

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PERANAN RECEPTIONIST DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN TERHADAP TAMU
DI PABRIK MERICA
MOJOKERTO**



Oleh

NUR SYAIYIDA MACHSUS 1561174

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG
2019**

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)

**PERANAN RECEPTIONIST DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN TERHADAP TAMU
DI PABRIK MERICA
MOJOKERTO**



Oleh

NUR SYAIYIDA MACHSUS

1561174

Jombang, 15 April 2019

Mengetahui,
Dosen Pembimbing Lapangan

Menyetujui,
Pendamping Lapangan

Indra Kurniawan.,S.Sos.MM

Toni Widodo

Mengesahkan,
Ketua Progam Studi



Nurul Hidayati, SE., MM

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, akhirnya penulis dapat menyusun laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dengan judul “PERANAN RECEPTIONIST DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERHADAP TAMU DI PABRIK MERICA MOJOKERTO”. Hal ini tentunya tak lepas dari beberapa hal yaitu bantuan, dorongan serta bimbingan yang sangat berguna bagi penulis maupun pihak lain.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan KKM ini tidak berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Indra Kurniawan.,S,Sos.,MM selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL)
2. Ibu. Nurul Hidayati, S.E selaku Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Semua karyawan Pabrik Merica Mojokerto
4. Teman-teman terdekat di kampus STIE PGRI Dewantara

Penulis menyadari bahwa dalam laporan KKM masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan laporan KKM ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca dan bagi laporan-laporan selanjutnya.

Jombang, 15 April 2019

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATAPENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Kuliah Kerja Magan	1
1.2. Tujuan Kuliah Kerja Magang	3
1.3. Manfaat Kuliah Kerja Magang	4
1.4. Tempat Kuliah Kerja Magang	5
1.5. Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang.....	5
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG	
2.1. Sejarah Perusahaan	6
2.2. Visi Dan Misi Perusahaan.....	7
2.3. Kebijakan Mutu Perusahaan	8
2.4. Kegiatan Umum Perusahaan.....	8
2.5. Struktur Perusahaan	9
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG	
3.1. Pelaksanaan Kerja Yang Dilakukan Di Tempat Magang	14
3.2. Kendala Yang Dihadapi.....	21
3.3. Cara Mengatasi Kendala.....	21
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	23
4.2 Saran.....	23
DAFTAR PUSTAKA	23
LAMPIRAN.....	24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kenyataan di lapang seringkali menunjukkan bahwa lulusan perguruan tinggi (*freshgraduate*) belum mampu secara optimal mengaplikasikan pengetahuan yang telah diperoleh dalam dunia kerja. Hal itu disebabkan karena adanya kesenjangan antara teori yang diperoleh selama masa perkuliahan dengan kenyataan di lapangan yang lebih kompleks. Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) adalah kegiatan intrakurikuler yang berupa kegiatan belajar di lapangan yang dirancang untuk memberikan pengalaman praktis kepada para mahasiswa dalam menggunakan aplikasi teori ke dalam praktek lapangan. Selain itu kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini merupakan media pembelajaran dalam pengembangan softskills mahasiswa dengan pengalaman praktis di lapangan.

Pabrik Merica Mojokerto berdiri sejak tahun 2008, dimulai dengan fokus pada proses pengolahan lada. Pabrik ini sangat mengedepankan kualitas yang diproduksi, oleh karena itu setiap proses yang dilakukan oleh pabrik ini harus melalui analisa dan prosedur yang sudah berlaku.

Terlepas dari proses produksi, Pabrik Merica Mojokerto juga mempunyai Pelayanan yang sebaik-baiknya kepada tamu, merupakan hal utama yang tidak dapat dipisahkan dalam usaha ini agar tamu merasa betah jika melakukan pekerjaan di pabrik ini.

Memberikan pelayanan kepada tamu adalah penerimaan (*Reception*) yang merupakan salah satu seksi dari bagian Kantor Depan (*Front Office*). *Front Office* merupakan “*cover*” dari keseluruhan jasa yang diberikan suatu Perusahaan, karena kesan pertama yang diterima tamu dan diciptakan karyawan tersebut adalah citra yang langsung menggambarkan standar pelayanan Perusahaan tersebut. Oleh karena itu penerimaan (*Reception*) harus merupakan orang-orang yang mempunyai kemampuan (*Capability*) yang baik

dalam memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. (Suarthana, 1996).

