



Pelayanan *Prima Resepsionis* dalam menerima tamu pada *Marketing Office Paradise Resort Ciputat Tangerang Selatan*

Riri Oktarini

Universitas Pamulang

dosen02443@unpam.ac.id

Info Artikel

Sejarah artikel:

Diterima 15 Januari 2023

Disetujui 20 Februari 2023

Diterbitkan 25 Maret 2023

Kata kunci:

Pelayanan prima;
Resepsionis; Pelanggan;
marketing office paradise
Resort; Konsumen

Keywords :

Excellent service;
Receptionist; Customer;
Marketing office paradise
resort; Consumer

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan Prima yang diberikan Resepsionis kepada tamu atau pelanggan Marketing Office Paradise Resort Ciputat Tangerang Selatan. Dalam penelitian ini menggunakan metode observasi dan riset keputusan. Hasil dari penelitian ini yaitu penanganan resepsionis dalam meningkatkan Pelayanan prima di *Marketing Office Paradise Resort* Ciputat Tangerang Selatan yaitu, resepsionis harus selalu *stand by* di meja resepsionis atau pada saat resepsionis ada keperluan yang mengharuskan meninggalkan tempat hendaknya ada pengganti sementara sehingga, pada saat konsumen atau tamu berkunjung tidak kebingungan untuk meminta bantuan dan ketika ada telepon masuk tidak diabaikan, karena sering kali meja resepsionis kosong pada saat jam makan siang, atau pada saat resepsionis libur dan ada keperluan yang mengharuskan meninggalkan meja resepsionis. Kendala yang dialami oleh resepsionis di *Marketing Office Paradise Resort* Ciputat Tangerang Selatan yaitu kurangnya pengalaman atau jam terbang yang didapat oleh resepsionis dikarenakan resepsionis tersebut masih *fresh graduate* sehingga masih belum bisa meng-handle pekerjaan yang harus dilakukan apabila terdapat lebih dari dua pekerjaan dalam waktu yang bersamaan.

ABSTRACT

This study aims to determine the excellent service provided by the receptionist to guests or customers of Marketing Office Paradise Resort Ciputat, South Tangerang. In this research, observation and decision research methods are used. The results of this study are receptionist handling in improving excellent service at the Marketing Office Paradise Resort Ciputat South Tangerang, namely, the receptionist must always stand by at the reception desk, or when the receptionist has a need that requires leaving the place, there should be a temporary replacement so that consumers or guests visiting are not confused about asking for help, and when there is an incoming call, it is not ignored, because often the reception desk is empty during lunch hours or when the receptionist is on holiday and there is a need that requires leaving the reception desk. Constraints experienced by the receptionist at the Marketing Office Paradise Resort Ciputat, South Tangerang, namely the lack of experience or flying hours gained by the receptionist because the receptionist is still a fresh graduate, he still cannot handle the work that must be done if there are more than two jobs at the same time.



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Program Studi Akuntansi, Institut Koperasi Indonesia. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY NC (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN

Dunia bisnis berkembang lebih cepat di era globalisasi saat ini, yang telah menyebabkan lonjakan bisnis yang bergabung di pasar produk. Selain itu, hal ini memberikan warna unik pada dunia modern di era globalisasi dan kemajuan ekonomi. Dalam upaya untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan, mengatasi risiko persaingan, dan memerangi bahaya persaingan, banyak bisnis yang berusaha untuk mengubah taktik bisnis dan pemasaran mereka (Ahmad, 2020). Ini semua menjadi tantangan di dunia usaha. Salah satu tujuan dari bisnis atau usaha adalah menciptakan pelanggan. Pelanggan merupakan pondasi bisnis dan merekalah yang membuat bisnis tetap ada. Pelanggan, menurut Daryanto dan Ismanto Setyobudi (2014), adalah mereka yang secara teratur membeli dan mengkonsumsi produk dan jasa. Pelanggan atau konsumen dari suatu produk adalah mereka yang memiliki hubungan dengan perusahaan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sebuah perusahaan tidak akan ada gunanya tanpa adanya klien. Bahkan ketika ada beberapa perusahaan atau industri yang sama, organisasi dapat bersaing dengan menawarkan layanan berkualitas tinggi yang menarik dan mempertahankan klien.

