedian infomasi yang di tanyakan. Tapi dalam proses tugas rutin sekretaris sebagai resepsionis dalam menerima dan melayani telepon hampir semua mempunyai kesamaan baik pelaksanaan di lapangan maupun menurut teori dari Sedarmayanti. Dan selebihnya dari semua penjelasan dari teori dan kenyataan di lapangan mempunyai kesamaan dalam melaksanakan tugas rutin sekretaris sebagai resepsionis baik tujuan maupun maksudnya.

4.3 Hambatan dan Upaya Sekretaris Dalam Menjalankan Tugas-tugas Rutin Sekretaris Sebagai Resepsionis Pada Bagian Customer Service di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000

Dalam pelaksannannya seorang sekretaris sebagai resepsionis kadang banyak menghapi hambatan dalam menjalankan tugas rutinnya khusus dalam hal menerima dan melayani telepon dan menerima dan melayani tamu. Hambatan yang dihadapi oleh sekretaris sebagai resepsionis diantaranya adalah sebagai berikut :

- Dalam hal melayani tamu secara langsung dalam memproses keluhan dari pelanggan yaitu terlalu lama membiarkan tamu menunggu dalam proses penyelesaian keluhan.
- Tidak tersedianya buku tamu/ buku identitas tamu dalam penanganan keluhan publik sehingga tidak dapat menjadi referensi untuk kedepannya.
- Tidak tersedianya bacaan untuk tamu untuk menunggu selagi di prosesnya keluhan dari pelanggang tersebut.

Selain hambatan ada pula upaya yang dilakukan sekretaris sebagai resepsionis dalam menjalakan tugas rutinnya,

- Selalu mengoptimalkan kinerja sekretaris sebagai resepsionis kepada pelanggan.
- semaksimal mungkin menyelesaikan keluhan-keluhan public yang di tanyakan ke sekretaris sebagai resepsionis.
- Selalu menjaga *atitude* yang baik juga selalu bersikap ramah kepada setiap pelanggan yang datang.

Selain itu berdasarkan data yang penulis dapat dari hasil survey awal dengan menyebarkan beberapa pertanyaan langsung terhadap 20 pelanggan pada bagian Customer Service guna kelengkapan data pada laporan Tugas Akhir Penulis sebagai berikut :

Tabel 4.1
Hasil quistioner Pelanggang pada bagian Customer Service

NO	Pertanyaan	S	SS	KS	TS	RR
1	Sudah siap peran sekretaris seb. Resepsionis dalam membantu satiap keluhan pelanggan pada bag. Customer Service	**75%**	5%	5%	-	15%
2	Pelayanan yang diberikan seorang sekretaris seb. Resepsionis pada bag. CS di PT. Pos Indonesia KP II	**55%**	-	5%	40%	-
3	Cepat dalam memproses penanganan keluhan pelanggan pada bag. CS	15%	-	10%	**50%**	25%
4	Bersikap ramah seorang sekretaris seb. Resepsionis pada bag. CS	**55%**	40%	-	-	5%
5	Penampilan seorang sekretaris seb. Resepsionis pada bag. CS	**50%**	20%	5%	5%	20%
6	Baikkah *etitude* yang dilakukan seorang sekretaris seb. Resepsionis pada bag. CS	30%	10%	5%	5%	**50%**
7	*Greating* yang dilakukan sekretaris seb. Resepsionis pada bag. CS	**55%**	-	5%	5%	40%
8	Sudah tersedia catatan identitas dan keluhan setiap pelanggan yang datang langsung ke bag. CS oleh Sekretaris seb. Resepsionis	-	-	-	**95%**	5%
9	Peran sekretaris seb. Resepsionis dalam membantu setiap keluhan pelanggan	20%	5%	40%	15%	20%
10	Sudah merasa cukup dengan informasi yang diberikan oleh sekretaris seb. Resepsionis pada bag. CS	20%	10%	**35%**	30%	5%

Dari hasil yang telah diperoleh diatas dengan menyebarkan quistioner sebagai kelengkapan data terhadap 20 orang pelanggan atau customer service yang datang ke bagian customer service di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000 dapat dilihat dari hasil survey yaitu,

Pada pertanyaan 1) telah diperoleh hasil sebanyak 75% yang berpendapat bahwa sigapnya peran sekretaris sebagai resepsionis pada bagian Customer Service itu sangat membantu pelanggan dalam menyampaikan keluhannya. Dan

hasil analisis penulis di lapangan pun sesuai dengan pendapat yang di sampaikan oleh pelanggang/*Customer.*

Pada pertanyaan 2) diperoleh sebanyak 55% yang berpendapat pelayanan yang diberikan seorang sekretaris sebagai resepsionis pada bagian Customer Service bahwa meraka merasa cukup terbantu oleh adanya sekretaris sebagai resepsionis. Karena menurut penulis selama penelitian memang benar dengan adanyanya sekretaris menjadi sangat terbantunya pimpinan ataupun *Customer* dalam memproses keluhan pelenggan