Berdasarkan asumsi tersebut maka diperlukan suatu kajian dan analisis tentang pelayanan yang diberikan oleh penerimaan (*Reception*) kepada tamu. Kajian serta analisis pelayanan dilakukan disemua segi penerimaan (*Reception*). Analisis ini dilakukan baik terhadap hal-hal yang sudah bagus dan harus dipertahankan, antara lain cara memberi pelayanan kepada tamu pada saat tamu datang.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

Adapun tujuan dilaksanakannya KKM yaitu :

1. Untuk memenuhi mata kuliah kerja magang dan menyelesaikan salah satu syarat studi jurusan Manajemen.
2. Memperkenalkan mahasiswa pada dunia kerja sehingga memiliki wawasan, keterampilan dan pengetahuan serta motivasi yang tinggi dalam menghadapi era globalisasi dimasa yang akan datang.
3. Dapat melatih mahasiswa untuk berbaur mensosialisasikan diri dengan lingkungan dunia kerja, serta dapat menyesuaikan diri terhadap perubahan perubahan terkait dengan aplikasi dan ilmu teoritis dan juga dapat membandingkan antara teori dan juga dapat membandingkan antara pendekatan teori dengan praktik yang sebenarnya.
4. Melatih keterampilan dan mental mahasiswa agar menjadi lulusan yang memiliki kemampuan yang khusus di bidang masing-masing sehingga dapat menghasilkan lulusan S1 Manajemen yang berintelektual, berkualitas dan berdaya saing.
5. Memberikan gambaran umum lingkungan di Pabrik Merica, sehingga kami sebagai penulis dapat mengetahui kemungkinan masalah serta kendala yang mungkin dihadapi..

Adapun tujuan yang ingin di capai adalah mahasiswa adalah:

Bagaimana prosedur pelayanan tamu sesuai SOP dan WI

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

Adapun manfaat dilaksanakannya KKM yaitu :

1. Memperoleh pengetahuan dan pengalaman dibidang manajemen pengolahan adminitrasi
2. Dapat mengetahui manajemen pengolahan adminitrasi yang baik
3. Dapat membandingkan bagaimana penerapan ilmu dengan teori yang diperoleh dibangku perkuliahan dengan penerapan secara nyata dalam dunia kerja.
4. Sebagai persiapan dasar untuk menghadapi lingkungan kerja yang sebenarnya.

1. Bagi mahasiswa

1. Mahasiswa bisa mempraktekkan dan menerapkan ilmu pengetahuan perkuliahan secara langsung di lapangan kerja.
2. Menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan di lapangan kerja mengenai dunia kerja sesuai dengan bidangnya.

2. Bagi Lembaga Perguruan

1. Terciptanya hubungan kerjasama yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak,
yaitu dapat menempatkan mahasiswa yang potensial untuk mendapatkan pengalaman.

3. Bagi Instansi yang Bersangkutan

1. Instansi dapat memenuhi kebutuhan tenaga kerja yang berwawasan
2. Instansi dapat melihat tenaga kerja yang potensial dikalangan mahasiswa sehingga apabila suatu saat membutuhkan karyawan bisa merekrut mahasiswa tersebut.

1.3. Lokasi, Waktu dan Tempat Kuliah Kerja Magang (KKM)

Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dilaksanakan di:

Pabrik Merica Mojokerto, Jawa Timur - Indonesia

1.4 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Adapun pelaksanaan magang ini yaitu dari tanggal 01 Maret 2019 – 30 Maret 2019. Dengan waktu 5 hari kerja dari hari Senin-Jum'at. Dengan jam kerja yakni hari Senin-Kamis jam 08.00 sampai dengan jam 17.00.

Selama bekerja tidak diperbolehkan membawa alat komunikasi berbentuk apapun.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1. Profil Perusahaan

2.1.1. Sejarah Perusahaan

Pabrik Merica Mojokerto berdiri sejak tahun 2008, dimulai dengan fokus pada proses pengolahan lada. Produk kami diproses secara higienis dan dengan menggunakan teknologi modern berstandar Internasional. Produk-produk kami adalah Merica Putih, Merica Hitam, Merica Putih Bubuk, Merica Hitam Bubuk, Seluruh produk Pabrik Merica Mojokerto telah terdaftar di BPOM dan mendapatkan sertifikasi halal dari MUI. Produk kami, telah diekspor ke tujuh negara, yaitu Singapura, Malaysia, Brunei Darussalam, Hongkong, Taiwan, Macau, Belanda dan Saudi Arabia.