Mayoritas individu mencari layanan berkualitas tinggi yang sesuai dengan harapan mereka untuk rutinitas sehari-hari. Semakin ketatnya persaingan dalam industri jasa telah menyebabkan meningkatnya permintaan bagi unit layanan di dalam perusahaan untuk memberikan layanan pelanggan yang luar biasa, dibandingkan dengan hanya menawarkan layanan yang bersifat sementara. Untuk memperjelas, dapat dikatakan bahwa layanan yang luar biasa mengacu pada layanan yang memenuhi tolok ukur kualitas yang telah ditetapkan, sesuai dengan temuan (Rangkuti, 2017). Pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan dengan berinteraksi melalui fisik dengan seseorang atau lebih demi mendapatkan kepuasan pelanggan (Sumarini & Susanti, 2023). Menurut (Puspitasari, 2019) menegaskan bahwa perusahaan komersial memprioritaskan penyediaan layanan yang luar biasa sebagai prinsip dasar dalam menegakkan kualitas dan membina kolaborasi. Menurut Theodora et al. (2021), tujuan utama pemberian layanan yang luar biasa adalah untuk mengurangi pembelotan pelanggan dan menumbuhkan loyalitas pelanggan.

Menurut Wulung et al. (2022) yang menyatakan jika pelayanan prima berkaitan berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh seseorang dalam bidang jasa sebagai upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pada pelanggannya, pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan waja. Akan tetapi, pelayanan yang buruk akan menghabiskan kesabaran pelanggan. Maka dari itu pelayanan memiliki peran penting dalam sebuah sistem yang dijalankan berkaitan dengan kualitas, baik kualitas hidup maupun kualitas produk. Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin rendah tingkat kekhawatiran pelanggan terhadap pelayanan sebuah instansi (Simamora et al., 2019). Sehingga keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya (Dewi et al., 2019).

Resepsionis merupakan karyawan yang mempunyai tugas dalam memberikan pelayanan kepada tamu seperti, menyapa, melayani dan menyampaikan pesan kepada pelanggan atau tamu sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai (Yoeliastuti & Cahyani, 2021). Dalam skenario ini, resepsionis harus memainkan peran penting dalam memberikan layanan pelanggan yang berkualitas tinggi. Hal ini melibatkan pemberian bantuan langsung kepada pelanggan dan berinteraksi dengan mereka serta calon pelanggan, termasuk petugas keamanan yang bertanggung jawab atas layanan pelanggan awal saat memasuki perusahaan. Setelah pelanggan menyatakan tujuan mereka, resepsionis bertanggung jawab untuk memberikan informasi tentang aktivitas perusahaan yang terkait dengan layanan pelanggan. Dengan demikian, layanan resepsionis dapat secara efektif menarik pelanggan dan menumbuhkan minat mereka untuk menjadi pelanggan setia perusahaan. Selain itu, sangat penting bagi resepsionis untuk menunjukkan perilaku yang patut dicontoh, termasuk kemampuan untuk menunjukkan kesopanan terhadap pengunjung yang sering mengunjungi organisasi atau tempat kerja. Menurut Paramitha (2018) menyatakan bahwa Receptionist biasa dikatakan sebagai tombak terdepan dari sebuah perusahaan atau pun hotel karena berhubungan langsung dengan tamu. Sehingga resepsionis juga harus mempelajari tata cara dan teknik menerima tamu, menerima telepon dan lainnya. Hal ini penting agar menimbulkan kesan baik dan diharapkan tamu merasa dihargai dengan pelayanan yang diberikan oleh seorang resepsionis (Widiawati & Santoso, 2021).

Pelayanan prima Resepsionis *Marketing Office* kepada tamu *Paradise Resort* Ciputat Tangerang Selatan masih terdapat kendala yaitu kurangnya pelayanan yang di berikan kepada konsumen atau tamu pada saat ada telepon masuk sering kali telepon tidak langsung di angkat di karenakan respsonian sedang dalam kegiatan menangani konsumen secara langsung yang datang dalam *Marketing office Paradise Resort* Ciputat Tangerang Selatan sehingga telepon yang masuk dan berdering sering diabaikan. Begitupun pada saat resepsionis menerima telepon masuk dan datangnya konsumen atau tamu secara bersamaan, terkadang konsumen sering di buat menunggu tanpa adanya bantuan lain. Kemudian kurangnya penanganan pihak resepsionis dalam menjawab keluhan tamu di tempat yang disebabkan oleh lambatnya kinerja bagian *Costumer Service* atau divisi *Customer Service* dalam menangani keluhan yang di berikan kepada konsumen atau tamu. Sehingga banyak sekali konsumen atau tamu yang datang langsung ke bagian respsonian dan memberikan keluhan atas pelayanan yang di berikan. Sehingga bisa dikatakan bahwa Pelayanan prima (*excellent service/customer care*) berarti pelayanan yang maksimal, atau pelayanan yang terbaik dan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan (Rusmini, 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh Dwijayanti (2016) menyatakan bahwa resepsionis The Amrani Syariah Hotel Surakarta mampu memberikan pelayanan prima untuk kepuasan tamu dengan peranannya yang sangat penting di The Amrani Syariah Hotel Surakarta, karena petugas resepsionis melakukan kontak langsung dengan tamu, hal tersebut didukung dengan cara-cara petugas resepsionis dalam memberikan pelayanan prima yang pada intinya memberikan pelayanan cepat, tepat dan ramah. Dalam pemberian pelayanan prima untuk kepuasan tamu tidak terlepas dari hubungan Front Office Department dengan Department lain yang memiliki hubungan kerja masing masing. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Widiawati & Santoso (2021) menyatakan bahwa implementasi pelayanan prima yang dilakukan oleh Resepsionis di PT Citramas Heavy Industries yaitu berdasarkan tugas-tugas resepsionis diantaranya dalam menangani telepon, menangani tamu, menerima dan membalas e-mail, menangani surat masuk, menangani surat keluar, mendistribusikan dokumen serta menangani permintaan alat tulis kantor.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Suardana & Wandani (2020) yang menyatakan bahwa resepsionis mengerjakan job description dengan baik dan mampu melakukan upselling. Dengan kepribadian yang baik serta keramah tamahan resepsionis sehingga dapat meningkatkan tingkat hunian serta dapat bekerjasama dengan departement lain untuk mempermudah operasional hotel. Sehingga berdasarkan uraian diatas maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui Pelayanan Prima yang diberikan Resepsionis kepada tamu atau pelanggan Marketing *Office Paradise Resort* Ciputat Tangerang Selatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dibuat oleh peneliti menggunakan metode pengumpulan data seperti *Library Research* adalah Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah dengan membaca literatur, buku, jurnal, skripsi, *e-book*, artikel- artikel dan situs internet yang berkaitan dengan tugas akhir ini serta hal yang berhubungan dengan aspek yang di teliti agar memperoleh data yang valid, dimana menurut Mendes et al. (2020) menyatakan proses penelitian kepustakaan dilakukan dengan meninjau literatur dan menganalisis topik relevan yang digabungkan. Metode selanjutnya yaitu *Observation Research* adalah Metode observasi adalah metode pengambilan data secara langsung dengan mengamati keadaan yang sebenarnya pada *Marketing Office Paradise Resort* Ciputat Tangerang selatan. Penulis ikut serta dalam melakukan kegiatan pelayanan prima dalam menerima tamu pada *Marketing Office Paradise Resort* Ciputat Tangerang selatan. Penulis mengamati, memperhatikan, dan mencatat apa yang didapat dari kegiatan pelayanan di *Marketing Office Paradise Resort* Ciputat Tangerang Selatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Progress Group didirikan pada tahun 1978 di New South Wales, Australia, dengan fokus pada pembangunan struktur perumahan dan komersial seperti gedung, apartemen, dan gedung perkantoran di kota Sydney dan Wollongong. Pada tahun 1980, Progress Group memulai ekspansi bisnisnya di Indonesia dengan membangun sebuah kompleks perumahan kelas atas di Jakarta Utara yang diberi nama Sunter Paradise. Kompleks ini terletak di Jalan Paradise, RT.7/RW.19, Sunter Agung, Tj. Priok, Kota Jakarta Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14350. Sebuah rumah sakit terletak dekat dengan Sunter Paradise. Rumah Sakit Royal Progress, yang terletak di wilayah utara Jakarta, Indonesia, berusaha untuk menawarkan layanan kesehatan yang unggul dengan harga terjangkau dan dapat diakses oleh masyarakat luas. Rumah Sakit Royal Progress telah termasuk dalam kelompok awal fasilitas kesehatan swasta yang berwenang untuk menerima pasien di bawah Program Jaminan Kesehatan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia. Kini, *Progress Group Real Estate Division* memiliki land bank ratusan hektar di wilayah Jabodetabek. Pengalaman 30 tahun dibidang Real Estate, *Progress Group* berhasil menjadi perusahaan pengembang yang memiliki keyakinan kuat untuk sukses di Indonesia. Hal ini ditunjukkan dengan sukses dibangunnya rumah yang nyaman dengan desain yang baik dengan jumlah lebih dari 3.000 pemilik. Dan *Progress Group* akan terus melanjutkan kerja keras mengembangkan dan memperbaiki kualitas kerja dan kepuasan pelanggan di tahun – tahun mendatang.

