

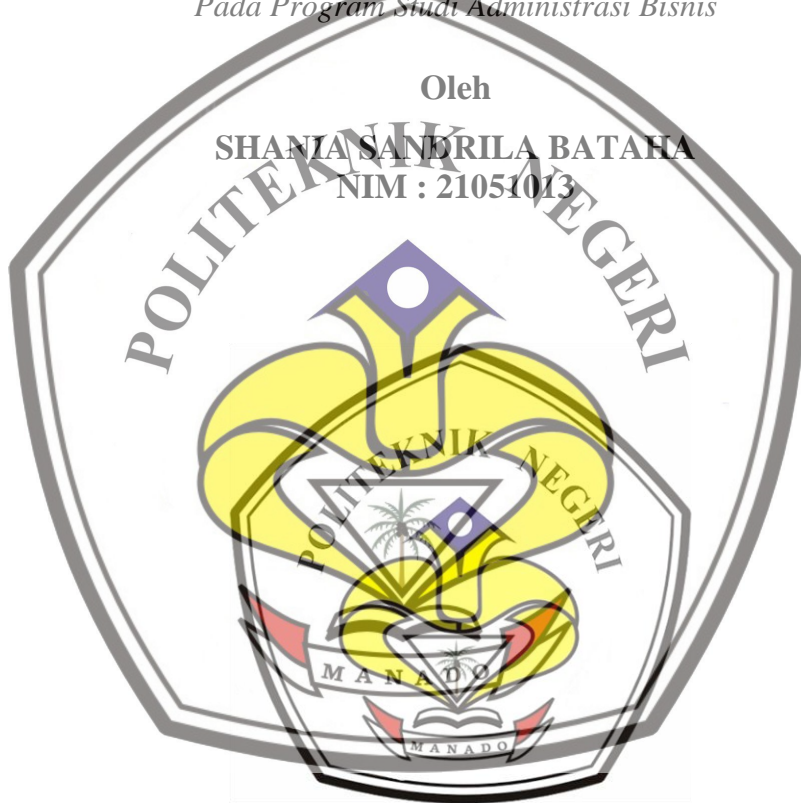
**KOMPETENSI RESEPSIONIS YANG MENUNJANG  
PEKERJAAN PADA PT. ANGKASA PURA I KANTOR  
CABANG BANDAR UDARA SAM RATULANGI  
MANADO**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya Administrasi Bisnis (AMd.AB)  
Pada Program Studi Administrasi Bisnis*

Oleh

**SHANIA SANDRILA BATAHA**  
NIM : 21051013



**POLITEKNIK NEGERI MANADO  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
2024**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>BIOGRAFI .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Rumusan Masalah .....	3
1.4 Tujuan.....	4
1.5 Manfaat.....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Landasan Teori.....	5
2.2 Pengertian Resepsionis.....	7
2.3 Pengertian Kompetensi Resepsionis .....	8
2.4 Tugas Resepsionis .....	9
2.5 Fungsi Dan Tujuan Resepsionis .....	9
2.6 Karakteristik Kompetensi.....	11
2.7 Indikator Kompetensi .....	12

2.8	Pengertian Pekerjaan .....	13
2.8	Pengertian Pekerjaan .....	13
2.2	Hasil Yang Relevan .....	13
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>15</b>
3.1	Gambaran Umum Instansi .....	15
3.1.1	Sejarah Instansi .....	15
3.1.2	Visi dan Misi Instansi .....	19
3.1.3	Logo Instansi .....	20
3.1.4	Lokasi Instansi .....	20
3.1.5	Sumber Daya Instansi .....	21
3.1.6	Struktur Instansi .....	22
3.1.7	Uraian Tugas .....	23
3.2	Gambaran Permasalahan .....	28
3.3	Pembahasan .....	30
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>		<b>33</b>
4.1	Kesimpulan .....	33
4.2	Saran .....	33
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>35</b>



# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan industri penerbangan yang bertumbuh sangat pesat menimbulkan persaingan usaha penerbangan sehingga harus memberikan pelayanan yang baik kepada tamu dan pengunjung agar supaya dapat memenangkan persaingan usaha.

Layanan resepsionis yang buruk dapat berdampak signifikan pada suatu lembaga. PT Angkasa Pura I sebagai perusahaan yang bergerak di sektor ini harus menjaga standar layanan yang tinggi. Resepsionis adalah ujung tombak layanan pelanggan di ruang resepsionis perlu mempunyai kompetensi yang memadai. Tugas dan peran resepsionis yang paling utama yaitu melayani tamu dengan baik dan berkomunikasi dengan baik kepada pengunjung tamu dan karyawan sehingga akan membuat tamu menjadi puas akan pelayanan yang ada.