Produk-produk Pabrik Merica Mojokerto terbuat dari rempah-rempah Indonesia asli yang telah diseleksi secara ketat dan diproses secara higienis dengan menggunakan teknologi modern sehingga menghasilkan suatu produk yang terbaik di kelasnya.

Seluruh produk Pabrik Merica Mojokerto diproduksi tanpa menggunakan bahan kimia, pewarna, pengawet dan bahan-bahan lainnya.

Pabrik Pabrik Merica Mojokerto terletak di Mojosari, Mojokerto - Jawa Timur dan telah beroperasi sejak tahun 2011. Dengan komitmen kami terus meningkatkan kompetensi sumber daya manusia yang profesional dan berpengalaman, serta berusaha untuk menghasilkan produksi terbaik untuk pasar lokal dan Internasional (Pabrik Merica Mojokerto, 2019)

Filosofi operasional pabrik Pabrik Merica Mojokerto adalah mengedepankan kualitas, keamanan dan kelestarian lingkungan. Kami terus berinovasi untuk menghasilkan produk terbaik bagi kepuasan konsumen dengan menggunakan teknologi pengolahan makanan berstandar internasional yang higienis dan modern.

Pabrik Merica Mojokerto telah mendapatkan sertifikasi ISO 22000 dan sertifikat halal dari MUI. Selain itu, Pabrik Merica Mojokerto juga telah menjalankan standar operasional ISO 14001 dan OHSAS 18001.

Pada tahun 2013, Pabrik Merica Mojokerto telah diuji coba dan telah lolos sertifikasi SAI Global Limited ISO 22000:2005 *for Food Safety Management System. Standar Internasional ISO 22000* mengacu pada manajemen keamanan pangan. (Pabrik Merica Mojokerto, 2019)

2.2. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan

2.2.1. Visi

Menjadi perusahaan pengolahan rempah terbesar di Indonesia dan mampu bersaing di pasar internasional.

2.2.2. Misi

Melakukan penjualan ke seluruh bagian pasar, baik pasar tradisional, pasar modern, HORECA dan Internasional (eksport).

2.4 Struktur Organisasi

Dikarenakan Struktur Organisasi adalah data yang menurut perusahaan sangat rahasia, maka struktur organisasi tidak bias dijelaskan pada laporan ini.

2.3 Syarat Umum menjadi Resepsionis

Menurut (Wardoyo, 2011) Maksudnya adalah kualifikasi yang perlu dimiliki dan dikembangkan oleh petugas kantor depan yaitu persyaratan pengetahuan (ketrampilan), kemampuan berkomunikasi dan sikap. Kualifikasi yang perlu dimiliki oleh setiap petugas di kantor depan hotel adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan

Pengetahuan tentang perusahaan merupakan landasan untuk melayani tamu secara baik dan benar agar tercapai hasil yang efektif dan efisien. Di samping pengetahuan teori, juga memiliki pengetahuan informatif mengenai kondisi dan fasilitas tempat tugasnya dan juga informasi kegiatan yang ada di Perusahaan tersebut.

2. Ramah dan Sopan

Sifat ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada tamu akan memberikan suasana yang menyenangkan dan membuat tamu nyaman jika berkunjung ke pabrik

3. Kepribadian yang baik

Kepribadian yang baik dan menyenangkan seperti:

- a. Selalu siap memberikan pelayanan dengan penuh ikhlas.
- b. Suka membantu.
- c. Menghormati pendapat orang lain.
- d. Suka bergaul.
- e. Lebih mementingkan tamu dan perusahaan dibandingkan atas kepentingan pribadi.

4. Murah senyum

Tampil dengan muka selalu ceria dan murah senyum akan memberi kesan tersendiri. Senyum merupakan modal penting untuk resepsionis.

5. Penampilan

Mengenakan pakaian seragam kerja yang disediakan oleh perusahaan dengan lengkap, rapi dan bersih di samping kebersihan dan perawatan diri yang baik ditambah muka selalu ceria dan murah senyum yang alamiah. Ini akan meningkatkan citra baik kantor depan Pabrik Merica

6. Disiplin

Diperlukan disiplin yang sangat tinggi, dinamika kerja pada kantor depan menyangkut hal-hal yang sensitif seperti pelayanan langsung

kepada tamu dan perihal keuangan sehingga diperlukan disiplin sesuai dengan peraturan yang berlaku.

