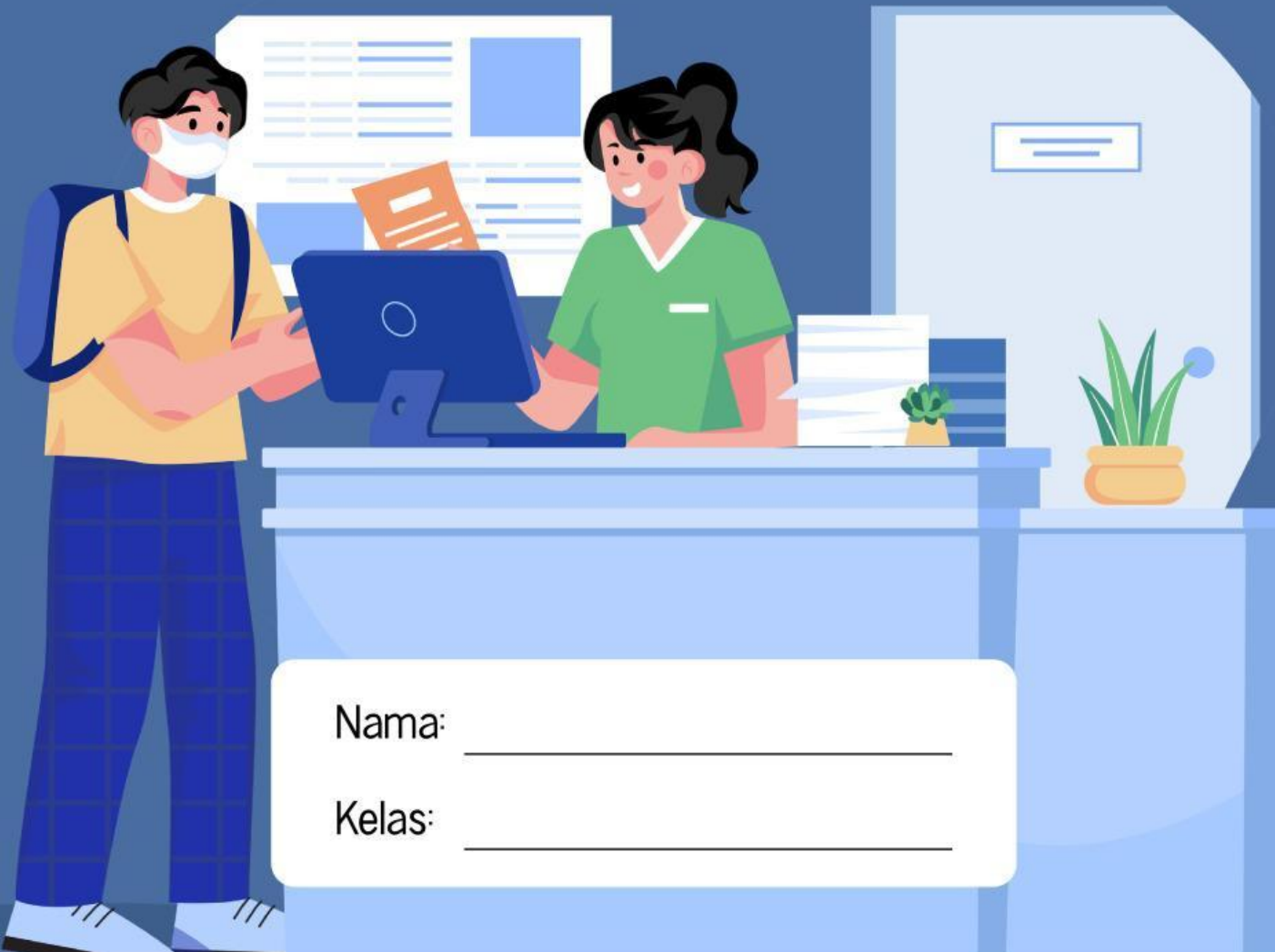




MODUL PEMBELAJARAN E-MODUL

KOMUNIKASI DI TEMPAT KERJA

BAB IV : MELAYANI TAMU



Nama: _____

Kelas: _____

KELAS 11 MANAJEMEN PERKANTORAN

DAFTAR ISI

2 DAFTAR ISI



3 PETUNJUK PENGGUNAAN



4 CAPAIAN PEMBELAJARAN & ALUR TUJUAN PEMBELAJARAN



5 PERTANYAAN PEMANTIK



6 BAB IV : MELAYANI TAMU



14 RANGKUMAN



15 LATIHAN



18 REFLEKSI



19 REFERENSI





PETUNJUK PENGGUNAAN

- Bacalah dengan cermat modul ini dan pahami dengan baik
- Siapkan alat tulis yang dibutuhkan
- Pahami materi yang ada pada modul
- Kerjakan soal untuk pemahaman
- Bila proses pemahaman anda mengalami kesulitan, diskusikan dengan guru anda
- Selamat belajar

CAPAIAN PEMBELAJARAN

Pada akhir Fase F, murid memiliki kemampuan menerapkan penanganan tamu kantor (guest handling) dalam bahasa Indonesia, bahasa Inggris, dan/atau bahasa asing lainnya.

ALUR TUJUAN PEMBELAJARAN

- Menjelaskan pengertian dan peran resepsionis
- Menganalisis berbagai jenis tamu kantor
- Menguasai syarat dan kepribadian resepsionis profesional
- Menerapkan etika melayani dan menerima tamu
- Mengelola administrasi penerimaan tamu
- Melakukan teknik komunikasi verbal dan non-verbal dalam penanganan tamu
- Menangani tamu dengan kebutuhan khusus atau tamu pimpinan
- Mempraktikkan langkah-langkah pelayanan tamu



Apersepsi

Pernahkah Anda bertanya-tanya, mengapa kesan pertama saat memasuki sebuah kantor begitu menentukan? Sosok pertama yang menyapa Anda dengan senyum tulus dan sikap sigap itulah yang membangun citra awal perusahaan di mata publik. Tahukah Anda bahwa resepsionis, penerima tamu, atau penyambut tamu