

# AKTIVITAS FRONT OFFICE DALAM MENERIMA TAMU DENGAN MENGGUNAKAN I-GUEST DI SMKN 11 BANDUNG

<sup>1</sup> Tini Martini, MM, <sup>2</sup> Tatang Tahyan, S.Pd., M.Pd.

<sup>1</sup>Politeknik LPKIA Bandung, SMKN 11 Bandung

<sup>3</sup>STMIK LPKIA BANDUNG, Jln Soekarno Hatta No. 456 Bandung 40266

<sup>1</sup>[niemartini@yahoo.com](mailto:niemartini@yahoo.com), <sup>2</sup>tatang@gmail.com

---

## Abstrak

SMK Negeri 11 Bandung adalah SMK Negeri satu-satunya di Indonesia yang telah menggunakan visitor management system dengan nama aplikasinya adalah I-Guest, sehingga tidak menutup kemungkinan Front Office atau receptionist untuk memberikan pelayanan yang baik dalam melayani tamu personal maupun kedinasan di SMK Negeri 11 Bandung. Tugas dan tanggung jawab Tugas receptionist dalam menangani tamu personal dan kedinasan di SMK Negeri 11 Bandung adalah receptionist memberikan kenyamanan dan pelayanan yang baik bagi tamu personal dan kedinasan dengan menonjolkan keramahtamahan receptionist sehingga tamu merasa nyaman untuk bertamu karena dengan aplikasi ini kebutuhan untuk bertemu akan segera direspon oleh orang yang dituju oleh tamu. Penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara dan study pustaka. Sehingga pembahasan penelitian ini digambarkan dengan hasil pengamatan dan didukung dengan study pustaka. Receptionist adalah departemen yang berada di depan kantor/front office department maka departemen ini sering melayani tamu secara langsung dan departemen ini juga yang paling sering menerima komplain dari tamu oleh karena itu Receptionist harus bisa menangani komplain tamu secara profesional.

Keyword : Front Office, Tamu, I-Guest

---

## A. PENDAHULUAN

Perusahaan atau suatu lembaga selalu berhubungan dengan orang lain terutama dengan orang atau pihak luar perusahaan yang biasa disebut dengan tamu. Tamu adalah seseorang atau kelompok orang yang ingin mengunjungi perusahaan atau instansi tempat kita bekerja dengan kepentingan dinas maupun pribadi. Organisasi penerima

tamu antar instansi tidak sama. Tata cara menerima tamu dan mengatur tamu pada dasarnya tergantung dari besar kecilnya organisasi yang bersangkutan. Pada organisasi yang kecil, penerimaan tamu pada umumnya langsung ditangani oleh tiap-tiap bagian. Hal tersebut berarti bahwa setiap tamu dapat langsung menemui pejabat yang dimaksud. Sementara itu, pada organisasi yang

besar, tata cara penerimaan tamu ditangani oleh bagian tersendiri di bawah pengawasan seorang *office manager*. Tamu harus diperlakukan dengan sebaik-baiknya karena akan memberikan image yang baik bagi perusahaan. Tamu tidak boleh dibiarkan kebingungan dalam perusahaan, karena itu akan membuat tidak nyaman tamu. Setiap penerima tamu perusahaan harus peduli pada tamu, sehingga dapat memuaskan tamunya. Akan tetapi, kemampuan menangani tamu yang baik tidak hanya perlu dipahami oleh sekretaris atau FO/resepsionis saja. Semua pegawai di setiap perusahaan perlu memiliki kemampuan ini, karena tidak tertutup kemungkinan semua pegawai suatu saat harus berkomunikasi dengan tamu dari perusahaan lain. Untuk itu perlu prosedur penerimaan tamu agar setiap pegawai dapat menerima tamu dengan baik.