Setelah pembangunan hunian pertama yaitu *Sunter Paradise* di Jakarta utara, kemudian *Progres Group* melanjutkan Pembangunan yang kedua yang dikenal dengan *Paradise Serpong City* yang beralamat di Jalan Puspiptek Raya, Serpong, Tangerang Sel atan Banten. Dan memiliki kantor bernama Galeri *Marketing Office Paradise Resort* yang masih beralamat di kawasan tersebut. *Paradise Serpong City* adalah kota mandiri seluas 150 Ha untuk keluarga modern Indonesia yang menginginkan

fasilitas terbaik untuk keluarga. Kawasan perumahan ini memiliki fasilitas yang terbilang cukup lengkap. Di dalam area perumahan terdapat tempat bermain anak hingga lapangan olahraga di masing-masing cluster. Ada pula taman-taman hijau di sejumlah titik, demi memberikan nuansa asri yang menyenangkan. Sementara itu, dengan semakin besarnya komunitas warga di Serpong *City Paradise*, pengembang membangun sebuah tempat rekreasi keluarga, yaitu *Paradise Dreamland* seluas enam hektar. Di dalamnya terdapat *Paradise Park* untuk jogging, kolam renang di *Paradise Pool* atau ragam aktivitas outdoor lain di *Giant Playground*. Kemudian Pembangunan yang ke tiga yaitu dikenal dengan *Paradise Resort* Ciputat beralamat di Jl. Aria Putra, Serua Indah, Ciputat, Kota Tangerang Selatan, Banten 15411. Dan juga memiliki Kantor Galeri *Marketing Office Paradise Resort* yang masih beralamat di kawasan tersebut.

Penanganan resepsionis dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu di *Marketing Office Paradise Resort* Ciputat Tangerang selatan.

Penulis melakukan pengamatan atau Praktik Kerja Lapangan selama 2 bulan dari Juni 2021 – Agustus 2021. Pekerjaan yang dilakukan yaitu menerima tamu dan membantu *marketing* sebelum menerima tamu untuk lebih dijelaskan tentang produk yang dijual oleh perusahaan, menerima telepon atau angkat telepon dari konsumen ataupun dari pihak eksternal yang berkerja sama dengan perusahaan, dan terkadang penulis membantu menhandel konsumen yang membutuhkan *Customer service* saat *Customer service* sedang tidak ada di kantor. Selama kegiatan pengamatan, penulis diperbolehkan menggunakan fasilitas kantor seperti komputer, printer, dan mesin fotocop, telepon, loker. Sistem Aplikasi yang digunakan Divisi Resepsionis atau *Customer Service* di *Marketing Office Paradise Resort* yaitu *Customer Relationship Management (CRM)*, *Microsoft Word*, *Microsoft Excel* dan *Google Sheet*. Penulis ditempatkan pada posisi resepsionis dengan melakukan berbagai macam kegiatan sebagai berikut :

- a. Mengucapkan salam kepada tamu – tamu dengan sopan, dan senyum yang ramah.
- b. Menerima tamu atau mempersilahkan tamu masuk.
- c. Menjawab semua telephone dengan cepat dan ramah.
- d. Memberi informasi secara singkat dan jelas.
- e. Memeriksa semua pesanan pada hari itu.
- f. Menanyakan kebutuhan atau keperluan tamu.
- g. Mendata tamu.
- h. Menginfokan kepada marketing perihal tamu yang akan dihandel.
- i. Koordinasi kepada bagian *Customer service* atau kepada atasan perihal konsumen yang komplain.
- j. Membantu marketing jika tamu atau konsumen melakukan booking payment menggunakan mesin EDC dan menyerahkan tanda bukti ke kasir.