ialah karyawan yang mengambil posisi dukungan kantor atau administrasi? Lebih dari sekadar menyapa, mereka adalah garda terdepan yang memadukan keramahan dengan ketelitian administratif untuk memberikan pelayanan terbaik bagi setiap tamu yang datang.

Perhatikan studi kasus berikut.

Seorang tamu datang dan bersikeras ingin langsung masuk ke ruangan Direktur. Ia mengaku sebagai teman lama Direktur dan merasa tidak perlu mengisi buku tamu atau membuat janji terlebih dahulu. Padahal, saat itu Direktur sedang memimpin rapat penting yang tidak boleh diganggu.

Sebagai resepsionis yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban kantor, bagaimana cara Anda menahan tamu tersebut agar tetap mengikuti prosedur administrasi tanpa menyinggung perasaannya? Apa risiko yang mungkin terjadi jika Anda membiarkannya langsung masuk begitu saja?

Pengertian Resepsionis

Resepsionis merupakan penerima tamu di kantor bagian depan yang memiliki banyak istilah atau sebutan. Ada yang menyebutnya dengan istilah *front desk agent*, *front desk clerk*, *guest service agent*, *guest room service*, dan *receptionist*. Jadi, resepsionis adalah pegawai yang memiliki tugas untuk menyapa, melayani, memberikan informasi kepada pengunjung pelanggan, atau pihak yang berkepentingan terkait tujuan yang diinginkan.

Fungsi Resepsionis

Record Keeper

Fungsi ini menuntut resepsionis untuk pandai memahami bahasa bukan hanya bahasa verbal, namun juga non-verbal.

Diplomat

Resepsionis harus paham tujuan yang ingin dilakukan, kemudian menjadi wakil perusahaan dalam memberi keputusan dan bertindak sebagai diplomat sesuai prosedur kantor.