7. Efisien

Bagi resepsionis adalah penting untuk bersikap efisien dalam setiap tindakan yang dilakukannya. Pelayanan yang efisien sangat diharapkan oleh tamu yang datang.

8. Praktis

Cara kerja yang praktis, cepat, tepat dan rapi serta menghindarkan pengulang-ulangan suatu pekerjaan.

9. Jujur

Sikap jujur terhadap diri sendiri dan orang lain sangat diperlukan dalam melaksanakan tugas-tugas di semua bidang.

10. Rasa percaya diri

Dalam menghadapi tamu, resepsionis seringkali harus mengambil keputusan yang cepat dan tepat. Untuk menunjang kelancaran pelayanan terutama bagi tamu Asing.

BAB III
PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.2 Pelaksanaan Magang

Berikut beberapa hasil kerja yang dilaksanakan penulis selama magang di Pabrik Merica Mojokerto, antara lain :

Minggu Ke	Tanggal	Jenis kegiatan	Tanda tangan
1	4 - 8 Maret 2019	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perkenalan dengan semua Staff Pabrik Merica Mojokerto. 2. Menerima panggilan telepon dari dalam atau luar pabrik. 3. Mendistribusikan Dokumen yang akan dikirim di Kantor Pusat. 4. Menerima semua tamu yang datang, baik konfirmasi terlebih dahulu maupun tidak. 	2.-1
2	11-16 Maret 2019	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima panggilan telepon dari dalam atau luar pabrik. 2. Mendistribusikan Dokumen yang akan dikirim di Kantor Pusat. 3. Menerima semua tamu yang datang, baik konfirmasi terlebih dahulu maupun tidak. 	2.-1
3	18 - 23 Maret 2019	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima panggilan telepon dari dalam atau luar pabrik. 2. Mendistribusikan Dokumen yang akan dikirim di Kantor 	2.-1

		Pusat. 3. Menerima semua tamu yang datang, baik konfirmasi terlebih dahulu maupun tidak.	
4	25 - 29 Maret 2019	1. Menerima panggilan telepon dari dalam atau luar pabrik. 2. Mendistribusikan Dokumen yang akan dikirim di Kantor Pusat.. 3. Menerima semua tamu yang datang, baik konfirmasi terlebih dahulu maupun tidak.	2.-1

Mekanisme Kerja Reception Dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu di Pabrik Merica Mojokerto

A. Mekanisme Kerja *Reception* dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu

Dalam meningkatkan pelayanan tamu di suatu Perusahaan sangat berpengaruh besar bagi kualitas suatu perusahaan sebab pelayanan yang diberikan oleh *reception* kepada tamu menggambarkan salah satu *image* atau *profil* dari Perusahaan tersebut.

Cara memberi pelayanan kepada tamu pada saat tamu datang:

Pabrik Merica Mojokerto	WORK INSTRUCTION	No. Dokumen : WI-PGA-004
		Revisi : 2
	KELUAR MASUK	Tanggal Efektif : 25 - 11 - 2016
	TAMU/SUPPLIER	Halaman ke: 1 dari 3

LANGKAH KERJA	AKTIVITAS	TARGET
PERSIAPAN	<ol style="list-style-type: none"> Memastikan pintu gerbang dan pintu kecil selalu tertutup dan terkunci. Menyiapkan Buku Tamu, Form Tamu, Buku Keluar Masuk Kendaraan Barang, Kartu Parkir Sepeda Motor, Surat Ijin Terlambat, Surat Ijin Dinas Luar, Surat Ijin Keluar. 	Alat dokumentasi siap dipakai.
TAMU / SUPPLIER MASUK	<ol style="list-style-type: none"> Sebelum masuk, tamu/supplier dimintai keterangan seperti: <ol style="list-style-type: none"> janji dengan User (bagi tamu) Surat jalan / surat perintah kerja (bagi supplier) Jika tamu, Security menghubungi Resepsionis untuk menyampaikan kepada User akan adanya tamu, jika User tidak berkenan maka Resepsionis memberitahukan kepada Security. Jika supplier, Security memeriksa kesesuaian Surat Jalan/Surat Perintah 	Tamu/supplier teridentifikasi, dan mengantisipasi tamu yang berniat tidak baik pada perusahaan.

