BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil selama melaksanakan Proyek Akhir adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan tamu pada bagian resepsionis PT Telekomunikasi Tbk. Divisi *Consumer Services* II Timur Surabaya yang dilakukan melalui beberapa tahap mulai dari resepsionis menanyakan kepentingan tamu dan hendak bertemu dengan siapa, tamu didata dengan menggunakan *software visitor system*. Prosedur pelayananan tamu yang dilakukan oleh resepsionis PT Telkom DCS II Timur berjalan dengan cukup baik.
2. Peranan sekretaris PT Telekomunikasi Tbk. Divisi *Consumer Services* II Timur Surabaya dalam membantu kelancaran kerja pimpinan adalah hal yang sangat penting. Peranan tersebut meliputi persiapan rapat, pendisposisian surat masuk, perjalanan dinas pimpinan serta menjamu tamu perusahaan.
    a. Langkah-langkah yang ditempuh dalam persiapan rapat antara lain mempersiapkan agenda rapat, membuat dan menyebarkan undangan rapat, mempersiapkan ruang rapat dan membuat notula rapat,
    b. Prosedur pendisposisian surat masuk pada sekretariat PT Telkom DCS Timur Surabaya yakni membuka surat dan melihat dimana surat tersebut ditujukan, mengisi lembar disposisi berdasarkan informasi atau data yang diperoleh dari surat tersebut.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

c. Hal yang perlu diperhatikan dalam menangani perjalanan dinas pimpinan yaitu pemesanan dan pembelian tiket pesawat dan akomodasi.

d. Untuk menjamu tamu perusahaan sekretaris harus memesan menu makanan sehari sebelum tamu datang ke perusahaan, sekretaris harus tetap menjaga kebersihan ruang makan. Pelaksanaan *table manners* pada PT Telkom tidak sepenuhnya sesuai dengan teori *table manners*.

5.2 Saran

1. Selain memiliki sifat yang ramah, resepsionis juga harus mampu memberikan kesan yang hangat dan melayani tamu dengan hati. Dengan demikian, tamu merasa lebih dihargai.
2. Resepsionis merupakan salah satu bagian dari citra perusahaan, jadi sebaiknya resepsionis lebih memperhatikan penampilan. Baik dari segi *make up* maupun pakaian.
3. Pada bagian sekretariat PT Telkom, perlu diadakan penggandaan untuk dokumen yang penting dan yang masih diperlukan oleh perusahaan dan dilakukan penyimpanan yang baik untuk mempermudah dalam pencarian.
4. Peralatan pengarsipan pada unit sekretariat Divisi *Consumer Service* II Timur PT. Telkom Indonesia perlu ditambah agar dalam pengelolaan surat masuk dapat cepat dan efisiensi waktu. Sarana dan prasarana seperti *Filling Cabinet*, *Ordner*, lemari arsip perlu ditambah, agar penataan dan perawatan arsip dapat mudah dilakukan, dan mudah dipantau sehingga arsip dapat mudah ditemukan kembali pada waktu dibutuhkan.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA