

## **BAB 3 PENUTUP**

### **3.1 Kesimpulan**

Berdasarkan kegiatan praktik kerja yang dilakukan penulis di BPMI UNPAR sebagai *Front Office* di Divisi Tata Usaha berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan oleh penulis pada bab sebelumnya secara keseluruhan kegiatan administrasi yang berlangsung di BPMI UNPAR sudah berjalan cukup baik. Penulis memahami beberapa hal yang menjadi tujuan penulis melakukan praktik kerja di BPMI UNPAR dan menarik beberapa kesimpulan, yaitu sebagai berikut.

1. Menurut penulis, proses pelayanan tamu secara langsung di BPMI UNPAR sudah terlaksana dengan cukup baik seperti menyapa, menanyakan identitas tamu dan keperluan tamu. BPMI UNPAR sudah memiliki ruangan yang bisa membuat tamu nyaman yaitu bersih, rapi dan tertata. Selain itu BPMI UNPAR juga memberikan perlengkapan ruangan dalam penunjangnya seperti majalah, brosur maupun katalog universitas, tempat sampah, dan handsinitizer. Namun, BPMI UNPAR masih belum menyediakan buku tamu sehingga BPMI UNPAR tidak dapat mengetahui siapa saja tamu yang datang setiap harinya.
2. Menurut penulis, proses pelayanan tamu melalui telepon di BPMI sudah terlaksana dengan cukup baik seperti menyapa, menanyakan identitas tamu dan keperluan tamu. BPMI UNPAR juga sudah memiliki semua kode VoIP UNPAR sehingga untuk menyambungkan unit tertentu tidak butuh waktu yang lama. Namun BPMI UNPAR masih belum menyediakan formulir penerimaan telepon, sehingga penulis menggunakan *sticky note* untuk mencatat hal penting dari penelepon.
3. Menurut penulis, proses penerimaan surat masuk di BPMI UNPAR sudah terlaksana cukup baik seperti menandatangani dan menuliskan tanggal penerimaan di buku ekspedisi yang dibawa oleh pengantar ekspedisi, memberikan cap khusus BPMI, memindai surat masuk, menginput surat masuk, memberikan surat masuk kepada unit yang berkaitan di BPMI dan

mengarsipkan surat masuk tersebut. Namun BPMI UNPAR masih memiliki kendala terhadap penerimaan surat masuk.

4. Menurut penulis, proses penerimaan surat masuk di BPMI UNPAR sudah terlaksana dengan sangat baik karena sudah sesuai dengan proses dan prosedur pemrosesan surat keluar seperti menerima surat keluar dari Divisi BPMI yang bersangkutan, memberikan cap surat keluar tersebut menggunakan cap khusus BPMI, mengisi buku ekspedisi milik BPMI sesuai kantor/fakultas/unit yang akan dituju, memindai surat keluar, menginput surat keluar, dan mengarsipkan surat keluar tersebut.

### 3.2 Saran

Berdasarkan kegiatan praktik kerja yang dilakukan oleh penulis di BPMI UNPAR, penulis memberikan masukan sebagai berikut.

Berdasarkan kegiatan praktik kerja yang dilakukan oleh penulis di BPMI UNPAR, penulis memberikan masukan sebagai berikut.

1. Penulis menyarankan untuk meningkatkan pelayanan tamu secara langsung dengan menyediakan buku tamu.
2. Penulis menyarankan untuk meningkatkan pelayanan tamu melalui telepon dengan menyediakan formulir penerimaan telepon sehingga pesan yang masuk akan cepat dan jelas tersampaikan kepada yang dituju.
3. Penulis menyarankan untuk melakukan penyusunan ulang/pembenahan terhadap berkas arsip dosen dan tenaga kependidikan dengan melakukan pendataan ulang pegawai. Setelah itu dilakukan pemisahan antara dosen dan tenaga kependidikan yang masih aktif dan sudah pensiun. Sehingga *ordner/boxfile* arsip surat masuk dan surat keluar memiliki tempat di *rolling shelving*. Selain itu, ruangan arsip akan terlihat lebih rapi.
4. Penulis menyarankan kepada seluruh pegawai BPMI UNPAR, ketika surat masuk datang dari unit lain untuk tidak langsung diambil oleh divisi yang bersangkutan. Karena akan dilakukan penginputan data terlebih dahulu oleh bagian *Front Office*. Sehingga ketika ada masalah mengenai surat masuk, akan lebih mudah terselesaikan. Dan untuk *Front Office*, untuk meminimalisir hal

tersebut, lebih baik untuk langsung dilakukan penginputan terhadap surat masuk yang datang. Sehingga ketika surat masuk diambil oleh yang bersangkutan tidak akan menimbulkan masalah.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Jurnal**

Damiyana, D., dan Sari, D. (2020). Tugas dan Tanggung Jawab Staf Front Office Pada Rumah Sakit Mekarsari. *Jurnal Lentera Bisnis*, Vol 9 (1).

Elviera, C., Irawan, D., dan Syafrina, D. (2019). Pengembangan Tata Usaha Sekolah Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Mukadimah*, Vol. 03 (1).

Mustikawati, F., dan Kurniawan, I. (2014). Pengaruh Job Description Terhadap Kinerja Karyawan Departemen Security di PT. Wilmar Nabati Indonesia. *Jurnal Fakultas Ekonomi*, Vol. 03 (2), 154-180.

### **Buku dengan Nama Pengarang**

Karnati, N. (2019). *Manajemen Perkantoran Analisis Teori dan Aplikasi Dalam Organisasi Pendidikan*. Aceh: CV Bunda Ratu.

Nuraida, I. (2021). *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.

Zulkarnain, W. (2015). *Manajemen Perkantoran Prodwsional*. Malang: Gunung Samudera

### **Diktat dengan Nama Penyusun**

Nuraida, I. (2019). *Diktat Manajemen Modal Insani*. Bandung: DIII Manajemen Perusahaan Universitas Katolik Parahyangan.

### **Website**

<https://UNPAR.ac.id/> (2023)

<https://bpmi.UNPAR.ac.id/> (2023)

<https://kbbi.web.id/proses> (2023)

<https://kbbi.web.id/prosedur> (2023)

<https://www.kbbi.web.id/layan> (2023)

<https://www.kbbi.web.id/tamu> (2023)

<https://www.kbbi.web.id/surat> (2023)

<https://www.kbbi.web.id/arsip> (2023)