Kegiatan tersebut diberikan kepada konsumen atau tamu yang berkunjung harus dilakukan dengan baik sehingga konsumen atau tamu bisa merasa puas dengan pelayanan yang resepsionis berikan. Beberapa penanganan yang seharusnya diberikan resepsionis kepada konsumen atau tamu yaitu:

- 1) Resepsionis harus selalu *stand by* di meja resepsionis atau pada saat resepsionis ada keperluan yang mengharuskan meninggalkan tempat hendaknya ada pengganti sementara sehingga, pada saat konsumen atau tamu berkunjung tidak kebingungan untuk meminta bantuan dan ketika ada telepon masuk tidak diabaikan, karena sering kali meja resepsionis kosong pada saat jam makan siang, atau pada saat resepsionis libur dan ada keperluan yang mengharuskan meninggalkan meja resepsionis.
- 2) Harus ada bagian *Customer service* yang ikut mendampingi resepsionis di meja resepsionis agar memudahkan konsumen atau tamu yang ingin melaporkan keluhan, karena sering kali konsumen atau tamu yang ingin melaporkan keluhan akhirnya mendatangi meja resepsionis karena lambatnya penanganan yang diberikan oleh divisi *Customer service* dan itu membuat resepsionis merasa kesulitan.

Kendala yang dihadapi Resepsionis dalam memberikan Pelayanan Prima kepada Tamu di Marketing Office Paradise Resort Ciputat Tangerang Selatan.

Dalam menjalankan tugas, petugas resepsionis yang merupakan bagian dari departemen kantor depan pasti memiliki kendala yang dihadapi, adapun kendala-kendalanya yang ditemui petugas resepsionis *Marketing Office Paradise Resort* adalah sebagai berikut :

- a. Resepsionis kantor pemasaran *Paradise Resort* Ciputat Tangerang Selatan dipekerjakan setelah lulus SMA, oleh karena itu dia tidak memiliki jam terbang atau pengalaman. Resepsionis harus belajar untuk menangani tantangan pekerjaan meskipun ia tidak memiliki pengalaman. Pekerjaan ganda adalah sebuah hambatan. Panggilan masuk dan pengunjung yang datang adalah contohnya. Resepsionis harus menjawab telepon dan melayani klien, dan itu sulit. Resepsionis harus terlebih dahulu meminta klien atau pengunjung untuk mengangkat telepon. Hal ini mengurangi ketidakpuasan klien.
- b. Insulasi akustik area resepsionis tidak memadai, dan konfigurasi ruang kantor membatasi mobilitas. Kualitas pekerjaan yang dihasilkan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh lingkungan tempat pekerjaan itu diselesaikan. Ruang kerja yang ideal haruslah tenang, nyaman, dan kondusif untuk produktivitas. Namun, penulis tidak bisa mendapatkan lingkungan seperti itu saat bekerja di kantor pemasaran *Paradise Resort* Ciputat yang berlokasi di Tangerang Selatan. Penulis menghadapi kendala berupa ruangan yang tidak kedap suara saat menjalankan tugas resepsionis. Suara bising dari ruangan sebelah sering terdengar dan mengganggu fokus penulis, sehingga menghalangi kemampuan mereka untuk melakukan pekerjaan secara efektif.
- c. Aplikasi sistem yang digunakan untuk menginput data sering terjadi *error* atau *server down* dan aplikasi sistem tidak bisa digunakan sama halnya dengan jaringan internet wifi di kantor sering eror dan mati sehingga pekerjaan agak sedikit terkendala.

Pembahasan

Penanganan resepsionis dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu di Marketing Office Paradise Resort Ciputat Tangerang selatan.

