

## IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA RESEPSIONIS PADA PT CITRA HEAVY INDUSTRIES

**Kristiana Widiawati<sup>1</sup>, Nurul Eka Santoso<sup>2</sup>**  
 Universitas Bina Insani, Bekasi, Indonesia <sup>1,2</sup>

### ABSTRAK

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara rutin dan memiliki peran penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan. Pelayanan dibutuhkan untuk menjalankan suatu aktivitas guna menghasilkan sebuah jasa dalam suatu kegiatan perusahaan baik itu bidang jasa, konstruksi, industri atau manufaktur. Pelayanan bukan hanya diberikan untuk pihak eksternal saja melainkan pihak internal dalam sebuah perusahaan atau instansi. Oleh karena itu pelayanan harus dijalankan dengan sebaik-baiknya, demi tercapainya sebuah tujuan dan reputasi bagi perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui implementasi pelayanan prima Resepsionis di PT Citramas Heavy Industries. Metode yang dilakukan dengan melakukan observasi dan interview secara langsung dengan Bagian HR & GA yang bertanggung jawab langsung dengan *Resepsionist*. Analisa yang digunakan adalah deskriptif secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan 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.

**Kata-kata Kunci:** Pelayanan Prima; Resepsionist; Tugas Resepsionis; implementasi

## ***IMPLEMENTATION SERVICE EXCELLENT OF RECEPTIONIST AT PT CITRA HEAVY INDUSTRIES***

### ABSTRACT

*Service is an activity that is carried out regularly and has an important role for an organization or company. Service is needed to carry out an activity to produce a service in a company activity be it services, construction, industry or manufacturing. Services are not only provided to external parties but internal parties in a company or agency. Therefore, services must be carried out as well as possible, to achieve a goal and reputation for the company. The purpose of this study was to determine the implementation of excellent reception service at PT Citramas Heavy Industries. The method is carried out by making observations and interviews directly with the HR & GA Department who is directly responsible with the Receptionist. The analysis used is descriptive qualitative. The results showed that the implementation of excellent service carried out by the receptionist at PT Citramas Heavy Industries, which is based on the duties of the receptionist including handling telephones, handling guests, receiving, and replying to e-mails, handling incoming mail, handling outgoing mail, distributing documents and handling requests. office stationery*

**Keywords:** *Service Excellent; Receptionist; jobdesc receptionist; implementation*

---

**Korespondensi:** Kristiana Widiawati, S.Pd., M.M., Universitas Bina Insani, Jl. Siliwangi No. 6 Rawa Panjang Bekasi, 17114, Indonesia, *Email:* kristiana@binainsani.ac.id

**Submitted:** Maret 2021, **Accepted:** April 2021, **Published:** April 2021

**OJS:** <https://journal.budiluhur.ac.id/index.php?journal=serasi>

## PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara rutin dan memiliki peran penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan. Pelayanan dibutuhkan untuk menjalankan suatu aktivitas guna menghasilkan sebuah jasa dalam suatu kegiatan perusahaan baik itu bidang jasa, konstruksi, industri atau manufaktur. Dalam menawarkan produk atau jasa diperlukan sebuah pelayanan yang prima, untuk tercapainya sebuah pelayanan prima diperlukan sikap yang baik sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku di sebuah perusahaan.

Pelayanan bukan hanya diberikan untuk pihak eksternal saja melainkan pihak internal dalam sebuah perusahaan atau instansi. Seorang resepsionis yang bertugas memberikan pelayanan sesuai dengan keperluan yang dibutuhkan oleh para karyawan. Selain memberikan pelayanan kepada para karyawan, resepsionis juga harus dapat memberikan pelayanan untuk menarik minat calon pelanggan baru serta meningkatkan kualitas pelayanan untuk pelanggan yang sudah lama bekerjasama dengan perusahaan. Oleh karena itu pelayanan harus dijalankan dengan sebaik-baiknya, demi tercapainya sebuah tujuan dan reputasi bagi perusahaan.

Seorang resepsionis dalam memberikan pelayanan prima harus disertai etiket yang baik seperti bagaimana menghormati tamu yang berkunjung di perusahaan atau kantor. Resepsionis juga harus mempelajari tata cara dan teknik menerima tamu, menerima telpon dan lainnya. Hal ini penting agar menimbulkan kesan baik dan diharapkan tamu merasa dihargai dengan pelayanan yang diberikan oleh seorang resepsionis.

PT Citramas Heavy Industries adalah perusahaan yang bergerak dibidang fabrikasi, ontruksi baja dan menara. Pentingnya sebuah kegiatan pelayanan yang dilakukan PT Citramas Heavy Industries kepada *customer* sangatlah berpengaruh terhadap aktivitas perusahaan. Oleh karena itu PT Citramas Heavy Industries berusaha membangun reputasi perusahaan dengan memberikan pelayanan fabrikasi serta menyediakan produk seperti struktur baja (Jembatan, *Conveyor* dan Gedung) dan Transmisi *Tower* (Telekomunikasi dan Kelistrikan). Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka batasan penelitian difokuskan pada topik “Implementasi Pelayanan Prima Resepsionis di PT Citramas Heavy Industries”. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui sejauh mana implementasi pelaksanaan pelayanan prima Resepsionis di PT Citra Industries.