Disisi lain, orang yang dituju oleh tamu baik perseorangan maupun pimpinan ingin mengetahui siapa tamunya dan keperluan apa tamu tersebut yang kadang tamu tidak berlaku jujur, sehingga mengakibatkan tidak ingin menemui tamu tersebut.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Dari uraian di atas maka akan disampaikan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah penerimaan tamu dengan menggunakan I-Guest di SMK Negeri 11 Bandung ?
2. Bagaimanakah pelayanan Front Office/Resepsionist terhadap tamu

dengan menggunakan I-Guest di SMK Ngeri 11 Bandung ?

## **C. METODE PENELITIAN**

Untuk memperoleh data riset yang diperlukan dalam penulisan ini, penulis menggunakan beberapa metode, diantaranya sebagai berikut:

- a. Metode observasi (*observation*)  
Merupakan salah satu metode dengan cara penulis mengumpulkan data secara langsung ke lapangan dengan melihat objek penelitian yang bertujuan mengumpulkan data (Nawawi,2005:94). Dalam penelitian ini maka penulis mencari data di SMKN 11 Bandung
- b. Metode wawancara (*interview*)  
Merupakan salah satu metode yang dilakukan penulis dengan proses tanya jawab pada narasumber yang dianggap berkompeten dibidangnya (Nawawi,2005:95). Penulis melakukan interview dengan beberapa Front Office SMKN 11 Bandung untuk mendapatkan data yang lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Metode studi Pustaka (*literature*)  
Merupakan salah satu metode yang dilakukan penulis untuk mencari informasi melalui buku, koran, majalah, dan lain sebagainya dari sumber tertulis (Nawawi,2005:95). Penulisan ini diperkuat dengan buku-buku pustaka sebagai bahan referensi dalam penulisan

#### D. TINJAUAN PUSTAKA

##### 1. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam Menerima Tamu

Dalam menerima tamu, menurut Sedarmayanti (2009) ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh Sekretaris dan Resepsionis, antara lain :

1. Apabila sudah ada janji, tepat waktu, apabila sedang ada tugas di luar kantor harus memberitahukan dan meminta maaf untuk datang terlambat (prioritas perlu dipertimbangkan).
2. Apabila tamu masuk, hendaknya berdiri tersenyum dan bersalaman.
3. Berikan sapaan ramah kepada tamu

Selain hal-hal di atas, hal-hal yang perlu diperhatikan saat menerima tamu di kantor adalah sebagai berikut:

1. Penangan ruangan tamu sekretaris baiknya memeriksa tata ruang penerimaan tamu, khususnya yang berkaitan langsung dalam hal-hal berikut:
  - a. Ruangan harus nyaman, bersih dan rapi
  - b. Lengkapi ruangan dengan perlengkapan, seperti: - buku tamu - kartu pengenalan tamu - majalah/Koran - brosur/katalog perusahaan - tempat sampah/askab
  - c. Tunjukkanlah sikap untuk selalu siap menerima memberikan bantuan dan bersahabat.
2. Tata cara mengantar dan melayani tamu:

- a. Jangan membeda-bedakan tamu, dari jabatan atau penampilan. Misalnya melihat penampilan fisik tamu dari atas sampai bawah.
- b. Bagian penerima tamu adalah wajah perusahaan, sambutlah tamu dengan senyum dan sikap yang ramah.
- c. Apabila tamu datang segera sambut, jangan sekedar menengok ke samping atau bersikap acuh tak acuh, sambil melakukan pekerjaan, ketika mengantar tamu tunjukkan ke arah yang dituju dan dengan telapak tangan ke arah atas dan jari rapat, menunjuk arah dengan telunjuk adalah sifat yang tidak sopan.
- d. Ketika mengantar tamu ketempat tujuan berjalan agak kedepan dengan posisi sedikit miring sambil sesekali menengok kebelakang untuk memperhatikan jalan tamu.
- e. Membukakan pintu untuk tamu kalau pintu bergerak ke dalam, anda masuk dulu, dorong (buka pintu) dan persilahkan tamu untuk masuk, dan bila daun pintu bergerak keluar buka pintu lebar-lebar dan persilahkan tamu untuk masuk terlebih dahulu.
- f. Tamu yang diterima biasanya dipersilahkan untuk masuk dan menunggu diruangan tamu yang sudah disediakan.

2. Syarat Penting Bagi Seorang Penerima Tamu Nuraida (2008) mengatakan bahwa penerima tamu harus memiliki kualifikasi yang memenuhi syarat, kualifikasi ini diperlukan agar tamu-tamu yang berkunjung mendapatkan kesan yang positif terhadap perusahaan. Apabila seseorang sering menerima tamu maka hendaknya dapat memahami syarat penting bagi seorang penerima tamu. Menurut Sedarmayanti (2009), syarat-syarat tersebut adalah:

1. Sopan dan ramah
2. Berkepribadian menarik
3. Bijaksana dan cerdas
4. Mempunyai pengetahuan tentang struktur organisasi yang bersangkutan serta hal pokok tentang kantor dimana ia bekerja.

3. Catatan Identitas Tamu, Catatan mengenai identitas dan kepribadian tamu, penting untuk diketahui, maksudnya adalah untuk menghindari kemungkinan adanya keinginan terselubung dari seorang tamu. Untuk melengkapinya maka sebaiknya dilihat formulir atau kartu tamu guna mencatat identitas tamu. Memberikan pelayanan terhadap tamu, hendaknya diketahui hal-hal yang sebaiknya diikuti adalah sebagai berikut:

- a. Memberi salam dan menyapa tamu dengan ramah, sopan, dan menanyakan keperluan tamu yang datang serta mempersilakan mengisi kartu/buku tamu.
- b. Dalam pembicaraan dengan tamu, sebagai penerima tamu seharusnya dapat menjaga diri dan mengerti tentang apa yang

boleh dan tidak boleh dibicarakan

- c. Mengarahkan para tamu, memberi informasi yang dibutuhkannya dan membantu pimpinan dalam membuat perjanjian dengan tamu.
- d. Apabila pimpinan tidak dapat menerima tamu, berikan penjelasan dengan baik dan jangan sampai menyinggung perasaan tamu.
- e. Usahakan agar tamu merasa senang (comfortable) apabila tamu terpaksa harus menunggu, dan sediakan bahan bacaan (Koran, majalah dan lain- lain) di ruang tamu.
- f. Berikan perhatian yang besar kepada setiap tamu, dan segera ambil keputusan yang cepat dan tepat, bila tamu tersebut ternyata harus atau dapat disalurkan ke lain bagian.

4. Macam Tamu Menurut Sedarmayanti (2009), dapat dibedakan menjadi:

- a. Tamu dengan perjanjian terlebih dahulu Apabila telah diketahui bahwa pimpinan sudah siap menerima tamunya, maka segera persilakan tamu untuk masuk ke ruang pimpinan. Bila pimpinan belum siap, maka beritahukanlah kepada tamu antara lain dengan cara: “maaf, kami persilakan mununggu sebentar”, karena pimpinan masih menerima tamu lain atau masih ada masalah yang harus segera diselesaikan.
- b. Tamu tanpa atau belum mengadakan perjanjian

Hendaknya harus segera menanyakan kepada pimpinan dengan menyerahkan kartu/buku tamu. Bila ternyata pimpinan belum atau tidak bersedia menerima tamu, maka hendaknya harus pandai mengutarakannya agar tamu tidak tersinggung atau salah paham, Sekretaris dapat mengatakan : “Bapak A minta maaf karena ia sedang sibuk, sehingga tidak dapat menerima tamu-tamu. Barangkali lebih baik jika Bapak dapat menuliskan maksud Bapak, agar dapat saya sampaikan kepadanya.” Bila pimpinan bersedia menerima tamunya kembali pada waktu yang ditentukan, dan tamu menyetujuinya maka perlu dibuat perjanjian Bila tamu dapat disalurkan kepada pejabat atau bagian lainnya, maka segera beritahu pejabat atau bagian termaksud melalui Sekretaris atau pembantu pimpinan yang bersangkutan. Sekretaris dapat mengatakan kepada tamu : “Maaf, Pak, persoalan ini diurus oleh Bapak K dibagian itu. Saya akan dapat membuat perjanjian untuk Bapak, dan kalau beliau tidak sibuk barangkali saya dapat mengantarkan Bapak sekarang juga kepadanya.” Apabila Pimpinan sedang keluar kantor, maka hendaknya tamu dipersilahkan untuk menunggu. Dan apabila Pimpinan sedang

berpergian, katakanlah bahwa anda minta maaf.

- c. Tamu Rutin atau Relasi Tamu Rutin atau Relasi pimpinan adalah tamu yang sudah biasa menemui pimpinan. Berbeda dengan tamu lainnya, seorang relasi setiap saat dapat mengunjungi/bertemu dengan pimpinan, dan biasanya langsung dipersilakan menemui pimpinan, bila tidak ada tamu lainnya.
  - d. Tamu yang bermaksud untuk minta sumbangan Apabila Sekretaris telah mengetahui bahwa maksud kunjungan seorang tamu untuk mendapatkan sumbangan, maka dia dapat mengatakan: “Persoalan demikian akan dapat diselesaikan oleh Bapak H. Bolehkah saya mengantarkan Bapak kepadanya?” Atau: “Untuk sementara waktu Bapak A sedang sibuk dan mengatakan bahwa beliau belum dapat member lebih banyak daripada yang sudah-sudah”
5. Aturan-aturan dalam Melayani Tamu
- Dalam melayani tamu hendaknya sikap sekretaris dapat mempersiapkan diri agar dapat membantu pimpinan dalam menerima dan melayani tamu secara baik. Untuk itu perlu diperhatikan aturan-aturan dalam melayani tamu.
- a. Berpenampilan rapi, bersih dan segar
  - b. Berprilaku sopan dan ramah

- c. Ekspresi wajah yang hangat, namun menyakinkan
  - d. Menghapal nama tamu
  - e. Senang bergaul dan luwes
  - f. Menjadi pendengar yang baik
  - g. Menjaga sikap tubuh agar tidak melakukan kebiasaan-kebiasaan jelek seperti menggigit kuku, memegang dagu, dan sebagainya
  - h. Berlaku sopan dan hormat kepada tamu
  - i. Penuh semangat kerja
  - j. Pakailah nada suara yang enak dan jelas
  - k. Senantiasa bersikap tenang
  - l. Menangani tamu yang komplain secara professional
  - m. Duduk pada posisi yang memungkinkan dapat melihat orang yang masuk ruangan
  - n. Jangan mengintrupsi pembicaraan tamu
  - o. Tulus dalam melayani tamu
  - p. Apabila sekretaris tidak dapat segera melayani tamu, beritahukanlah kepada tamu bahwa ia akan dilayani sesaat lagi
6. Sekretaris harus berupaya menghindari:
- a. Mengobrol terus menerus
  - b. Berbicara dan tertawa terlalu keras
  - c. Duduk di atas meja
  - d. Melepas sepatu
  - e. Memotong kuku
  - f. Mengorek hidung, gigi dan telinga
  - g. Menambah lipstick, bedak dan menyisir rambut

- h. Menelepon berlama-lama
- i. Mengintip atau mencuri dengar
- j. Mengadakan jual beli barang pribadi

Untuk perusahaan yang besar, biasanya ada penerima tamu khusus (receptionist) yang siap menerima seluruh tamu perusahaan di lobby. Namun untuk perusahaan kecil biasanya sekretarislah yang menjadi penerima tamu yang berkunjung ke perusahaan. Mengingat banyaknya tamu yang datang ingin menemui pimpinan, maka sekretaris harus pandai menyaring tamu-tamu yang datang menjadi :

1. Tamu yang dapat ditangani oleh sekretaris
2. Tamu yang dapat dihadapkan kepada pimpinan
3. Tamu yang dapat disalurkan kepada pejabat lain.