Sumber dari Informasi

Fungsi resepsionis adalah sebagai sumber informasi untuk menjawab setiap pertanyaan tamu.

Guest Analyst

Pekerjaan dan tugas resepsionis salah satunya adalah menganalisis tamu yang datang.

Sales

Pada perusahaan jasa dan perhotelan, seorang resepsionis juga bertindak sebagai sales, yakni menjual setiap produk maupun jasa perusahaan dengan meyakinkan pelanggan.



Tekan gambar untuk
mendengarkan audio

Syarat menjadi Resepsionis

Keterampilan

Seorang resepsionis harus dapat berkomunikasi dengan baik secara efektif, efisien, sederhana, dan mudah dipahami, harus memiliki keinginan untuk saling membantu dan menghormati, tidak hanya pada saat bekerja tetapi juga di luar pekerjaan, pandai menggunakan komputer dan telepon.

Pengetahuan

Seorang resepsionis harus memiliki pengetahuan umum karena ia menerima tamu dengan berbagai latar etnis dan budaya. Selain itu, seorang resepsionis harus mengetahui juga rencana perusahaan untuk menunjukkan posisi ketika diminta. Keahlian bahasa asing juga perlu bagi resepsionis, ketelitian untuk menghitung akun tamu, menulis informasi tamu, dan hal penting yang berkaitan dengan tamu.

Kepribadian

Beberapa kepribadian yang harus dimiliki seorang resepsionis antara lain: Gigih, cerdas, sopan, ramah, baik, bijaksana, bertanggung jawab, loyalitas, Tanggap.

Tugas & Tanggung Jawab Resepsionis

Tugas Resepsionis

1. Menerima dan menyambut tamu
2. Melayani keperluan tamu
3. Menerima dan meneruskan panggilan telepon
4. Menerima dan meneruskan surat/paket
5. Memastikan bahwa semua terlayani dengan baik



Tekan gambar untuk
mendengarkan audio

Tanggung Jawab Resepsionis

1. Memberikan informasi kepada pengunjung
2. Mencatat data setiap tamu yang masuk maupun keluar
3. Menerima panggilan yang masuk lalu menghubungkannya pada pihak yang dituju
4. Menghubungkan telepon kepada nomor yang dituju atas permintaan beberapa pihak
5. Mendata dan melaporkan semua kegiatan secara berkala
6. Menerima kedatangan tamu dengan sikap yang baik, ramah dan profesional
7. Mencatat setiap nomor panggilan masuk dan keluar ke dalam logbook
8. Melakukan aktifitas dan fungsi penerimaan lainnya.

Hal yang Harus Diperhatikan Resepsionis

1. Selalu menjaga penampilan agar selalu rapi dan wangi
2. Memberi salam, menyapa, dan senyum kepada setiap tamu atau konsumen
3. Memperhatikan kode etik perusahaan ketika berbicara dengan tamu atau konsumen baik melalui telepon maupun secara langsung
4. Usahakan tidak membuat tamu menunggu terlalu lama. Lebih baik memberi tahu bahwa orang yang ditunggu sedang ada keperluan. Hal ini akan membantu dalam memberikan kepuasan pelanggan.
5. Untuk meningkatkan kesan profesional, sebaiknya jauhkan hal yang tidak berkaitan dengan pekerjaan dari meja resepsionis
6. Kurang baik jika terlalu sering membuat kebisingan, salah satunya sering berbicara dengan teman.



Tekan gambar untuk
mendengarkan audio

Pengertian Penerimaan Tamu

Penerimaan tamu adalah cara seseorang melayani tamu kantor dengan sopan, ramah, dan dapat memberikan informasi yang diperlukan sehingga saat meninggalkan ruangan kantor tamu mempunyai kesan yang positif. Petugas penerima dan melayani tamu disebut resepsionis (*receptionist*).

Jenis-Jenis Tamu

Berdasarkan prioritas pelayanan

1. Tamu dengan Perjanjian
2. Tamu tanpa Perjanjian

Berdasarkan maksud kedatangan

1. Tamu yang Datang untuk Meminta Dana/Sumbangan
2. Tamu yang Datang untuk Menjual Barang atau Jasa
3. Tamu yang Ingin Membeli Barang
4. Tamu yang merupakan Teman Pimpinan
5. Tamu yang merupakan Keluarga Pimpinan
6. Tamu Aparat Pemerintah

Etika dalam Melayani dan Menerima Tamu

1. Ketahuilah maksud kedatangan para tamu
2. Berikan kesan yang baik
3. Sekretaris harus mengetahui apa yang boleh dan tidak boleh dibicarakan dengan tamu.
4. Apabila pimpinan tidak dapat menerima tamu, berikan penjelasan sebaik-baiknya sehingga tamu tidak tersinggung.
5. Usahakan agar tamu merasa comfortable (merasa nyaman) apabila harus menunggu.
6. Sediakan beberapa bahan bacaan di ruang tamu
7. Bicaralah secara sopan dan ramah
8. Ambil keputusan dengan cepat dan tepat



Tekan gambar untuk mendengarkan audio

Jadwal Penerimaan Tamu

Buatlah jadwal khusus agar pimpinan tidak terlalu sibuk dalam melayani tamu. Susun jadwal dengan memadukan catatan harian milik sekretaris dan pimpinan. Periksa kembali catatan harian pimpinan pada akhir jam kerja untuk memastikan jadwal tetap akurat. Gunakan format jadwal penerimaan tamu yang telah disediakan untuk pencatatan.

JADWAL PENERIMAAN TAMU JANUARI 2025

Hari, Tanggal	Waktu	Nama Tamu	Tujuan	Keterangan

Perhatikan jarak waktu antarpertemuan saat menyusun jadwal. Berikan jarak minimal 10–15 menit jika pimpinan harus melayani banyak tamu dalam sehari. Waktu luang ini digunakan agar pimpinan dapat beristirahat sejenak dan bersiap menerima tamu berikutnya.

Lembar Perjanjian Tamu

Lembar ini dimaksudkan untuk mencatat kesepakatan atau janji yang telah dan akan dibuat. Lembar perjanjian tamu ini dibuat untuk kegiatan harian, pengisiannya berdasarkan jam atau pengalokasian waktu selama jam kerja. Contoh formatnya adalah sebagai berikut.

LEMBAR PERJANJIAN TAMU

No	Tanggal	Waktu	Bertemu dengan	Jabatan	Kantor	Tempat	Topik



Tekan gambar untuk
mendengarkan audio

Kartu Perjanjian Tamu

Kartu perjanjian merupakan bagian khusus dari lembar atau formulir perjanjian. Isi kartu ini bertuliskan nama pelanggan atau relasi, hari, tanggal, waktu, dan isi perjanjian atau kesepakatan.

KARTU PERJANJIAN TAMU

PT.....

DARI :

Bpk/Ibu/Sdr.

Hari/Tanggal :

Pukul :

Jabatan :

Alamat :

Bertemu dengan :

Jabatan :

Bagian/Unit :

Maksud :

Perjanjian : Sudah / Belum Ada

Keterangan :

.....

Jakarta,

TTD

Nama Penerima Tamu

Buku Tamu

Untuk mempermudah atau mengetahui data-data tamu yang datang setiap hari ke kantor dan mengetahui segala rincian maksud dan tindak lanjut pertemuan tersebut, pegawai dapat melihat data tersebut dari buku tamu.

BUKU TAMU

No.	Tanggal	Waktu	Nama	Jabatan	Dari	Alamat	Bertemu Dengan	Tujuan	Tanda Tangan



Tekan gambar untuk mendengarkan audio

Langkah-Langkah Menerima Tamu

VIDEO YT

Sumber : <https://www.youtube.com/watch?v=CVVrI3UmHo8>

Menyambut/Menyapa Tamu dengan Ucapan Salam kepada Tamu

Contoh menyapa tamu: penerima tamu harus memberi salam dengan mengucapkan "selamat pagi/selamat siang/selamat sore, apabila sebelumnya pernah bertemu, dapat mengucapkan dengan salam dengan menyebut nama tamu tersebut, misalnya "Selamat siang Bapak Tono, apa kabar? Dapatkah saya membantu bapak?" atau "Selamat pagi Ibu Lisa, adakah yang dapat saya bantu?"