Pengertian Resepsionis menurut Prakoso (2017:45) menjelaskan bahwa: “Resepsionis adalah orang yang penting bagi tamu dan perusahaan, bagi perusahaan petugas reception adalah orang yang menciptakan dan mempertahankan citra yang baik dan membuat tamu ingin datang kembali ke perusahaan”. Menurut Simanjuntak dalam bukunya (2016:4) mengemukakan bahwa: “Masyarakat umum mengenal profesi resepsionis sebagai salah satu fungsi di sebuah perusahaan/organisasi yang bertugas menerima tamu/pelanggan (baik secara langsung maupun via telepon) dan selanjutnya

menyediakan dan memproses informasi seputar hal yang terkait dengan perusahaan/organisasi yang diwakilinya”

**Tugas Resepsionis** Menurut Putra (2019) menjelaskan bahwa tugas pokok resepsionis meliputi: a). Menerima dan menyambut tamu; b). Melayani keperluan tamu; c). Menerima dan meneruskan panggilan telepon d). Menerima dan meneruskan surat/paket; e). Memastikan bahwa semua terlayani dengan baik

**Karakteristik Resepsionis menurut** Mulyadi (2017:13-15) menjelaskan bahwa untuk dapat menjadi seorang resepsionis yang dapat mewakili perusahaan dimata pelanggan, maka seorang resepsionis harus memiliki karakteristik sebagai berikut. Keterampilan : a. Keterampilan Teknis Dalam melayani tamu, sering kali seorang resepsionis menggunakan peralatan yang dapat menunjang pelayanan yang diberikan. Untuk itu, resepsionis perlu memiliki kemampuan menggunakan alat-alat pendukung yang ada di meja kerjanya, seperti cara menggunakan komputer dan *softwarena*, juga cara menggunakan telepon dan menghubungkannya ke pihak yang bersangkutan di perusahaannya. b. Keterampilan Pribadi : Kemampuan seorang resepsionis untuk dapat bekerjasama dengan baik antara atasan, sesama rekan kerja, bawahan maupun dengan departemen lainnya sangat diperlukan demi menunjang kelancaran pekerjaan. Untuk itu, harus memiliki keinginan untuk saling membantu dan menghormati. Tidak hanya pada saat bekerja tetapi juga di luar pekerjaan c. Keterampilan Berkomunikasi : Seorang resepsionis harus mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik, terutama bagaimana menyampaikan sesuatu secara lugas, efektif, efisien dan ramah sehingga tamu tidak merasa kecewa walaupun keinginannya tidak terpenuhi. Dengan demikian, tamu dapat menerima dan maklum dengan suatu keadaan melalui penjelasan resepsionis yang baik.

Pengetahuan yang meliputi : Pengetahuan Umum : selain keterampilan, seorang resepsionis harus pula memiliki pengetahuan umum yang dapat menunjang tugas-tugasnya. Pengetahuan umum yang dimaksud dapat berupa wawasan mengenai beberapa latar belakang budaya, adat atau kebiasaan suku bangsa tersebut, mata uang suatu negara, dan pengetahuan umum lainnya. Pengetahuan umum ini akan sangat membantu seorang resepsionis dalam menghadapi tamu yang datang karena tentunya tamu-tamu tersebut berasal dari latar belakang yang berbeda-beda, baik suku, agama, budaya, dan bahkan negara. Sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, salah satu pengetahuan umum yang dapat dimiliki seorang resepsionis adalah beberapa bahasa asing yang setidaknya dapat digunakan untuk menyambut dan menyampaikan salam perpisahan kepada tamu-tamu asing. Dengan menyambut dan menyampaikan salam perpisahan dengan bahasa asli asal tamu-tamu asing tersebut, mereka akan merasakan kesan bahwa perusahaan yang mewakili oleh resepsionis mempersiapkan dengan serius kedatangan tamu tersebut.

Pengetahuan Khusus, Selain memiliki pengetahuan umum, seorang resepsionis harus memiliki pengetahuan khusus. Pengetahuan khusus ini, maksudnya adalah resepsionis mengetahui atau mengerti hal-hal mengenai dimana resepsionis itu bekerja. Apabila resepsionis itu bekerja pada perusahaan yang bergerak pada bidang perkapalan, maka ia harus mampu menguasai ilmu perkapalan, begitu pula jika resepsionis tersebut bekerja pada perusahaan *information technology* (IT), maka resepsionis harus menguasai ilmu keITan. Kepribadian, seorang resepsionis harus memiliki kepribadian yang baik dan menyenangkan, yang senantiasa selalu siap membantu tamu bila diperlukan, senang berhubungan dengan tamu dan orang lain serta dapat menjadi pendengar yang baik.