Pekerjaan yang dilakukan yaitu menerima tamu dan membantu *marketing* sebelum menerima tamu untuk lebih dijelaskan tentang produk yang dijual oleh perusahaan, menerima telepon atau angkat telepon dari konsumen ataupun dari pihak eksternal yang berkerjasama dengan perusahaan, dan terkadang penulis membantu menhandel konsumen yang membutuhkan *Customer service* saat *Customer service* sedang tidak ada di kantor. Sistem Aplikasi yang digunakan Divisi Resepsionis atau *Customer Service* di *Marketing Office Paradise Resort* yaitu *Customer Relationship Management (CRM)*, *Microsoft Word*, *Microsoft Excel* dan *Google Sheet*. Konsumen atau tamu yang berkunjung harus dilakukan dengan baik sehingga konsumen atau tamu bisa merasa puas dengan pelayanan yang resepsionis berikan. Beberapa penanganan yang seharusnya diberikan resepsionis kepada konsumen atau tamu yaitu resepsionis harus selalu *stand by* di meja resepsionis atau pada saat resepsionis ada keperluan yang mengharuskan meninggalkan tempat hendaknya ada pengganti sementara sehingga, pada saat konsumen atau tamu berkunjung tidak kebingungan untuk meminta bantuan dan ketika ada telepon masuk tidak diabaikan, karena sering kali meja resepsionis kosong pada saat jam makan siang, atau pada saat resepsionis libur dan ada keperluan yang mengharuskan meninggalkan meja resepsionis. Harus ada bagian *Customer service* yang ikut mendampingi resepsionis di meja resepsionis agar memudahkan konsumen atau tamu yang ingin melaporkan keluhan, karena sering kali konsumen atau tamu yang ingin melaporkan keluhan akhirnya mendatangi meja resepsionis karena lambatnya penanganan yang diberikan oleh divisi *Customer service* dan itu membuat resepsionis merasa kesulitan.

Kendala yang dihadapi Resepsionis dalam memberikan Pelayanan Prima kepada Tamu di Marketing Office Paradise Resort Ciputat Tangerang Selatan.

Resepsionis kantor depan menghadapi berbagai tantangan saat menjalankan tugasnya. Dalam kasus resepsionis di Kantor Pemasaran *Paradise Resort*, telah diamati bahwa mereka tidak memiliki jam terbang atau pengalaman yang diperlukan. Hal ini dapat dikaitkan dengan fakta bahwa resepsionis direkrut segera setelah lulus dari sekolah menengah, tanpa pengalaman kerja sebelumnya. Terlepas dari keterbatasan pengalaman resepsionis, sangat penting bahwa ia harus memiliki keterampilan yang diperlukan untuk mengatasi tantangan yang melekat dalam perannya. Salah satu tantangan tersebut adalah melakukan dua tanggung jawab sekaligus. Sebuah contoh aktivitas bersamaan melibatkan

terjadinya panggilan masuk dan kehadiran konsumen atau tamu secara bersamaan. Resepsionis dihadapkan pada tugas yang menantang untuk menyeimbangkan tugas menjawab telepon dengan tanggung jawab layanan pelanggan atau tamu.

Untuk meminimalkan ketidaknyamanan klien, resepsionis harus meminta izin terlebih dahulu kepada pelanggan atau pengunjung sebelum mengangkat telepon. Insulasi akustik area resepsionis tidak memadai, dan penataan ruang kantor membatasi mobilitas. Kualitas lingkungan kerja dapat secara signifikan memengaruhi penyelesaian tugas. Ruang kerja yang optimal, tenang, nyaman, dan kondusif sangat diperlukan untuk menghasilkan pekerjaan yang berkualitas tinggi. Namun, penulis menemui tantangan untuk mendapatkan lingkungan seperti itu selama bekerja di Kantor Pemasaran *Paradise Resort* Ciputat, Tangerang Selatan. Salah satu tantangan yang dihadapi penulis dalam memenuhi tanggung jawab sebagai resepsionis adalah kurangnya peredam suara di dalam ruangan. Seringkali suara yang berasal dari ruangan sebelah terdengar dan mengganggu konsentrasi penulis dalam menjalankan tugas sebagai resepsionis. Aplikasi sistem input data sering mengalami kesalahan atau mengalami downtime server, sehingga tidak dapat digunakan. Selain itu, jaringan Wi-Fi kantor rentan terhadap kesalahan dan pemadaman yang terputus-putus, yang dapat menghambat kemajuan pekerjaan sampai batas tertentu.