Sikap Sekretaris Menyapa Tamu (Greetings)

Greetings harus dilakakukan sekretaris saat bertatap muka dengan tamu, dilakukan secara sopan dan ramah, dengan tersenyum. Menyapa selamat pagi/siang/sore/malam disesuaikan dengan waktu:

1. Pagi : 08.00 s.d. 11.00 wib
2. Siang : 11.00 s.d. 15.00 wib
3. Sore : 15.00 s.d. 18.00 wib
4. Malam : 18.00 s.d. 24.00 wib

Menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu/Tuan/Nyonya, jangan memakai sebutan Oom. Bila tamu

tersebut sudah dikenal harus disebutkan namanya. Lalu menanyakan keperluan tamu dan mempersilahkan mengisi buku tamu atau kartu tamu.

## 7. Cara Melayani Tamu

Selain menerima tamu, terdapat sikap dan cara dalam melayani tamu. Hal ini sama pentingnya untuk diketahui oleh setiap perusahaan atau instansi, karena hal ini merupakan faktor pendukung dalam terciptanya pelaksanaan penerimaan tamu yang sesuai dengan prosedur menerima dan melayani tamu yang baik. Setiap kantor mempunyai peraturan untuk menerima tamu. Beberapa cara untuk melayani tamu dalam segala keadannya, seperti:

1) Menghormati dan menyapa tamu  
Menurut peraturan kantor menghormati dan menyapa tamu harus dijalankan secara formal. Sekretaris harus menyapa dengan memberikan hormat kepada setiap tamu yang datang dengan ucapan: “Selamat pagi”, atau “Selamat siang”. Gerakan untuk berjabat tangan seharusnya datang dari pihak tamu. Apabila seorang tamu datang, berdirilah dan sambutlah tamu dengan menghampirinya, kecuali kalau meja Sekretaris ditempatkan pada pintu masuk. Meskipun demikian apabila tamu yang datang telah diketahui oleh Sekretaris bahwa dia adalah

seorang tamu yang penting untuk Pimpinan, atau tamu yang lebih tua, sebaiknya seorang Sekretaris tidak tetap duduk di belakang mejanya, melainkan berdiri untuk menyambut tamu itu. Setelah Sekretaris memberi hormat, tentunya tamu akan memberitahukan dengan siapa ia akan bertemu dan apa keperluannya. Apabila tamu tidak segera mengatakan sesuatu, maka Sekretaris dapat menyapanya dengan: “Dapatkah saya menolong Bapak?”

2) Mengetahui maksud tamu  
Dari seorang Sekretaris diharapkan akan dapat mengetahui maksud dari tamu yang akan menemui Pimpinan. Ini berlaku untuk setiap tamu, baik tamu yang datang dengan perjanjian maupun tanpa perjanjian, atau bahkan tamu yang menelepon untuk minta bicara dengan Pimpinan. Apabila seorang tamu memberikan kartu namanya atau telah berkorespondensi sebelumnya, maka Sekretaris harus sudah tahu maksud dari kunjungan tamu itu.

3) Menyenangkan Tamu  
Apabila seorang tamu akan masuk untuk menemui Pimpinan tunjukanlah padanya dimana ia dapat menyimpan barang-barangnya yang tidak perlu untuk ikut dibawa masuk bersamanya. Apabila tamu harus menunggu silahkan tamu duduk di salah satu kursi, dan apabila waktu

menunggu agak lama, tawarkanlah surat-surat kabar hari ini, majalah-majalah, dan sebagainya. Apabila ia ingin menelepon, tunjukkanlah dimana ia dapat menelepon atau Sekretaris dapat menawarkan jasanya untuk meneleponkannya. Mungkin sambil menunggu, tamu ingin menemui seorang pejabat lainnya di dalam kantor itu, maka Sekretaris dapat menunjukkan dimana tempatnya, atau menyuruh seseorang untuk mengantarkannya.

- 4) Memperkenalkan dan menghadapkan tamu Sekretaris harus menyebutkan nama tamu dan nama Pimpinan bila ia menghantarkan seorang tamu ke ruangan Pimpinan. Urutan menyebut nama ialah lebih dahulu menyebut nama yang hendak diperkenalkan. Nama tamu, atau dapat terjadi nama Pimpinan lebih dulu. Dalam hal memperkenalkan tamu tergantung pula kepada nama wanita yang lebih muda akan diperkenalkan kepada yang lebih tua, begitu juga seorang pria yang lebih muda diperkenalkan kepada yang lebih tua, kecuali pangkat atau jabatan, jelas nama yang harus disebut lebih dulu.
- 5) Mengganggu rapat. Sedapat mungkin seorang Sekretaris janganlah sampai mengganggu Pimpinan yang sedang mengadakan rapat. Tetapi apabila hal ini terpaksa dilakukan maka

lakukanlah secara hati-hati dalam hal membuka dan menutup pintu tanpa membuat suara yang gaduh. Sodorkanlah kepada pimpinan sehelai kertas berisi berita yang telah ditik yang hendak disampaikan. Apabila perlu diberitahukan nama tamu perlu sekali untuk menemuinya, maka sodorkanlah kartu namanya bersama dengan nota yang berisi berita tadi.

- 6) Telepon untuk tamu Apabila ada telepon yang ditunjukan kepada tamu yang masih ada dalam ruangan Pimpinan, sedapat mungkin Sekretaris dapat memperoleh keterangan tentang siapa yang menelepon dan berita apa yang akan disampaikan kepada tamu, untuk kemudian mencatatnya dengan menyebutnya nama Sekretaris sebagai orang yang telah menerima telepon. Akan tetapi apabila ia tetap menghendaki untuk dapat berbicara sendiri dengan tamu yang sedang dalam ruangan, maka Sekretaris harus memberitahukan hal ini dengan mengatakan maaf, dan bahwa ada telepon penting untuk Bapak X. Selanjutnya Sekretaris dapat menawarkan apakah tamu menghendaki pembicaraan disambung pada pesawat yang ada dalam ruangan Pimpinan.

8. Beberapa hal yang diharapkan oleh seorang tamu bila berkunjung di suatu kantor.
  - 1) Bertemu langsung dengan orang yang dimaksud
  - 2) Bertemu orang yang mengerti masalah dan bila perlu orang yang dapat mewakili menyelesaikan permasalahan yang dibawahnya.
  - 3) Tidak perlu menunggu lama
  - 4) Bila seorang tamu harus menunggu lama, bisa merasa nyaman dengan pelayanan/perlakuan yang baik dan sopan dari penerima tamu.
  - 5) Tidak dipimpong kesana kemari o Diberi kepastian mendapat keterangan yang dimaksud, bila harus kembali, kapan?
  - 6) Mendapat sambutan yang ramah dan professional walaupun hanya mengantar surat.
  
9. Beberapa hal yang terkait dengan tindakan sekretaris waktu menerima tamu
  - 1) Bila seorang sekretaris harus berhadapan dengan dua tamu yang sedang menunggu, tidak perlu saling diperkenalkan.
  - 2) Sekretaris perlu berhati-hati dalam percakapan dengan tamunya, yaitu jangan membicarakan masalah politik, agama dan uang, baik dalam kantor maupun dalam masyarakat.
  - 3) Apabila pimpinan memperkenalkan sekretaris pada tamunya, maka sekretaris cukup mengatakan “Apa kabar Bapak A”

sekretaris tidak perlu berdiri pada saat diperkenalkan,

- 4) Apabila sekretaris perlu membantu pimpinan untuk mengakhiri suatu pertemuan, maka :
  - a. Beri kartu nama tamu selanjutnya yang sudah tiba. Sekretaris tidak perlu mengatakan apa-apa.
  - b. Masuk dan katakana bahwa tamu yang selanjutnya telah tiba.