	<p>3. Security meminta tamu/supplier untuk mengisi Buku Tamu, Form Tamu, dan meminta kartu identitas tamu (ID card). Cocokkan kartu identitas dengan namanya dan data di Buku Tamu.</p> <p>a. Untuk tamu, antarkan tamu sampai ke ruang Resepsionis.</p> <p>b. Untuk supplier, antarkan mobil supplier untuk parkir di bagian penerimaan barang, dan serahkan Form Tamu kepada pihak terkait.</p> <p>4. Khusus untuk tamu, Resepsionis segera menghubungi User. Resepsionis segera mengarahkan tamu ke ruang tamu atau ruang lain yang diminta oleh User. Tinggalkan User dan tamu.</p>	
<p>TAMU / SUPPLIER KELUAR</p>	<p>1. Tamu/supplier yang keluar harus lapor ke Pos Security dan menyerahkan Form Tamu. Security memberikan ID card atau barang yang dititipkan.</p> <p>2. Apabila membawa sepeda motor minta kartu parkir saat menyerahkan ID card.</p> <p>3. Periksa kelengkapan Surat Jalan dan Form Tamu. Jika ada barang keluar, maka cek barang keluar dengan Surat Jalan barang keluar tersebut. Cek pengisian Surat Jalan dan Form Tamu.</p> <p>4. Untuk tamu, apabila membawa tas</p>	<p>Tamu/supplier tidak membawa properti perusahaan dan tamu nyaman keluar dari pabrik.</p>

	<p>atau mengendarai mobil minta ijin untuk memeriksanya dengan mengucapkan, “mohon maaf pak/bu, mohon ijin untuk memeriksa mobil”. Untuk mobil minta kaca dan bagasi dibuka. Untuk supplier, periksa kendaraan dengan cara memeriksa bak mobil dan area depan mobil. Jika ada hal yang mencurigakan, jangan ragu untuk melakukan pemeriksaan lebih detail.</p> <p>5. Atur lalu lintas hingga kendaraan aman keluar dari perusahaan ke jalan dengan peralatan lalu lintas yang ditetapkan.</p>	
--	---	--

A. Peranan *Receptionist* di Pabrik Merica Mojokerto

Front office merupakan tempat pertama yang didatangi oleh tamu saat pertama kali datang ke perusahaan, sehingga pelayanan yang harus diberikan oleh harus sebaik-baiknya, sedangkan *receptionist* adalah petugas yang paling banyak berhubungan dengan tamu, mulai dari tamu datang sampai tamu meninggalkan perusahaan. Peranan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seseorang. Sehubungan dengan pekerjaan *receptionist*, maka seorang *receptionist* harus bertindak sesuai dengan *job description*. Peranan *Reception* Dalam Meningkatkan Mutu Kerja Dengan Bagian-Bagian lain sangat besar pengaruhnya. *Front Office* lokasinya berada pada bagian depan Perusahaan agar mudah ditemui oleh pihak tamu yang menyatu dengan *lobby*. (Darsono, 2011)

Prosedur *Reception* Dalam Menerima Tamu

Seorang *receptionist* selalu siap memberikan pelayanan terhadap tamu yang memerlukan bantuan. Senyum dan tatasapa yang menyenangkan selalu harus dimiliki oleh seorang *receptionist*, terutama terhadap tamu yang baru tiba.

Alur Proses	Dokumen	PIC	Keterangan
<pre> graph TD Start([Start]) --> Step1[1. Tamu Masuk] Step1 --> Step2[2. Menanyakan Keperluan Tamu] Step2 --> Step3[3. Mengkonfirmasi kepada pihak tujuan] Step3 --> Dec1{Setuju?} Dec1 -- Tidak --> End1([END]) Dec1 -- Ya --> Step4[4. Mengisi buku tamu] Step4 --> Step5[5. Memeriksa identitas tamu] Step5 --> Dec2{Sesuai} Dec2 -- Tidak --> Step6[6. Mengkonfirmasi kepada pihak tujuan] Dec2 -- Ya --> Step7[7. Memberi kartu tamu] Step6 --> Dec3{Setuju} Dec3 -- Ya --> Step7 Dec3 -- Tidak --> End2([END]) Step7 --> Step8[8. Mengantar tamu] Step8 --> Step9[9. Penanganan tamu oleh pihak tujuan] Step9 --> A{{A}} </pre>	<p>1. -</p> <p>2. -</p> <p>3. -</p>	<p>1. Tamu</p> <p>2. Security</p> <p>3. Security</p>	<p>1. Tamu wajib masuk pabrik melalui pintu yang sudah ditentukan yaitu pintu gerbang untuk yang memakai mobil dan pintuk kecil untuk yang memakai sepeda motor dan/atau jalan kaki.</p> <p>2. 2. Security menanyakan kepada tamu yang datang tentang maksud dan tujuan tamu datang.</p> <p>3. Security mengonfirmasi kepada pihak tujuan melalui Resepsionis bahwa telah ada tamu datang dengan maksud</p>

