

Analisa peranan resepsionis dalam memberikan pelayanan pada Universitas Mulia Balikpapan

Isti Prabawani^{1✉}, Mada Aditya²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulia, Balikpapan.

Abstrak

Penelitian ini adalah Peranan Resepsionis dalam Memberikan Pelayanan pada Universitas Mulia Balikpapan. Resepsionis merupakan orang pertama pada suatu perusahaan yang dituju oleh para tamu sebelum bertemu dengan orang yang dimaksud. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Karena metode kualitatif dinilai lebih mudah dalam pelaksanaannya, dengan pendekatan langsung kepada objek yang akan diteliti. Dalam metode kualitatif ini penulis menggunakan studi wawancara, observasi dan studi kepustakaan serta triangulasi sumber. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa resepsionis Universitas Mulia Balikpapan memegang peranan sebagai pemberi informasi, penunjang kegiatan akademik, problem solver, public relation. Dan kendala yang dialami yakni penanganan administrasi pendaftaran mahasiswa yang masih kurang efektif, dan keterbatasan jumlah resepsionis yang ada di Universitas Mulia Balikpapan.

Kata kunci: Sumber daya manusia; pelayanan; resepsionis

Analysis of the role of receptionists in providing services at Universitas Mulia Balikpapan

Abstract

This research is the Role of the Receptionist in Providing Services at STMIK Balikpapan. The receptionist is the first person in a company addressed by guests before meeting the person in question. This type of research used is a qualitative research method. Because the qualitative method is considered easier to implement, with a direct approach to the object to be studied. In this qualitative method the author uses interview studies, observation and literature studies as well as triangulation of sources. The results of this study explain that the STMIK Balikpapan receptionist plays a role as an information provider, supporting academic activities, problem solver, public relations. And the obstacles experienced were the ineffective handling of student registration administration, and the limited number of receptionists at STMIK Balikpapan.

Key words: Human resources; service; receptionist

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi sama halnya dengan kantor atau perusahaan merupakan tempat publik, dimana memerlukan adanya suatu pelayanan yang baik yang harus diberikan tidak hanya bagi pengunjung atau tamu yang datang tetapi juga kepada seluruh orang yang berada dalam lingkungan tersebut.

Sekolah tinggi terdiri dari beberapa bagian yang memiliki peran dan tugas masing-masing. Beberapa bagian tersebut antara lain : Bagian Keuangan, Bagian Administrasi Umum, Bagian Lembaga Penelitian dan Pengembangan Masyarakat dan Front Office.

Demi meningkatkan citra pada sekolah tinggi perlu adanya seorang resepsionis yang merupakan tempat yang dituju pertama kali sebelum bertemu dengan orang yang ingin ditemui atau memiliki kepentingan.

Pelayanan publik adalah pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan cara yang ditetapkan (Sinambela,2006:5). Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan caracara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono,2003:60).

Menurut Wardoyo (1996:36) Front Office/Front Liner adalah kualifikasi yang perlu dimiliki dan dikembangkan oleh petugas kantor depan yaitu persyaratan pengetahuan (keterampilan) kemampuan berkomunikasi dan sikap. Selain menangani tamu seorang resepsionis juga memiliki beberapa tugas diantaranya menerima surat masuk, menerima telepon, serta menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan seluruh orang.

Sumberdaya manusia perguruan tinggi adalah dosen, pustakawan, laboran, teknisi, tenaga administrasi, dan tenaga pendukung yang bertanggung jawab atas pencapaian sasaran mutu keseluruhan program tri darma perguruan tinggi Universitas Mulia Balikpapan

Sumber daya manusia merupakan komponen utama untuk menyukseskan program-program pendidikan di perguruan tinggi dalam rangka merealisasikan visi dan misinya. Perguruan tinggi harus memiliki sistem pengelolaan sumber daya manusia yang lengkap sesuai dengan kebutuhan perencanaan dan pengembangan. Mengingat perannya yang sentral dalam pendidikan tinggi maka sumber daya manusia harus dikelola dan selalu ditingkatkan kualifikasinya baik dari aspek akademis yang merupakan tuntutan profesional, maupun dari sisi kualitas kepribadian yang sangat dibutuhkan dalam pelayanan kepada mahasiswa sebagai pihak yang dilayani.