Pada pertanyaan 3) diperoleh hasi sebanyak 50% pelanggan yang mengatakan tidak setuju dengan kecepatan seorang sekretaris dalam memproses setiap keluhan yang diajukan, karena mereka merasa lama menunggu untuk keluhan yang mereka tanyakan. Dan hasil analisis penulis pun memang benar dalam proses penyelesaian keluhan pelanggan sekretaris sebagai resepsionis pada bagian Customer Service memang sedikit lamban atau bisa dibilang lama dalam penyeesaian keluhan pelanggan.

Dan pada pertanyaan 4) sebanyak 55% yang berpendapat setuju dengan kerahaman yang diberikan sekretaris sebagai Resepsionis pada bagian Customer Service. Memang benar keramahan sekretaris sebagai resepsionis pada bagian Customer Service sangat bagus menurut penulis yang telah meneliti langsung di lapangan.

Pertanyaan 5) dapat diperoleh hasil sebanyak 50% yang berpendapat setuju dengan penampilan yang diberikan Sekretaris sebagai Resepsionis pada bagian Customer Service. Dan menurut analisis penulis pun memang penampilan seorang

sekretaris pada bagian Cstomer Service sudah sangat sesuai sebagai sekretaris, karena berpakaian rapi, *performance*nya juga bagus.

Dari pertanyaan 6) diperoleh hasil sebanyak 50% yang berpendapat mereka ragu-ragu dalam *atittude* yang diberikan oleh Seketaris Sebagai Resepsionis, dan menurut penulis pun memang *atittude* yang terlihat adalah kurang bagus dalam bersikap misalnya sekretaris sudah dalam ruanga kerja bersama pimpinan namu meskipun tidak ada tamu atau telepon harusnya tetap sigap dan sudah siap untuk bekerja tapi yang terlihat oleh penulis adalah seorang sekretaris sedang asik bertelepon dengan temannya di telepon pribadinya sehinggan ketika ada tamu yang datang tidak langsung sigap. dan disini perlu adanya peningkatan kualitas dalam *atittude* yang diberikan oleh seorang Sekretari Sebagai Resepsionis.

Pertanyaan 7) diperoleh hasil sebanyak 50% yang berpendapat bahwa pelanggan merasa setuju dengan *greating* yang dilakukan oleh seorang sekretaris, dimana ini sangat membantu dalam meningkatkan citra yang baik bagi perusahaan. Menurut analisis penulisis dilapangan pun memang sesuai dengan pemdapat pelanggan dimana *greating* yang di sampaikan memang sesuai menurut teori pada umumnya.

Dan dari pertanyaan 8) telah diperoleh hasil sebanyak **95%** yang berpendapat tidak setuju dengan tidak adanya buku identitas tamu bagi tamu yang datang karena mereka tidak dapat menanyakan kembali keluhan mereka apabila mereka bertanya melalui telepon karena tidak dapa di cek kembali. Dimana menurut analisis penulis di lapangan pun memnag tidak terdapat buku atau kartu identitas tamu.

Dari pertanyaan 9) diperoleh hasil sebanyak 40% yang berpendapat Kurang Setuju dengan adanya peran sekretaris sebagai resepsionis dalam membantu tugas Pimpinan, dimana menurut analisis penulis di lapangan pun dalam hal ini dikarenakan oleh kecepatan dalam memproses keluhan setiap tamu yang datang yang boleh dikatakan cukup lama dalam menyeleaikannya.

Dan pertanyaan yang terakhir atau 10) sebanyak 35% yang mengatakan Kurang Setuju dengan kepuasan pelanggang dalam memperoleh hasil yang diberikan oleh sekretaris sebagai resepsionis pada bagian Customer Service. Dan dalam hal ini analisis penulis adalah kurang puas pelanggan karena setelah seorang sekretaris tidak bisa mmproses keluhan setelah pelanggan menunggu lama langsung pimpinan yang mengambil alih keluhan tersebut.

Dari hasil diatas dapat disimpulakan sebanyak 50% yang berpendapat bahwa lambannya penanganan keluhan pelanggan yang dilakukan sekretaris sebagai resepsionis, dan sebanyak 95% yang berpendapat bahwa tidak tersedianya buku atau identitas untuk tamu yang datang. Dan dari hasil yang di peroleh diatas telah di upayakan pula berbagai hal guna memperbaiki pelayanan yang di berikan oleh sekretaris sebagai resepsionis pada bagian customer service di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000 diataranya adalah dengan menunjukan atittude yang baik, keramahan, dan juga hal lainnya yang menunjang kinerja seorang sekretaris sebagai resepsionis.