PT Angkasa Pura I adalah suatu lembaga layanan publik yang bergerak di bidang penerbangan sehingga sangat penting bagi tenaga resepsionis untuk menciptakan kesan bagi tamu. Perusahaan perlu memastikan bahwa setiap resepsionis memiliki kompetensi yang memadai. Kompetensi yang dimaksud mencakup kemampuan komunikasi yang efektif, keterampilan dalam pelayanan tamu, menerima telepon serta kemampuan teknis dalam mengisi data menggunakan teknologi yang ada.

Resepsionis memiliki peranan penting dalam operasional kantor, sehingga perlu dikelola seefektif mungkin baik dari segi personel yang terlibat, fasilitas yang dibutuhkan, tampilan keseluruhan, dan lain sebagainya. Resepsionis bekerja di

departemen kantor depan suatu bisnis, seperti perusahaan, karena mereka mempunyai kontak langsung dengan tamu, oleh karena itu peran resepsionis didepan kantor yang sangat dibutuhkan yang menunjang pekerjaan pada PT. Angkasa Pura I perusahaan memiliki tugas untuk memberikan layanan kepada tamu yang luar biasa.

Hal ini sejalan penelitian Irmawati dan kawan-kawan (2022) yang berjudul kompetensi front office dalam meningkatkan pelayanan di kantor pajak (KPP) menemukan bahwa kompetensi front office sangatlah diperlukan untuk menunjang pelayanan kantor (KPP). Kompetensi staf front office sangat berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dan kurangnya kompetensi menyebabkan kepuasan yang dapat mempengaruhi kepercayaan terhadap layanan publik.

Sewaktu PKL penulis mengamati bahwa resepsionis yang ada di PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Sam Ratulangi Manado itu kurang berkompeten hal ini dapat ditunjukkan dengan adanya beberapa kali mendapati komplain dari tamu yang mengantarkan surat karena surat yang diberikan hari itu seharusnya diinput datanya hari itu tetapi tidak cukup waktu dan memunda besok hari karena penumpukan surat masuk setiap hari dengan jumlah 30 surat ataupun lebih surat dari penerbangan ataupun surat dari tamu, hal itu menyebabkan tamu marah-marah resepsionis tidak mampu menghadapi komplain tamu resepsionis memilih untuk melarikan diri resepsionis juga ada kendala dalam kemampuan komunikasi karena resepsionis tidak percaya diri dalam berkomunikasi dengan tamu malu untuk bertanya itu sering terjadi miskomunikasi dengan karyawan atau

tamu. masih kurang dalam pengetahuan teknologi dalam menggunakan mesin *scanner* dan aplikasi tata naskah dinas elektronik (TNDE) dalam mengisi data surat masuk beberapa kali terjadi kesalahan dalam mengisi data surat karena itu harus mengulang kembali dalam mengisi data hal itu membuat pekerjaan resepsionis menjadi terhambat. berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik mengambil judul **KOMPETENSI RESEPSIONIS YANG MENUNJANG PEKERJAAN PADA PT. ANGKASA PURA I KANTOR CABANG BANDAR UDARA SAM RATULANGI MANADO**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis menemukan permasalahan yang di jadikan sebagai identifikasi masalah yaitu sebagai berikut:

- 1) Sering mendapati komplain dari tamu
- 2) Ketidakmampuan dalam menggunakan beberapa teknologi
- 3) Mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan tamu sehingga sering terjadi miskomunikasi dan komunikasi tidak berjalan lancar
- 4) Sering tidak percaya diri dalam berinteraksi atau malu bertanya atau menjawab pertanyaan tamu
- 5) Kurangnya keterampilan dalam menerima tamu dengan berhadapan langsung dengan tamu

## 1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diambil penulis yaitu fokus pada

1. Bagaimana pelaksanaan alur tugas resepsionis di PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Sam Ratulangi Manado?

2. Bagaimana kompetensi yang diperlukan resepsionis di Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Sam Ratulangi Manado?

#### 1.4 Tujuan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah

- 1 Untuk menggambarkan alur kerja pelaksanaan resepsionis di Angkasa Pura I bandar udara sam ratulangi manado
2. Untuk mengidentifikasi Kompetensi yang apa di perlukan resepsionis yang menunjang pekerjaan di PT. Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Sam Ratulangi Manado

#### 1.5 Manfaat

Manfaat yang bisa diambil adalah sebagai berikut

1. Bagi Instansi  
Untuk PT. Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Sam Ratulangi Manado untuk melakukan pelatihan dan pengembangan keterampilan supaya seorang resepsionis yang kompeten bisa memberikan pelayanan yang lebih baik pada tamu dan pengunjung.
2. Bagi Jurusan  
Laporan Tugas Akhir ini bisa dijadikan sebagai sarana tambahan atau referensi pada perpustakaan kampus Politeknik Negeri Manado.
3. Bagi Penulis  
Menambah wawasan, Pengetahuan, dan Keterampilan mengenai kompetensi Resepsionis.