METODE

Metode penelitian terdiri atas dua kata, yaitu kata metode dan kata penelitian. Kata metode itu sendiri berasal dari bahasa Yunani yaitu Methodos, yang terdiri dari kata metha yaitu melewati, menempuh, atau melalui dan kata hodos memiliki makna sebagai cara atau jalan. Untuk memperkuat pengertian dari metode penelitian ini, penulis menambahkan beberapa definisi menurut pendapat beberapa para ahli sebagai berikut:

Wirartha (2006:68) mengemukakan bahwa: “Metode penelitian adalah suatu cabang ilmu pengetahuan yang membicarakan atau mempersoalkan cara-cara melaksanakan penelitian (yaitu meliputi kegiatan-kegiatan mencari, mencatat, merumuskan, menganalisis, sampai menyusun laporannya) berdasarkan fakta-fakta atau gejala-gejala secara ilmiah.

Dari pendapat beberapa para ahli diatas, dapat disimpulkan oleh penulis bahwa metode penelitian adalah metode yang digunakan untuk meneliti satu masalah yang sudah dirumuskan. Penulis menggunakan penelitian secara kualitatif karena penulis ingin mengetahui lebih mendalam mengenai objek yang diteliti sehingga dapat menjawab rasa penasaran dan keingintahuan yang penulis miliki. Metode kualitatif (qualitative research) sebagaimana yang diungkapkan Maleong (2011:4) adalah sebagai “prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif mengkaji perspektif dengan strategi-strategi yang bersifat interaktif dan fleksibel. Dengan demikian penelitian kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti merupakan instrumen kunci.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Universitas Mulia merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Kalimantan Timur yang memiliki kampus utama di kota Balikpapan dan Program Studi Di luar Kampus Utama (PSDKU) yang berada di kota Samarinda. Universitas Mulia adalah gabungan dari 3 (tiga) Sekolah Tinggi yakni STMIK “STIKOM” Balikpapan, STMIK Sentra Pendidikan Bisnis (SPB) Samarinda dan ASMI Airlangga Balikpapan. Dan mulai mendapatkan izin pendirian berdasarkan SK Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan (Menristekdikti) No. 1149/KPT/I/2018 pada tanggal 18 Desember 2018 dan diresmikan tahun 2019 Oleh LLDIKTI XI Kalimantan. Yayasan Airlangga yang didirikan oleh bapak Hasyim Mahmud merupakan pelindung Universitas Mulia Balikpapan.



Gambar 1.
Logo Gabungan Sekolah Tinggi

Front Officer (FO) atau Resepsionis Bertugas membantu Kepala BAU dalam menjaga citra positif dan nama baik Universitas Mulia Balikpapan ketika ada pengunjung ataupun layanan pertama ketika ada telepon masuk. Penanganan pertama telepon masuk dan menyambungkan telepon kepada pihak yang berkepentingan. Melakukan komunikasi berpedoman kepada etika bertelepon secara sopan dan simpatik. Memberikan tujuan apabila ada yang menggunakan telepon untuk kepentingan pribadi. Mengingatkan penelpon apabila pembicaraan yang dilakukan tidak efektif dan efisien.

Dari beberapa informan yang didapatkan oleh peneliti mengenai resepsionis bahwa peranan sebagai seorang resepsionis Universitas Mulia Balikpapan tidak jauh berbeda dengan resepsionis pada umumnya. Resepsionis Universitas Mulia Balikpapan memiliki peran sebagai berikut. a). Pusat informasi untuk memberikan segala informasi yang mengenai Universitas Mulia Balikpapan. b) Penunjang kelancaran kegiatan akademik antara mahasiswa dengan dosen. c) Problem solver, apabila terjadi masalah mengenai pergantian jam atau mata kuliah tanpa ada pemberitahuan sebelumnya kepada mahasiswa. d) Public relation, yakni sebagai perantara dengan orang atau pihak luar yang akan berhubungan dengan Universitas Mulia Balikpapan.