Menurut Gaol dalam bukunya (2015:188-190) menjelaskan bahwa terdapat beberapa hal dalam menerima tamu adalah sebagai berikut : 1.) Bersikap sopan dan tenang terhadap tamu. Jangan terpancing untuk menjadi emosional menghadapi tamu yang keras kepala, angkuh bahkan bersikap “kurang ajar” terhadap kita. Terhadap siapa pun kita harus menahan diri. Kita dapat mengungkapkan secara sopan penolakan kita jika tamu tersebut tidak bisa diterima. Misalnya dengan mengatakan “Maaf, Bapak pimpinan tidak bisa menerima Bapak karena hari ini ada rapat dan selanjutnya Bapak bisa membuat janji temu”. 2.) Bersikap ramah dan bersahabat terhadap setiap tamu yang datang tanpa memandang status sosial atau penampilan fisiknya. Terimalah tamu yang datang dengan tangan terbuka dan bersikaplah selalu siap membantu, walaupun tamu tersebut tidak dapat menemui pimpinan atau mungkin kita sendiri sedang membawa dan terbebani persoalan rumah tangga ke tempat kerja, sehingga mempengaruhi pikiran dan suasana hati kita. Walaupun suasana hati kita sedang kacau, kita harus menerima tamu tersebut dengan penampilan yang gembira, tidak dengan wajah cemberut. 3.) Usahakan tamu merasa senang. Bila harus menunggu jangan sampai tamu merasakan suasana yang membosankan. Sediakan buku-buku bacaan yang dapat menemani tamu selama menunggu. 4.) Berikan penjelasan yang memuaskan jika pimpinan tidak dapat menemui tamu tanpa menyinggung perasaannya. Jangan katakan bahwa pimpinan tidak mau diganggu hari ini, atau pimpinan sedang tidak ingin bertemu dengan siapa pun, walaupun kenyataannya memang demikian. Katakan bahwa pimpinan sedang ada tugas yang tidak dapat ditinggalkan dan tamu diminta membuat janji terlebih dahulu. 5.) Penampilan kita harus menarik, baik dalam sikap maupun tutur kata. Tamu tentu merasa betah untuk menunggu lama sekalipun, jika ditemani oleh sekretaris yang mempunyai kepribadian dan penampilan yang menarik. 6.) Jangan sekali-kali menolak tamu atas inisiatif sendiri atau tanpa perintah pimpinan. Setiap tamu yang datang harus diinformasikan kepada pimpinan walaupun kita tidak tahu apakah pimpinan bersedia menerimanya atau tidak. Jika menolak tamu dengan alasan kita tahu bahwa pimpinan sedang sedang sibuk, padahal ternyata tamu tersebut dapat mendatangkan keuntungan bagi perusahaan, kita pasti dianggap telah melakukan kesalahan. Lain halnya jika memang pimpinan sedang rapat atau dinas keluar, sekretaris

mengatakan kepada tamu untuk meninggalkan pesan. 7). Hormatilah tamu dan ekspresikan penyesalan bila kita harus menolak kehadirannya

Menurut Gaol dalam bukunya (2015:202) menjelaskan bahwa dalam berkomunikasi melalui telepon, ada beberapa etiket yang harus dilakukan, di antaranya: 1). Jangan membicarakan informasi rahasia di telepon. Karena system telepon yang kurang bagus, memungkinkan pembicaraan dapat didengar oleh pihak lain. 2). Jangan berbicara terlalu keras. Atur suara pada saat bertelepon, karena suara yang keras dapat mengganggu ketenangan pimpinan dan karyawan lain. 3). Jangan berbicara dengan orang ketiga pada saat Anda bertelepon. 4). Batasi pembicaraan pribadi di telepon. Banyak sekretaris yang diberi tanggung jawab untuk mengontrol pemakaian telepon. 5). Jangan biarkan telepon dalam posisi ruangan terbuka sehingga lawan bicara di telepon dapat mendengar suara-suara yang ada di kantor. Apabila berada di dalam ruangan tersendiri, maka jangan menggunakan *speakerphone*. 6. Jangan memberikan nomor jalur langsung (*direct line*) pimpinan kepada sembarang orang. Telepon jalur langsung pimpinan berlaku, seperti telepon pribadi.

Pengertian Pelayanan Prima menurut Barata dalam Priansa (2017:125) menyatakan bahwa “Pelayanan prima (*service excellent*) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi”. Rahmayanty (2017:17) menjelaskan bahwa “Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan”.

Tujuan Pelayanan Prima menurut Rahmayanty (2017:12-13) menjelaskan bahwa terdapat beberapa tujuan pelayanan prima, yaitu: a). Memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. b). Kemudian adanya pelayanan prima tetap menjaga dan merawat pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya. c). Serta upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

Jenis-jenis Pelayanan Prima Menurut Gasperz dalam Rusydi (2017:8) menyatakan bahwa pelayanan dibagi menjadi tiga jenis yaitu meliputi : 1). *Core Service* (Layanan Inti) adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya, seperti untuk hotel adalah penyediaan kamar. 2). *Facilitating Service* (Memfasilitasi Layanan) adalah fasilitas pelayanan plus kepada pelanggan, seperti pelayanan yang dilakukan oleh *front office* pada organisasi atau perusahaan. 3) . *Supporting Service* (Layanan Pendukung) merupakan pelayanan tambahan atau pendukung untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya.

Konsep pelayanan prima menurut Barata (2017:75) konsep pelayanan prima dibagi menjadi enam yaitu: 1). Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak

diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan *public relations* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi atau perusahaan. 2). Sikap (*Attitude*) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai. 3). Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. 4). Perhatian (*Attention*), adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami. 5). Tindakan (*Action*), adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali. 6). Tanggung jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Proses dan Tahap Pelayanan Prima Menurut Judiari dalam Rusydi (2017:78) proses dan tahap pelayanan prima adalah sebagai berikut: 1. Pancarkan segenap sikap positif kepada orang lain/pelanggan. Langkah: identifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), pengaturan waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan). 2. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan. Langkah: identifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), pengaturan waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan). 3. Aplikasi diri pengidentifikasian kebutuhan pelanggan. Langkah: ambil inisiatif untuk memperluas tanggung jawab, berkomunikasi dengan jelas/asertif, pengertian, pelanggan disambut dengan baik, membantu mereka merasa penting, memberikan lingkungan yang menyenangkan. 4. Ada pengakuan kepuasan dari pelanggan yang anda layani. Langkah tuntaskan semua kebutuhan pelanggan, ambil langkah ekstra bagi pelayanan, beri sikap yang menjadikan pelanggan berada di pihak anda.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Jurnal	Referensi	Hasil Penelitian
1	Kualitas Pelayanan Prima pada PT PLN (Persero) Rayon Makasar Selatan.	Nur M. (2017)	Pelaksanaan pelayanan prima pada PT PLN (Persero) Rayon Makassar Selatan sudah diusahakan dengan optimal oleh setiap petugas pelayanan dapat sehingga dapat disimpulkan baik melalui sepuluh indikator