## E. PEMBAHASAN

### 1. Profil SMKN 11 Bandung

SMK Negeri 11 Bandung merupakan salah satu Sekolah Menengah Kejuruan Negeri yang ada di Provinsi Jawa Barat, Indonesia, tepatnya di kota Bandung, yang beralamat di jalan Budi Jl. Raya Cilember, Sukaraja, Kec. Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40153

SMK Negeri 11 Bandung merupakan SMK Kelompok Bisnis Manajemen dan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang memiliki 7 Kompetensi Keahlian diantaranya Akuntansi Keuangan dan Lembaga (AKL), Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran (OTKP), Bisnis Daring dan Pemasaran (BDP), Manajemen Logistik (M Log), Rekayasa Perangkat Lunak (RPL), Multi Media (MM) dan Teknik Komputer Jaringan (TKJ)

SMK Negeri 11 Bandung yang terletak di perbatasan kota Bandung dan kota Cimahi sangat diminati oleh

masyarakat yang ingin anak-anaknya bersekolah di sana. Sekolah yang dikepalai oleh ibu kepala sekolah yang bernama Ibu Anne Sukmawati Kurnia Dewi ini memperoleh akreditasi A dengan fasilitas sekolah yang cukup memadai dengan luas lahan 7.000 M2 yang terdiri dari 35 ruang kelas teori , 14 Bengkel Praktek, 1 perpustakaan dan beberapa ruang penunjang lainnya. Untuk pengajarnya terdiri dari 86 guru sedangkan siswanya ada 1606 yang terdiri dari 591 siswa dan 1015 siswi.

Kunjungan masyarakat maupun orang tua siswa ke SMK Negeri 11 Bandung cukup padat yang operasional sekolahnya adalah 5 hari kerja, dengan kedatangan tamu bermacam-macam dengan dan atau tanpa perjanjian sehingga kadang resepsionis merasa kebingungan.

## 2. Pembahasan

SMK Negeri 11 Bandung dengan kunjungan tamu yang sangat padat dengan tujuan tamu (Tamu dinas maupun bukan dinas, tamu seperti orang tua siswa atau masyarakat , kurir online ataupun jasa pengiriman lainnya) bukan hanya kepada kepala sekolah saja tetapi bisa kepada wakil kepala sekolah, PKS, guru, wali kelas maupun siswa itu sendiri sedangkan pelayanan terhadap tamu harus melakukan pelayanan prima dengan menyegerakan tamu sesuai dengan tujuan bertamu.

I-Guest adalah suatu aplikasi yang membantu resepsionis dalam menerima tamu yang langsung terhubung dengan orang yang dituju dengan tetap protocol penerimaan tamu sesuai dengan SOP resepsionist namun membantu dalam pelayanan prima yang diterapkan. Adapun langkah – langkah penerimaan tamu yaitu :

1. Tamu ke Satpam diberi Id Card
2. Tamu ke diarahkan ke R Lobby oleh Satpam
3. Resepsionist mengucapkan salam kepada tamu
4. Tamu diarahkan untuk mengisi I Guest
5. Tamu dibimbing untuk meng-input dengan data yang diminta oleh aplikasi I-Guest
6. Tamu mengisikan namanya
7. Tamu mengisikan orang yang akan ditemuinya
8. Tamu mengisikan maksud kedatangannya
9. Jika sudah selesai mengisi klik ok
10. Pada saat mengisi nama dll di computer input tamu, tamu sudah otomatis terfoto
11. Setelah selesai, sambil menunggu respon dari Iguest tamu dipersilahkan menunggu di R lobby
12. Orang yang dituju menerima pesan tamu tersebut melalui aplikasi i-guest yang sudah terhubung dengan handphonenya
13. Nama, tujuan bertemu dan foto tamu nampak jelas di handphone orang yang dituju