			<p>yang telah dijelaskan.</p> <p>Jika pihak tujuan setuju maka menuju proses no. 4</p> <p>Jika tidak setuju maka tamu dipersilakan meninggalkan pabrik.</p>
	4. Buku Tamu FR- PGA-064	4. Tamu	4. Tamu mengisi buku tamu dan form tamu mengenai identitas diri, pihak tujuan, dan maksud bertemu pihak tujuan
	5. -	5. Security	5. Security memeriksa identitas tamu seperti KTP, SIM, atau kartu identitas yang lainnya. Kartu identitas tersebut digunakan untuk jaminan keamanan selama

	6. -	6. Security	<p>tamu berada.</p> <p>Jika tidak perlu dilakukan pemeriksaan identitas tamu, maka menuju proses no. 8</p> <p>Jika kartu identitas tidak sesuai maka menuju proses no. 6</p> <p>Jika sesuai maka menuju proses no. 7</p> <p>6.Security mengonfirmasi kepada pihak tujuan bahwa kartu identitas tidak sesuai atau tidak ada.</p> <p>Jika pihak tujuan menerima maka menuju proses no. 7</p> <p>Jika pihak tujuan tidak menerima maka proses selesai dan tamu dipersilakan meninggalkan</p>
--	------	-------------	---

	7. -	7. Security	pabrik 7.Security memberikan kartu tamu dan menyimpan kartu identitas tamu sebagai jaminan.
	8. -	8. Security	8.Security mengantar tamu menuju pihak tujuan.
	9. -	9. Pihak tujuan	9 Selama proses bertamu, pihak tujuan memastikan tamu: - tidak mengambil gambar; - tidak membawa barang/produk tanpa ada ijin; - tidak memasuki area confidential (zona A dan B) tanpa seijin pihak berwenang.

Alur Proses	Dokumen	PIC	Keterangan
<pre> graph TD A{{A}} --> 10[10. Meminta tanda tangan pihak tujuan] 10 --> 11[11. Memberikan kartu tamu dan form] 11 --> 12[12. Memeriksa form tamu] 12 --> L1{Lengkap?} L1 -- Tidak --> 13[13. Mengkonfirmasi kepada pihak tujuan] L1 -- Ya --> 15[15. Mengembalikan kartu identitas tamu] 13 --> L2{Perlu melengkapi?} L2 -- Tidak --> 15 L2 -- Ya --> 14[14. Melengkapi kekurangan] 14 --> 15 15 --> 16[16. Meninggalkan pabrik] 16 --> END([END]) </pre>	<p>10. FR-PGA-064</p> <p>11. FR-PGA-064</p> <p>12. FR-PGA-064</p> <p>13. -</p>	<p>10. Tamu</p> <p>11. Tamu</p> <p>12. Security</p> <p>13. Security</p>	<p>10. Setelah selesai proses bertamu, tamu meminta tanda tangan pihak tujuan pada form tamu.</p> <p>11. Tamu menyerahkan kartu tamu dan form tamu yang telah ditandatangani pihak tujuan kepada security.</p> <p>12. Security memeriksa form tamu apakah sudah lengkap. Jika sudah lengkap maka menuju proses no 15. Jika belum lengkap maka menuju proses no 13.</p>

			<p>13. Security mengonfirmasi kepada pihak tujuan apakah tamu perlu melengkapi kekurangan form.</p> <p>Jika tamu perlu melengkapi kekurangan form maka menuju proses no 14</p> <p>Jika tamu tidak perlu melengkapi kekurangan form maka menuju proses no 15</p>
	14. FR-PGA-064	14. Tamu	14. Tamu melengkapi kekurangan pengisian form tamu.
	15. -	15. Security	15. Security mengembalikan identitas tamu yang digunakan sebagai jaminan

	16. -	16. Tamu	keamanan. 16. Tamu meninggalkan pabrik.
--	-------	-------------	--

3.3 Hasil Pengamatan (*Masalah yang muncul selama KKM*)

Pada saat melakukan pekerjaan ini banyak hal bisa dijadikan sebagai pengalaman.