No	Jurnal	Referensi	Hasil Penelitian
			kualitas pelayanan prima yakni <i>Tangible</i> (bukti fisik), <i>Realibility</i> (Pantas), <i>Responsiveness</i> (daya tanggap, kesediaan melayani), <i>Competence</i> (ahli), <i>Courtesy</i> (perkataan sopan dan ramah), <i>Security</i> (aman), <i>Access</i> (Mudah), <i>Communication</i> (Informasi), <i>Understanding</i> (Empati)”
2	Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah	Puspitasari FF. (2019)	“implementasi pelayanan prima dalam bentuk: 1) training khusus pelayanan prima, 2) mewujudkan komunikasi ramah, 3) menghidupkan nuansa kekeluargaan, 4) memberikan fasilitas yang memadai. Pelaksanaan konsep pelayanan prima tersebut, mampu meningkatkan marketing sekolah, terbukti dengan meningkatnya penerimaan siswa baru sebesar dua kali lipat yaitu 112 siswa yang terbagi dalam 4 rombongan belajar”.
3	Etika Pengembangan Diri Dan Kemampuan Komunikasi Staf Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Siswa Di Yayasan Pkbn Amari Meruya	Deshiani U, Anggraini K, Wahidah NR, Nurhyati, Novia L, (2020:14)	dalam mewujudkan etika yang baik dalam memberikan pelayanan dipengaruhi dua faktor. Faktor pertama, yaitu faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (staf) yang melayani siswa harus memiliki kemampuan melayani siswa secara tepat dan cepat. Dengan berlaku sopan, ramah, murah senyum, dan berperilaku menyenangkan pada warga belajar, maka staf PKBM Amari Meruya pun akan berlaku sebaliknya. Dengan merasa dihormati dan dihargai warga belajar, staf PKBM Amari Meruya harus dapat berlaku lebih dalam memberikan pelayanan terhadap siswa.
4	Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Koperas	Uniyati H, Ristiyanti S (2020:57)	Dari hasil pembahasan yang telah dipaparkan dapat disimpulkan bahwa hasil uji t antara lima dimensi pelayanan terhadap partisipasi anggota koperasi sebagai berikut; (a) Bukti fisik secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan partisipasi anggota. (b) Empati secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan partisipasi anggota. (c) Kehandalan secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan partisipasi anggota. (d) Daya tanggap secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan partisipasi anggota. (e) Jaminan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan partisipasi anggota. Dari perbandingan hasil Fhitung dengan Ftabel dapat disimpulkan bahwa lima dimensi pelayanan yang terdiri dari bukti fisik,

No	Jurnal	Referensi	Hasil Penelitian
			empati, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan partisipasi anggota.

Sumber: Hasil Penelitian 2020

## METODE PENELITIAN

Jenis Data Menurut Sugiono (2017:225) berdasarkan sumbernya, data dibagi menjadi : a.) Data Primer adalah “sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. b). Data Sekunder adalah “sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data”.

Berdasarkan jenis data yang telah dipaparkan, penelitian ini menggunakan data primer berupa informasi yang diperoleh melalui wawancara dengan HRD & Admin dan Resepsionis mengenai kegiatan pelayanan yang dilakukan. Jenis data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dokumen perusahaan seperti sejarah perusahaan dan struktur organisasi perusahaan untuk dijadikan bahan pertimbangan di PT Citramas Heavy Industries.

Teknik pengumpulan data menurut Hikmawati (2017:80-84) terdapat lima macam teknik pengumpulan data yaitu: a. Pengumpulan Data dengan Observasi “Observasi merupakan salah satu cara dalam mengumpulkan data penelitian”. b. Pengumpulan Data dengan Wawancara “Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”. c. Pengumpulan Data dengan Kuesioner/Angket, “Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau dilakukan tertulis kepada responden untuk untuk dijawab”. d. Pengumpulan Data dengan Dokumentasi “Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu”. e. Pengumpulan Data dengan Triangulasi, “Teknik pengumpulan data triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada”. Berdasarkan penjelasan mengenai teknik pengumpulan data diatas, teknik pengumpulan yang digunakan selama penelitian dengan observasi dan wawancara dengan Resepsionis secara langsung di PT Citramas Heavy Industries.

Teknik Analisis Menurut Sugiyono (2017:8) teknik analisis dibedakan menjadi dua yaitu metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diucapkan. Sedangkan, Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*); disebut juga sebagai metode *etnographi*, karena pada awalnya metode ini lebih banyak



digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya; disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pada teori yang dipaparkan, tugas resepsionis dibedakan menjadi lima yaitu menerima dan menyambut tamu, melayani keperluan tamu, menerima dan meneruskan panggilan telepon, menerima dan meneruskan surat/paket dan memastikan bahwa semua terlayani dengan baik. Sementara berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa tugas resepsionis yang dikerjakan oleh Resepsionis di PT Citramas Heavy Industries adalah menangani telepon, menangani tamu, menerima dan membalas *e-mail*, menangani surat masuk, menangani surat keluar, mendistribusikan dokumen, mengarsipkan dokumen serta menangani permintaan alat tulis kantor. Menangani Telepon adalah suatu aktifitas pelayanan perusahaan dalam menyampaikan informasi kepada pihak yang dituju yang dilakukan secara *non verbal* melalui telepon. Adapun pihak yang dituju terbagi menjadi dua yaitu pihak internal seperti pimpinan/staf dan pihak eksternal seperti *customer* perusahaan. Informasi yang diterima oleh pihak internal seperti pengajuan komplain dari pihak eksternal, penawaran produk dan kerjasama dari perusahaan lain.