14. Orang yang dituju kemudian membalas pesan tersebut yang terhubung kepada resepsionist
15. Resepsionist membaca isi pesan dari orang yang dituju, kemudian menyampaikan isi pesan tersebut kepada tamu
16. Tamu bertemu orang yang dituju
17. Setelah selesai, tamu kembali ke Satpam dan menyerahkan ID Card



Gambar E.2.2. Tamu Mengisi I-Guest



Gambar E. 2.1. Resepsionist SMKN 11 Bandung



Gambar E.2.3. Resepsionist menerima telepon

Spek pendukung I-Guest adalah :

No	Item	Deskripsi
1	iGuest Visitor Management System	Fitur notifikasi kedatangan tamu/kurir langsung ke <i>smartphone</i> secara <i>realtime</i> ; <i>Database</i> tamu tercatat secara <i>digital</i>
2	S-Absen	Real Time Integration Daily Report Unlimited Groups Unlimited Users

3	Starterkit IoT	Perangkat Pembelajaran Keterampilan Internet of Things terlengkap dengan fitur All in One
4	Smart Gas & Smoke	2 in 1 sensor Alarm Notifikasi realtime ke Smartphone
5	Smart CCTV IP-Camera System *)free - SD-Card 32 Gb class10	Camera System; High Definition Audio, Fitur audio dua arah, Sensor Gerak, Notifikasi ke aplikasi di Smartphone, Fitur playback s/d 30 hari, Night Vision Up to 25 ft/7.5m

Gambar E.2.4. Spek I-Guest

Dengan bantuan i-Guest ternyata membantu dalam penerimaan tamu yang padat, sehingga semua tamu dapat terlayani dengan baik dan dapat langsung mendapatkan respon dari orang yang dituju oleh tamu, sehingga penggunaan aplikasi I-Guest ini dapat membantu pekerjaan resepsionist dengan efisien.

## F. SIMPULAN

Dari pembahasan di atas maka penulis menyimpulkan bahwa dalam sistem menangani tamu di SMK Negeri 11 Bandung adalah resepsionist menggunakan visitor management system dengan nama aplikasinya adalah I-Guest,

sehingga tidak menutup kemungkinan resepsionist untuk memberikan pelayanan yang baik dalam melayani tamu personal maupun kedinasan di SMK Negeri 11 Bandung. Tugas dan tanggung jawab Tugas resepsionist dalam menangani tamu personal dan kedinasan di SMK Negeri 11 Bandung adalah resepsionist memberikan kenyamanan dan pelayanan yang baik bagi tamu personal dan kedinasan dengan menonjolkan keramahtamahan resepsionist sehingga tamu merasa nyaman untuk bertamu karena dengan aplikasi ini kebutuhan untuk bertemu akan segera direspon oleh orang yang dituju oleh tamu. Sehingga Receptionist adalah departemen yang berada di depan kantor/front office department maka departemen ini sering melayani tamu secara langsung dan departemen ini juga yang paling sering menerima komplain dari tamu oleh karena itu Receptionist harus bisa menangani komplain tamu secara profesional.

## G. DAFTAR PUSTAKA

Lilisyunani.blogspot.com/2011/11/tata-cara-menerima-tamu-kantor.html

Penanganan tamu, sekretarisbsi.blogspot.com/2009/11/penanganan-tamu.html

Nawawi. (2005). Metode Penelitian. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Nuraida, Ida. 2008. Manajemen Administrasi Perkantoran. Yogyakarta :Kanisius

Sedarmayanti. Dasar-dasar Pengetahuan tentang Manajemen Perkantoran. Cetakan Ketiga. 2009. Bandung : Mandar Maju