Sebagai pusat informasi, resepsionis akan bertugas memberikan segala informasi yang berkaitan dengan Universitas Mulia Balikpapan seperti jadwal perkuliahan, kalender akademik, dan sebagainya. Peran resepsionis dalam menunjang kelancaran kegiatan akademik antara mahasiswa dengan dosen, resepsionis menyediakan segala yang dibutuhkan dosen dalam mengajar contohnya absensi mahasiswa, spidol, air mineral untuk setiap dosen yang mempunyai jam mengajar pada saat itu. Tidak hanya itu saja, resepsionis Universitas Mulia Balikpapan juga berperan sebagai problem solver yang bertugas sebagai pemecah masalah atau memberikan solusi dari setiap hal yang berkaitan dengan mahasiswa dan dosen Universitas Mulia Balikpapan itu sendiri dalam kegiatan perkuliahan. Dan peran terakhir resepsionis Universitas Mulia Balikpapan adalah sebagai public relation, sebagai perantara yang menghubungkan pihak luar dengan pihak Universitas Mulia Balikpapan dalam rangka peningkatan kerja sama, pengadaan event, dan lain-lain. Tanggung jawab resepsionis Universitas Mulia Balikpapan yang didapat oleh penulis dari kedua informan adalah menjaga nama baik dan segala sesuatu yang sifatnya rahasia mengenai Universitas Mulia Balikpapan Balikpapan. Resepsionis Universitas Mulia Balikpapan, Balikpapan juga memiliki beberapa tugas diantaranya menerima telepon baik telepon masuk keluar, serta melayani dosen, mahasiswa dan siapa saja yang membutuhkan informasi. Berikut adalah tabel hasil wawancara yang dilakukan penulis terhadap 2 (dua) informan yang bekerja sebagai resepsionis di Universitas Mulia Balikpapan:

Tabel 1.
Hasil Wawancara

Pertanyaan	Informan 1	Informan 2
Apa peran resepsionis STMIK Balikpapan?	Sebagai pemberi informasi	Sebagai pemberi informasi
Apa tanggung jawab resepsionis STMIK Balikpapan?	Menjaga nama baik dan rahasia STMIK Balikpapan	Menjaga nama baik dan rahasia STMIK Balikpapan
Apa yang dilakukan resepsionis saat menerima telepon?	Menghubungkan melalui intercom ke ruang yang dituju	Menghubungkan melalui intercom ke ruang yang dituju
Apa tugas resepsionis STMIK Balikpapan?	Menerima telepon, melayani dosen dan mahasiswa	Menerima telepon, melayani dosen dan mahasiswa
Apa kendala resepsionis STMIK Balikpapan?	Jumlah resepsionis yang terbatas, penanganan administrasi pendaftaran mahasiswa baru	Jumlah resepsionis yang terbatas, penanganan administrasi pendaftaran mahasiswa baru

Kendala dan hambatan yang dialami dari uraian tugas yang sudah ada terjadi pada proses dalam penanganan administrasi pendaftaran mahasiswa baru Universitas Mulia Balikpapan serta terbatasnya jumlah resepsionis yang ada pada Universitas Mulia Balikpapan. Terlebih pada saat penerimaan mahasiswa baru, resepsionis mengalami kesulitan untuk memberikan pelayanan secara maksimal. Calon pendaftar dan resepsionis harus melakukan beberapa proses tahapan pendaftaran yang sudah ditentukan, dimulai dari pembelian formulir, pengisian formulir dan melengkapi berkas, pemeriksaan isi formulir dan kelengkapan berkas, pengisian kwitansi, penyerahan kwitansi, penandatanganan tanda terima pendaftaran, hingga menyerahkan berkas ke BAU.