1. *Front Office* hanya memiliki 1 staff, maka saat tamu yang datang berjumlah lebih dari 2 maka akan menyebabkan tamu menunggu lebih lama untuk melakukan sehingga hal ini memicu rasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak *front office*.
2. Konsumen merasa kecewa karena kurang lengkapnya informasi yang diberikan *Front Office*. selain itu terjadinya perbedaan data antara informasi yang disampaikan *Front Office* dengan bagian administrasi
3. Kurangnya penguasaan bahasa asing (bahasa inggris) bagi staff *front office* sehingga mengurangi kemampuan untuk berkomunikasi dengan konsumen.
4. Melakukan pengiriman dokumen ke kantor pusat tidak jarang terjadi miss komunikasi.
5. Di ruang lobby tdk ada visi miisi perusahaan

Cara Mengatasi Kendala

Adapun pemecahan masalah terhadap permasalahan yang ditemukan adalah sebagai berikut :

1. Pihak perusahaan harus menambah jumlah staff yang ada di *front office* sehingga kinerja dari *front office* bisa lebih efisien dan bisa bekerja lebih cepat sehingga kedepannya tidak akan membuat tamu menunggu lebih lama.
2. Pihak *Human Resources Departement* (HRD) harus melakukan training atau pelatihan kepada staff-staff yang ada di *front office* sehingga dapat bekerja dengan lebih baik lagi , dan untuk pihak *front office* harus melakukan *briefing* setiap hari sebelum mulai bekerja agar bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan selalu melakukan *briefing* setelah jam kerja selesai. selain itu *receptionist* dalam menangani komplain adalah sebagai berikut :
 - a) Saat tamu menyampaikan keluhannya, dengarkan dengan seksama dan jangan membantah ataupun memotong pembicaraan tamu tersebut.
 - b) Benarkan setiap keluhan yang disampaikan oleh tamu dan berikan perhatian yang penuh.
 - c) Jangan menyalahkan tamu, menyalahkan rekan kerja dan manajemen.
 - d) Meminta maaf serta menunjukkan bahwa kita siap menindak lanjuti keluhan yang disampaikan oleh tamu.
 - e) Ucapkan terimakasih keapda tamu karena kritik atau keluhan yang telah disampaikan.
 - f) Terakhir, mengucapkan permintaan yang tulus sekali lagi.

3. Pihak *Human Resources Departement* (HRD) juga harus memberikan pelatihan bahasa asing kepada bagian *front office*, minimal memberikan pelatihan bahasa Inggris.
4. Pihak *Human Resources Departement* (HRD) harus melakukan training atau pelatihan secara berkala agar memiliki pengetahuan dan kompetensi dalam bekerja
5. Pihak perusahaan hendaknya mencantumkan visi misi perusahaan di ruang lobby.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari pembahasan permasalahan diatas adalah :

- a. Peranan *reception* sebagai bagian dari *Front Office Departement* adalah penting sekali, karena *Reception* mempunyai fungsi dan pengaruh yang besar sekali terhadap keberadaan nama baik Hotel Sunan demi menunjang mutu kelengkapan hotel.
- b. Terkadang jika tamu telah tiba, security tidak memberikan info kepada Resepsionis dan langsung mengantar tamu masuk.
- c. Tamu yang datang ke Pabrik biasanya sudah ada janji dengan PIC, ada juga yang langsung datang. Kesulitan pada Resepsionis adalah jika semua ruang tamu/meeting sedang digunakan, sedangkan tamu tidak boleh lama-lama menunggu di pos security.

4.2. Saran

- a. Perlu meningkatkan koordinasi dan komunikasi antara Resepsionis dan security sebagai penerima tamu awal, agar pelayanan yang diberikan dapat berkesinambungan dan segala kebutuhan tamu dapat tetap terlaksana.
- b. Perlu menjaga kepercayaan tamu terhadap pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

- Darsono, A. (2011). *Agustinus Darsono*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Pabrik Merica Mojokerto. (2019). *Profil Perusahaan*. Mojokerto: Pabrik Merica Mojokerto.
- Suarthana, I. K. (1996). *Kantor Depan Hotel (Front Office)*. Bali: Nusa Dua.
- Wardoyo, S. (2011). *Front Office Procedures*. Surabaya.