Menanyakan Maksud dan Tujuan

Penerima tamu harus mengetahui maksud dan tujuan kedatangan tamu ke kantor, baik tamu tersebut sudah melakukan perjanjian sebelumnya atau tamu yang belum membuat janji temu.

Mengisi Buku/Daftar Tamu

Setelah mendengar maksud dan tujuan tamu, persilakan tamu untuk mengisi daftar tamu dengan menggunakan formulir yang telah disediakan.

Mengantar Tamu

sebaiknya resepsionis mengantarkan tamu sampai ke unit kerja yang dituju.



Tekan gambar untuk mendengarkan audio



RANGKUMAN

1. Pengertian dan Fungsi Resepsionis

- Definisi: Resepsionis adalah pegawai di bagian depan kantor yang bertugas menyapa, melayani, dan memberikan informasi kepada pengunjung atau pihak yang berkepentingan.
- Fungsi Utama: Meliputi Record Keeper (memahami bahasa verbal/non-verbal), Diplomat (wakil perusahaan dalam memberi keputusan), Sumber Informasi, Guest Analyst (menganalisis tamu), dan Sales (menjual produk/jasa perusahaan).

2. Syarat dan Tanggung Jawab

- Syarat: Harus memiliki keterampilan komunikasi yang efektif, menguasai komputer/telepon, berpengetahuan umum luas, menguasai bahasa asing, serta memiliki kepribadian yang ramah, cerdas, dan tanggap.
- Tanggung Jawab: Menerima dan menyambut tamu, mencatat data tamu masuk/keluar, mengelola panggilan telepon dan surat, serta memastikan semua pihak terlayani dengan profesional.
- Hal yang Harus Diperhatikan: Menjaga penampilan rapi, tidak membuat tamu menunggu terlalu lama, menjaga kode etik, dan menjaga ketenangan di area kerja.

3. Jenis-Jenis Tamu

- Berdasarkan Prioritas: Tamu dengan perjanjian (sudah dijadwalkan) dan tamu tanpa perjanjian (datang mendadak namun tetap harus dilayani profesional).
- Berdasarkan Maksud Kedatangan: Tamu yang meminta sumbangan, menawarkan barang/jasa, atau ingin membeli barang.
- Tamu Khusus: Teman/Keluarga Pimpinan, Aparat Pemerintah



Mari Berlatih

Setelah kalian mempelajari materi pada BAB ini, untuk mengetahui seberapa paham kalian dengan materi. Kerjakan latihan soal dibawah ini.

Select

Pilihlah jawaban yang menurut anda benar.

1. Resepsionis adalah orang yang bertugas...

2. Fungsi resepsionis sebagai record keeper adalah...

3. Sikap yang harus dimiliki resepsionis adalah...

4. Tamu yang datang tanpa janji disebut...

5. Salah satu etika melayani tamu adalah...

Matching Pair

Pasangkan fungsi resepsionis dengan penjelasannya!

Fungsi Resepsionis

Record Keeper

Diplomat

Sumber informasi

Guest Analyst

Pengertian

Memberikan informasi

Mewakili perusahaan

Menganalisis karakter tamu

Mencatat data dan pesan

Checkboxes

Jawab pernyataan berikut dengan benar/salah

1. Resepsionis boleh bersikap kasar kepada tamu

2. Tamu harus dilayani dengan baik

3. Resepsionis tidak perlu mencatat data tamu

4. Saat tamu menunggu lama, resepsionis memberikan informasi dan menawarkan minuman

5. Jika tamu bersikap kurang sopan, resepsionis tetap harus menjaga sikap ramah dan profesional