Penulis juga melakukan penelitian langsung ke sumber lain yakni HRD dan mahasiswa. HRD Universitas Mulia Balikpapan mengatakan bahwa peranan resepsionis di Universitas Mulia Balikpapan ada beberapa macam antara lain, sebagai pemberi informasi, penunjang kelancaran akademik, public relation, problem solver. Beliau menjelaskan dalam pemberian informasi ini resepsionis Universitas Mulia Balikpapan harus dapat memberikan segala informasi tidak hanya mengenai jadwal akademik atau perkuliahan saja namun ketidakhadiran dan kehadiran para dosen. Dalam hal penunjang kelancaran akademik, resepsionis setiap harinya harus menyediakan segala yang dibutuhkan oleh dosen, seperti kelengkapan mengajar, air minum, absensi dosen, absensi mahasiswa, dan lain lain yang berkaitan dengan kelancaran perkuliahan. Public relation, resepsionis Universitas Mulia Balikpapan sebagai perantara antara pihak dalam Universitas Mulia Balikpapan dengan pihak luar, seperti contoh ketika ada tamu yang berasal dari perusahaan, instansi pemerintahan, atau pun perhotelan. Resepsionis dalam hal ini tidak boleh langsung mempertemukan orang yang dimaksud dengan pihak eksternal tersebut, namun resepsionis harus melakukan konfirmasi terlebih dahulu melalui intercom, untuk mengetahui apakah pihak Universitas Mulia Balikpapan bersedia bertemu atau tidak entah karena alasan apapun. Selanjutnya segala alasan apapun yang diberikan, resepsionis harus mampu memberikan jawaban yang sebenarnya namun dengan cara penyampaian yang sopan sehingga tidak ada pihak yang merasa tersinggung. HRD Universitas Mulia juga mengatakan bahwa kendala-kendala pada bagian resepsionis yakni keterbatasan jumlah resepsionis yang ada sehingga tidak jarang tamu, dosen maupun mahasiswa tidak secara keseluruhan dapat dilayani. Penulis juga melakukan penelitian kepada mahasiswa, dan hasil yang didapat sama dengan apa yang dikemukakan oleh dua informan yakni resepsionis Universitas Mulia Balikpapan dan HRD Universitas Mulia Balikpapan, beberapa mahasiswa tidak dapat dilayani karena hanya ada 2 resepsionis yang memiliki jam kerja yang berbeda

Resepsionis memiliki peranan pada Universitas Mulia Balikpapan agar dapat memberikan segala informasi atau apapun agar kegiatan di Universitas Mulia Balikpapan dapat berjalan dengan lancar. Ini sama halnya dengan pendapat yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto (2002:246) peranan itu sendiri diatur oleh norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Resepsionis Universitas Mulia Balikpapan bertugas di bagian kantor depan (Front Office), pada Universitas Mulia Balikpapan dikenal dengan sebutan FO (Front Officer), sesuai dengan pendapat J. Martin (1991:45) dalam bukunya *Human Relation for the Hospitality Industry*, penerima tamu di bagian kantor depan memiliki banyak istilah atau sebutan. Ada yang menyebutkannya dengan istilah Front Desk Agent, Front Desk Clerk, Guest Service Agent, Guest Room Service, and Receptionist.. Resepsionis Universitas Mulia Balikpapan harus menjadi pribadi yang ramah dan menyenangkan (Pleasant) dalam memberikan pelayanan terhadap siapa

saja yang ada di Universitas Mulia Balikpapan, harus pula memiliki keinginan yang kuat dalam bekerja (Eagerness). Menghormati setiap tamu (Respect), memiliki rasa tanggung jawab (Sense of Responsibility), harus memiliki pola kerja yang teratur agar segala pekerjaan dapat dilakukan dengan metode yang baik (Orderly Mind).