Sedangkan informasi yang disampaikan kepada pihak eksternal yaitu mengenai perusahaan bagi *customer* yang berminat membangun hubungan kerjasama dengan perusahaan. Menangani Tamu adalah suatu aktifitas pelayanan yang dilakukan secara tatap muka dengan tamu/*customer* yang sedang berkunjung ke PT Citramas Heavy Industries. Sikap yang diterapkan seperti menyapa, senyum, sopan, ramah, menanyakan keperluan tamu dan mempersilahkan tamu duduk di ruang tunggu sebelum bertemu dengan pihak internal yang dituju. Menerima dan Membalas *E-mail* merupakan aktifitas pelayanan kepada pihak internal perusahaan. Dalam hal ini, pihak internal di perusahaan memiliki alamat *e-mail* masing-masing dengan menggunakan microsoft outlook. Adapun alamat *e-mail* yang ditujukan kepada bagian resepsionis yaitu kiki@chind.co.id. Biasanya *e-mail* yang diterima seperti konfirmasi mengenai pengajuan cuti karyawan, permintaan pembuatan surat yang sudah *scan* kemudian digabungkan dalam bentuk PDF sebelum dikirimkan kembali kepada pihak internal yang dituju. Menangani Surat Masuk adalah suatu aktifitas pelayanan yang dilakukan secara langsung dengan menerima surat masuk dari pihak eksternal ke pihak internal perusahaan. Penanganan yang dilakukan yaitu melakukan pencatatan sesuai dengan tingkat kepentingan surat ke dalam buku tanda terima surat masuk.

Menangani surat keluar merupakan aktifitas pelayanan dari pihak internal kepada pihak eksternal perusahaan. Pengiriman surat keluar dilakukan dengan menggunakan jasa antar dokumen seperti JNE/TIKI apabila jarak yang ditempuh hanya antar kota dan pengiriman dokumen menggunakan ojek *online* seperti GRAB untuk jarak tempuh yang dekat dari perusahaan.

Mendistribusikan Dokumen adalah suatu aktifitas pelayanan yang dilakukan secara langsung. Pendistribusian dokumen dilakukan dengan menyertakan *form* tanda terima untuk ditandatangani oleh pihak penerima.

Mengarsipkan Dokumen merupakan aktifitas pelayanan mulai dari menyusun, mengurutkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sampai dengan mengarsipkan kedalam lemari arsip. Dokumen yang diarsipkan biasanya seperti *form* tanda terima, data karyawan dan lain sebagainya. Sistem pengarsipan yang digunakan oleh perusahaan yaitu sistem abjad dan sistem nomor. Menangani Permintaan Alat Tulis Kantor merupakan suatu aktifitas pelayanan dimana Resepsionis melakukan pelayanan untuk karyawan yang telah mengajukan permintaan ATK untuk keperluan dalam kurun waktu selama satu bulan. Adapun permintaan ATK yang sering diajukan seperti pulpen, *spidol*, amplop,, gunting, isi *cutter*, *ordner*, *form* catatan, kertas HVS A4, kertas *continuous form* dan lain sebagainya. Resepsionis tidak hanya melayani permintaan ATK saja, melainkan berbelanja kebutuhan P3K, dan obat-obatan untuk para karyawan.

Berdasarkan analisis dapat disimpulkan tugas resepsionis perusahaan telah diterapkan dengan baik sesuai dengan teori dan juga di PT Citramas Heavy Industries diantaranya menangani telepon, menangani tamu, menangani surat masuk, menangani surat keluar dan mendistribusikan dokumen dan telah terimplementasi dengan baik.

Berdasarkan pada teori yang dipaparkan, konsep pelayanan prima meliputi kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, sikap (*attitude*) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, penampilan (*appearance*) adalah penampilan seseorang, perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, tindakan (*action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan dan tanggung jawab (*accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian.

Sementara hasil penelitian, Resepsionis pada Departemen HRGA di PT Citramas Heavy Industries tentang konsep pelayanan prima yaitu : Kemampuan (*Ability*), kemampuan yang dimiliki oleh seorang resepsionis berdasarkan *job desc* sebagai berikut: 1) Menangani telepon Resepsionis mengangkat telepon saat dering pertama dan tidak boleh lebih dari dering ketiga. 2) Menangani tamu, resepsionis melakukan komunikasi dua arah mulai dari penggunaan bahasa, pengucapan yang baik dan benar kepada tamu. 3) Menerima dan membalas *e-mail* Resepsionis menerima dan membalas *e-mail* dengan mengetik cepat dan tepat menggunakan 10 jari. 4) Menangani surat masuk, resepsionis melakukan pengecekan secara cepat sebelum dicatat kedalam buku tanda terima. 5) Menangani surat keluar, resepsionis mengirimkan surat keluar sesuai dengan waktu yang di tetapkan menggunakan jasa pengiriman. 6) Mendistribusikan dokumen, resepsionis melakukan pendistribusian dokumen kepada pihak internal yang dituju.