Sehingga dari penjelasan sebelumnya penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwijayanti (2016) menyatakan bahwa resepsionis *The Amrani Syariah Hotel* Surakarta mampu memberikan pelayanan prima untuk kepuasan tamu dengan peranannya yang sangat penting di *The Amrani Syariah Hotel* Surakarta, karena petugas resepsionis melakukan kontak langsung dengan tamu, hal tersebut didukung dengan cara-cara petugas resepsionis dalam memberikan pelayanan prima yang pada intinya memberikan pelayanan cepat, tepat dan ramah.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan temuan maka dapat disimpulkan bahwa penanganan resepsionis dalam meningkatkan Pelayanan prima di *Marketing Office Paradise Resort* Ciputat Tangerang Selatan yaitu, resepsionis harus selalu *stand by* di meja resepsionis atau pada saat resepsionis ada keperluan yang mengharuskan meninggalkan tempat hendaknya ada pengganti sementara sehingga, pada saat konsumen atau tamu berkunjung tidak kebingungan untuk meminta bantuan dan ketika ada telepon masuk tidak diabaikan, karena sering kali meja resepsionis kosong pada saat jam makan siang, atau pada saat resepsionis libur dan ada keperluan yang mengharuskan meninggalkan meja resepsionis. Kendala yang dialami oleh resepsionis di *Marketing Office Paradise Resort* Ciputat Tangerang Selatan yaitu kurangnya pengalaman atau jam terbang yang didapat oleh resepsionis dikarenakan resepsionis tersebut masih *fresh graduate* sehingga masih belum bisa meng-handle pekerjaan yang harus dilakukan apabila terdapat lebih dari 2 (dua) pekerjaan dalam waktu yang bersamaan contohnya adanya telepon masuk masuk dan pelanggan yang hadir dalam waktu yang sama sehingga resepsionis merasa kebingungan untuk mengambil sikap manakah yang harus ia layani terlebih dahulu.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, D. R. I. (2020). *Manajemen strategis*. Nas Media Pustaka.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima* (Yogyakarta).
- Dewi, A. A. S., Susanto, B., & Budiarta, I. P. (2019). Strategi pelayanan prima bagi pelanggan villa Air Bali Boutique Resort and SPA. *Media Bina Ilmiah*, 13(10), 1649–1656.
- Dwijayanti, G. L. (2016). *Peranan resepsionis dalam memberikan pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan tamu di bagian Front Office The Amrani Syariah Hotel Surakarta*.
- Mendes, E., Wohlin, C., Felizardo, K., & Kalinowski, M. (2020). When to update systematic literature reviews in software engineering. *Journal of Systems and Software*, 167, 110607.
- Paramitha, A. D. A. (2018). *Peran resepsionis di Frieslandcampina Kievit Indonesia*.
- Puspitasari, F. F. (2019). Implementasi pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan marketing sekolah. *J-MPI (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)*, 4(1).

- Rangkuti, F. (2017). *Customer care excellence: meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan prima plus analisis kasus jasa raharja*. Gramedia Pustaka Utama.
- Rusmini, M. (2022). Efektivitas pelayanan prima pada lansia sebagai upaya meningkatkan pelayanan. *Prosiding Seminar Nasional*, 186–196.
- Simamora, R. H., Purba, J. M., Bukit, E. K., & Nurbaiti, N. (2019). Penguatan peran perawat dalam pelaksanaan asuhan keperawatan melalui pelatihan layanan prima. *JPPM (Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat)*, 3(1), 25–31.
- Suardana, I. K., & Wandani, D. A. (2020). *Peranan resepsionis dalam melayani tamu untuk menunjang tingkat hunian di Queen Of The South Resort Yogyakarta*.
- Sumarini, N. K., & Susanti, L. E. (2023). Pengaruh pelayanan prima pada front office dalam menjaga loyalitas tamu domestik pada masa pandemi covid-19 di Kaamala Resort, Ubud. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(2), 376–382.
- Theodora, P., Alfiani, D. C., & Lombogia, M. F. (2021). Penerapan pelayanan prima pada penanganan tamu kantor di bagian resepsionis. *Jurnal Serasi*, 19(2), 117–127.
- Widiawati, K., & Santoso, N. E. (2021). Implementasi pelayanan prima resepsionis pada PT Citra Heavy Industries. *Jurnal Serasi*, 19(1), 17–32.
- Wulung, S. R. P., Fitriyani, E., Pratiwi, I. I., Ridwanudin, O., Arrasyid, R., & Suwandi, A. (2022). Program pelatihan pelayanan prima di era new normal bagi siswa sekolah menengah kejuruan. *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(4), 672–681.
- Yoeliastuti, Y., & Cahyani, M. T. (2021). Kinerja resepsionis dalam memberikan pelayanan prima pada PT Jiaec Depok. *Jurnal Lentera Bisnis*, 10(3), 350–358.