Resepsionis Universitas Mulia Balikpapan juga harus selalu tampil bersih dan rapi (Neatness) dalam bekerja, dalam hal ini selalu menjaga dan memperhatikan penampilan agar tamu dapat merasa nyaman. Ketelitian dan kecermatan (Accuracy) harus selalu diutamakan agar tidak terjadi pengulangan pekerjaan atau yang lebih dikenal dengan repetition. Setia dan dapat bekerja sama dengan baik terhadap semua bagian yang terdapat di Universitas Mulia Balikpapan (Loyalty). Resepsionis juga dituntut harus selalu cerdas untuk berfikiran positif terhadap segala kondisi dan situasi yang terjadi (Intelligence). Resepsionis STMIK Balikpapan harus bijaksana dalam menyikapi dan memberikan jawaban kepada mahasiswa dan dosen maupun tamu agar tidak ada pihak yang merasa tersinggung atau tidak dihargai (Tact) dan yang paling utama ialah resepsionis Universitas Mulia Balikpapan harus mencintai pekerjaannya dan selalu berusaha menjadi resepsionis yang baik (Yearning to be a good receptionist).

Tugas resepsionis Universitas Mulia Balikpapan adalah menerima dan melayani tamu, menerima telepon, menjelaskan sistem yang ada di Universitas Mulia Balikpapan dan hal mengenai jadwal akademik perkuliahan, dosen dan pergantian jam kuliah, hal ini sama dengan pendapat Simanjuntak (1995) bahwa tugas seorang resepsionis terdiri dari 3 (tiga) yakni melayani tamu, menerima telepon, menjelaskan sistem perusahaan. Adapun tanggung jawab sebagai resepsionis Universitas Mulia Balikpapan yakni harus senantiasa menjaga segala hal yang sifatnya rahasia dalam keadaan dan situasi apapun juga menyelesaikan segala pekerjaan yang diberikan kepadanya. Tanggung jawab resepsionis STMIK Balikpapan ini berbanding sama dengan yang dikemukakan oleh Simanjuntak (1995) bahwa tanggung jawab resepsionis ada 2 (dua) yaitu mampu menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan atas segala hal yang berkenaan dengan tugas dan perannya, serta mampu menjaga rahasia perusahaan yang dianggap sebagai peran penting atas perusahaan tersebut.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dari peranan resepsionis dalam memberikan pelayanan pada STMIK Balikpapan, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Hasil penelitian menjelaskan bahwa peranan resepsionis Universitas Mulia Balikpapan sebagai pusat pemberi informasi, menunjang kelancaran kegiatan akademik, problem solver, public relation. Pemberi informasi mengenai segala hal, menunjang kelancaran kegiatan akademik antara dosen dengan mahasiswa, pemberi solusi dari setiap masalah yang terjadi seperti contoh pergantian jam mata kuliah secara mendadak, sebagai perantara antara pihak luar dengan Universitas Mulia Balikpapan. Hasil penelitian yang dilakukan juga menemukan bahwa kendala dan hambatan yang dialami oleh resepsionis Universitas Mulia Balikpapan adalah dalam hal penanganan administrasi pendaftaran mahasiswa yang masih kurang efektif, dan keterbatasan jumlah resepsionis yang ada di Universitas Mulia Balikpapan

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, 2003. Pelayanan Prima Perpajakan, Rineka Cipta, Jakarta.
- Moleong, L.J, 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi, Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Simanjuntak, Herpinus, 1995. English for Receptionist, Kesaint Blanc, Jakarta.
- Sinambela, Lijian Poltak, 2006.Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi, Jakarta: PT. Bumi Aksara. Lestari.
- Soekanto, Soerjono, 2002. Teori Peranan, PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Wardoyo, Soejatno, FX, 1996. Front Office Procedures, Surabaya.
- Wirartha, Mada, 2006. Metode Penelitian Sosial Ekonomi, Andi Offset, Yogyakarta.