7) Mengarsipkan dokumen, resepsionis melakukan penyusunan arsip dengan rapi dan mudah ditemukan apabila sewaktu-waktu dibutuhkan kembali. 8) Menangani permintaan ATK, resepsionis mengetahui dan menghitung persediaan ATK untuk menyesuaikan dengan permintaan yang diajukan.

Sikap (*Attitude*), sikap merupakan salah satu aspek penting dalam sebuah pelayanan. Sebagai seorang Resepsionis yang baik harus mencerminkan sikap yang baik agar terjaganya citra perusahaan. Sikap pelayanan yang dilakukan oleh seorang resepsionis berdasarkan *job desc* sebagai berikut: 1) Menangani telepon, resepsionis menyampaikan informasi tidak berbelit-belit. 2) Menangani tamu, resepsionis memberikan sapaan, senyuman dan bertutur kata yang santun. 3) Menerima dan membalas *e-mail*, resepsionis harus teliti saat mengerjakan pekerjaan yang diperintahkan sebelum dikirimkan kembali. 4) Menangani surat masuk, resepsionis menyortir surat yang masuk dengan teliti berdasarkan tingkat kepentingan yang ditujukan kepada masing-masing departemen. 5) Menangani surat keluar, resepsionis bersikap teliti dengan mengkonfirmasi ulang kepada pihak internal mengenai kesesuaian tujuan alamat pengiriman. 6) Mendistribusikan dokumen, resepsionis memberikan dokumen sopan, mengatakan permisi dan mengucapkan terima kasih setelah menyerahkan dokumen. 7) Mengarsipkan dokumen, resepsionis mengurutkan dokumen sesuai dengan ketentuan agar lebih sistematis. 8) Menangani permintaan ATK, resepsionis melayani dengan ramah kepada pihak internal yang mengajukan permintaan ATK..

Penampilan (*Appearance*). Penampilan dalam pelayanan memberikan pandangan terhadap seseorang dalam menilai sebuah pekerjaan yang dikerjakan. Adapun penampilan dalam pelayanan yang dilakukan oleh seorang resepsionis berdasarkan *job desc* sebagai berikut: 1) Menangani telepon, resepsionis dalam bertutur kata menggunakan bahasa yang baik dan jelas pada saat memberikan respon. 2) Menangani tamu, resepsionis dalam berpakaian sopan, rapi, bersih dan wangi. 3) Menerima dan membalas *e-mail*, resepsionis rutin mengecek dan merapikan pesan yang masuk di *e-mail* agar tidak menumpuk. 4) Menangani surat masuk, resepsionis melakukan pencatatan dengan rapih kedalam buku tanda terima surat masuk. 5) Menangani surat keluar, resepsionis merapihkan dokumen dengan memasukkan kedalam amplop dan diberi segel agar dokumen terjaga dengan aman saat dikirim kepada pihak penerima. 6) Mendistribusikan dokumen, resepsionis memberikan dokumen berdasarkan departemen agar tidak terlalu menumpuk pada saat membawanya. 7) Mengarsipkan dokumen, resepsionis menyimpan dokumen dengan baik dan tersusun dengan rapih sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 8) Menangani permintaan ATK, resepsionis mencatat kedalam buku laporan harian pengambilan ATK sesuai dengan pengajuan yang diajukan dan berdasarkan departemen.

Perhatian (*Attention*). Pelayanan harus dilakukan secara baik agar memberikan kesan positif bagi perusahaan. Dengan cara memberikan perhatian kepada orang lain. Adapun perhatian yang

diberikan oleh seorang resepsionis berdasarkan *job desc* sebagai berikut: 1) Menangani telepon, resepsionis menanyakan identitas, apa tujuannya, ingin berbicara dengan siapa kepada si penelpon. 2) Menangani tamu, resepsionis menanyakan keperluan tamu dan memberikan respon baik kepada tamu. 3) Menerima dan membalas *e-mail*, resepsionis mengirimkan artikel yang bermanfaat kepada pihak internal di pagi hari. 4) Menangani surat masuk, resepsionis memeriksa kembali surat masuk agar tidak terjadi kekeliruan dalam penerimaan surat. 5) Menangani surat keluar, resepsionis memeriksa kembali kelengkapan dokumen sebelum diserahkan kepada jasa pengiriman. 6) Mendistribusikan dokumen, resepsionis memprioritaskan tingkat kepentingan dokumen apabila ada dokumen yang ditujukan kepada pimpinan perusahaan. 7) Mengarsipkan dokumen, resepsionis memperhatikan tempat penyimpanan arsip seperti mengarsipkan dengan baik dokumen data karyawan agar mudah ditemukan. 8) Menangani permintaan ATK, resepsionis melakukan pengecekan stok persediaan ATK

Tindakan (*Action*). Tindakan dalam pelayanan yang dilakukan oleh seorang resepsionis berdasarkan *job desc* sebagai berikut : 1) Menangani telepon, resepsionis menyambungkan telepon secara benar sesuai dengan nomor ekstension yang dituju. 2) Menangani tamu, resepsionis menghantarkan tamu ke ruangan dan memberikan jamuan dalam bentuk minuman. 3) Menerima dan membalas *e-mail*, resepsionis segera melakukan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang tertulis di *e-mail*. 4) Menangani surat masuk, resepsionis menangani sendiri apabila ada surat yang masuk mulai dari pengecekan sampai dengan pencatatan. 5) Menangani surat keluar, resepsionis menyerahkan dokumen secara langsung kepada kurir tersebut jika pengiriman menggunakan Aplikasi GRAB. 6) Mendistribusikan dokumen, resepsionis memberikan sendiri dokumen tersebut kepada pihak internal yang dituju. 7) Mengarsipkan dokumen, resepsionis mengerjakan sendiri mulai dari penyusunan sampai merapihkan dokumen ke dalam order yang telah disediakan kemudian ditata rapih dirak penyimpanan arsip. 8) Menangani permintaan ATK, resepsionis melakukan perhitungan stok dan pencatatan untuk pembelian stok persediaan ATK yang habis.

Tanggung jawab (*Accountability*). Sebagai seorang Resepsionis harus memiliki tanggung jawab dalam sebuah pelayanan. Adapun tanggung jawab dalam pelayanan berdasarkan *job desc* sebagai berikut: 1) Menangani telepon, resepsionis mengakui kesalahan apabila salah menekan nomor ekstension dalam menyambungkan telepon. 2) Menangani tamu, resepsionis memprioritaskan tamu yang sudah memiliki janji temu dengan pimpinan/staf perusahaan. 3) Menerima dan membalas *e-mail*, resepsionis bertanggung jawab apabila ada kesalahan pada saat membalas pesan. 4) Menangani surat masuk, resepsionis bertanggung jawab atas segala surat yang masuk untuk pihak internal perusahaan. 5) Menangani surat keluar, resepsionis bertanggung jawab atas surat keluar yang dikirimkan melalui jasa pengiriman. 6) Mendistribusikan dokumen, resepsionis bertanggung jawab atas semua dokumen yang diberikan kepada pihak internal perusahaan. 7)

Mengarsipkan dokumen, resepsionis bertanggung jawab atas hilangnya dokumen dengan mencetak dan memperbarui dokumen tersebut. 8) Menangani permintaan ATK, resepsionis bertanggung jawab atas persediaan stok ATK dan wajib melaporkan apabila persediaan habis.

Berdasarkan analisis dapat disimpulkan konsep pelayanan prima yang dijabarkan sesuai dengan *job desc* resepsionis sudah diterapkan di PT Citramas Heavy Industries dengan baik. Konsep yang telah diterapkan oleh resepsionis dalam memberikan pelayanan prima antara lain kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*) dan tanggung jawab (*accountability*).

Berdasarkan pada teori yang dipaparkan, proses dan tahap pelayanan prima terdiri dari empat tahapan yaitu pancarkan segenap sikap positif kepada orang lain/pelanggan, mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, aplikasi diri pengidentifikasian kebutuhan pelanggan, ada pengakuan kepuasan dari pelanggan yang anda layani.

Hasil penelitian melalui wawancara dan observasi menyatakan bahwa proses dan tahap pelayanan prima perusahaan yang dilakukan oleh Resepsionis pada Departemen HRGA di PT Citramas Heavy Industries yaitu : 1). Langkah pertama, resepsionis memberikan sikap positif terhadap *customer* dalam menangani tamu. Adapun hal yang dilakukan oleh resepsionis seperti menyapa, bertutur kata lembut, ramah dan sopan saat kedatangan tamu atau *customer* ke perusahaan. 2). Langkah kedua, setiap ada yang berkunjung ke perusahaan resepsionis melakukan hal seperti menanyakan nama, maksud kedatangan dan menanyakan apakah sudah membuat janji sebelumnya kepada tamu atau *customer*. 3). Langkah ketiga, resepsionis memberikan perhatian kepada tamu atau *customer* dengan memberikan jamuan seperti minum dan menyediakan koran atau majalah agar tidak merasa jenuh pada saat menunggu. 4). Langkah keempat, setelah mendengarkan apa yang diinginkan dan memberikan perhatian kepada *customer*. Setelah itu, resepsionis melakukan hal lainnya seperti memberikan respon sebaik mungkin apabila terjadi penolakan dari perusahaan kepada tamu sehingga tetap menjaga perasaan dan memberikan rasa nyaman, kepercayaan serta kepuasan dari tamu atau *customer*.

Tabel 2 Hasil Analisis Pelaksanaan Pelayanan Prima

No	Teori	Hasil Penelitian	Analisis
1	Tugas Resepsionis menurut teori dibedakan menjadi empat yaitu : 1. Menerima dan menyambut tamu 2. Melayani keperluan tamu	Tugas Resepsionis di PT Citramas Heavy Industries yaitu menangani telepon, menangani tamu, menerima dan membalas <i>e-mail</i> , menangani surat masuk, menangani surat keluar, mendistribusikan dokumen, mengarsipkan dokumen serta	Tugas-tugas resepsionis perusahaan sudah sesuai dengan teori dan hasil penelitian yaitu menangani telepon, menangani tamu, menangani surat masuk, menangani surat keluar dan mendistribusikan dokumen.

	3. Menerima dan meneruskan panggilan telepon	dan menangani permintaan alat tulis kantor.	
	4. Menerima dan meneruskan surat/paket		
	5. Memastikan semuanya terlayani dengan baik		
2	Konsep Pelayanan Prima menurut teori yang dipaparkan adalah : 1. Kemampuan ( <i>ability</i> ) 2. Sikap ( <i>attitude</i> ) 3. Penampilan ( <i>appearance</i> ) 4. Perhatian ( <i>attention</i> ) 5. Tindakan ( <i>action</i> ) 6. Tanggung Jawab ( <i>accountability</i> )	Konsep Pelayanan Prima Resepsionis di PT Citramas Heavy Industries adalah : 1. Kemampuan ( <i>ability</i> ) 2. Sikap ( <i>attitude</i> ) 3. Penampilan ( <i>appearance</i> ) 4. Perhatian ( <i>attention</i> ) 5. Tindakan ( <i>action</i> ) 6. Tanggung Jawab ( <i>accountability</i> )	Berdasarkan analisis dapat disimpulkan konsep pelayanan prima yang dijabarkan sesuai dengan <i>job desc</i> resepsionis sudah diterapkan di PT Citramas Heavy Industries.
3	Proses dan tahap pelayanan prima menurut teori terdiri dari empat tahapan yaitu 1. Pancarkan segenap sikap positif kepada orang lain/pelanggan. 2. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan. 3. Aplikasi diri pengidentifikasian kebutuhan pelanggan. 4. Ada pengakuan kepuasan dari pelanggan yang anda layani.	Proses dan tahap pelayanan prima Resepsionis di PT Citramas Heavy Industries yaitu sebagai berikut: 1. Langkah pertama, Resepsionis memberikan sikap positif terhadap <i>customer</i> dalam menangani tamu seperti menyapa, bertutur kata lembut, ramah dan sopan saat kedatangan tamu atau <i>customer</i> ke perusahaan. 2. Langkah kedua, resepsionis menanyakan nama, maksud kedatangan dan menanyakan apakah sudah membuat janji sebelumnya kepada tamu atau <i>customer</i> . 3. Langkah ketiga, resepsionis memberikan perhatian kepada tamu atau <i>customer</i> dengan memberikan jamuan seperti minuman dan makanan ringan. 4. Langkah keempat, resepsionis memberikan respon sebaik mungkin apabila terjadi penolakan	Proses dan tahap pelayanan prima perusahaan yang sudah dijalankan yaitu langkah pertama, langkah kedua dan langkah keempat.

---

dari perusahaan kepada tamu sehingga tetap menjaga perasaan dan memberikan rasa nyaman, kepercayaan serta kepuasan dari tamu atau *customer*.

---

Implementasi Pelayanan Prima yang dilakukan oleh Resepsionis di PT Citramas Heavy Industries yaitu berdasarkan tugas-tugas resepsionis kemudian diterapkan pada konsep pelayanan prima, serta dijalankan berdasarkan teori proses dan tahap pelayanan prima.

---

Sumber : Hasil Penelitian 2020

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan prima yang dilakukan oleh resepsionis di PT Citramas Heavy Industries berdasarkan tugas resepsionis perusahaan adalah menangani telepon, menangani tamu, menerima dan membalas e-mail, menangani surat masuk, menangani surat keluar, mendistribusikan dokumen, mengarsipkan dokumen dan menangani permintaan ATK. Konsep pelayanan prima PT Citramas Heavy Industries terdiri dari 6A yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*) dan tanggung jawab (*accountability*) yang diterapkan sesuai dengan job desc resepsionis. Selanjutnya, dijalankan berdasarkan proses dan tahap pelayanan prima PT Citramas Heavy Industries yaitu resepsionis memberikan sikap positif terhadap customer dalam menangani tamu, setiap ada yang berkunjung resepsionis menanyakan nama dan tujuan tamu, resepsionis memberikan perhatian kepada tamu, dan mendengarkan apa yang diinginkan dan memberikan perhatian kepada tamu sehingga tetap menjaga perasaan dan memberikan rasa nyaman, kepercayaan serta kepuasan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi pelayanan prima resepsionis yang dilakukan di PT Citramas Heavy Industries saran yang diberikan untuk meningkatkan pelayanan prima yaitu sebaiknya implementasi pelayanan prima yang dilakukan oleh perusahaan lebih ditingkatkan oleh seorang resepsionis pada khususnya lebih memperhatikan keinginan dan maksud tujuan dari tamu yang berkunjung ke perusahaan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Barata AA. (2017). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta(ID): PT Elex Media Komputindo.
- Deshiani U, Anggraini K, Wahidah NR, Nurhyati, Novia L, (2020). Etika Pengembangan Diri Dan Kemampuan Komunikasi Staf Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Siswa Di Yayasan Pkbm Amari Meruya, Jurnal Pengabdian Dharma Laksana Mengabdikan Untuk Negeri, Vol 2 No 2, Januari 2020. Hal 14
- Hikmawati DF. (2017). Metodologi Penelitian. Depok(ID): PT Raja Grafindo Persada.
- L. Gaol CJ. (2015). Keandalan dan Sukses Sekretaris Perusahaan dan Organisasi. Jakarta(ID): PT Elex Media Komputindo.
- Mulyadi D. (2015). Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Bandung(ID): Alfabeta.
- Nur M. (2017). Kualitas Pelayanan Prima pada PT PLN (Persero) Rayon Makasar Selatan. Office, Vol (No): 3.Hal.72-78
- Prakoso PA. (2017). Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja. Yogyakarta(ID): Gava Media.
- Priansa DJ. (2017). Manajemen Sekretaris Dan Perkantoran Terampil dan Profesional. Bandung(ID): CV Pustaka Setia.
- Puspitasari FF. (2019). Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah. Vol 4 (No): 1. Tersedia dari <http://ejournal.uin.malang.ac.id/index.php/jmpi/index>
- Rahmayanty N. (2017). Manajemen Pelayanan Prima. Bandung(ID): Graha Ilmu. Rusydi M. 2017. Customer Excellence. Yogyakarta(ID): Gosyen Publishing.
- Sugiyono PD. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung(ID): Alfabeta
- Umiyati H, Ristiyanti S (2020). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi. Vol 18 No.1 hal 57