

SOP Penerimaan Tamu Perusahaan

Kategori: Operasional

No. Dokumen: SOP-0028

Tanggal Terbit: 20/04/2026

Sumber: GajiHub SOP — sop.gajihub.com

Prosedur standar penerimaan tamu perusahaan untuk memastikan keamanan, profesionalisme, dan pengalaman tamu yang optimal.

Tujuan

SOP ini disusun untuk memberikan pedoman yang jelas, terstruktur, dan konsisten dalam proses penerimaan tamu di lingkungan perusahaan. Tujuan utama dari SOP ini adalah memastikan setiap tamu yang datang mendapatkan pelayanan yang profesional, ramah, dan efisien, serta menjamin aspek keamanan dan ketertiban perusahaan tetap terjaga. Selain itu, SOP ini bertujuan untuk meminimalkan risiko yang berkaitan dengan akses orang luar ke area perusahaan, serta meningkatkan citra perusahaan melalui pelayanan front office yang berkualitas dan terstandarisasi.

Ruang Lingkup

SOP ini berlaku untuk seluruh aktivitas penerimaan tamu di lingkungan perusahaan, termasuk namun tidak terbatas pada tamu internal, tamu eksternal, vendor, mitra bisnis, dan pihak lain yang memiliki kepentingan dengan perusahaan. Prosedur ini mencakup proses mulai dari kedatangan tamu di area resepsionis, verifikasi identitas, pemberian akses, pengantaran ke pihak terkait, hingga proses kepulangan tamu. SOP ini berlaku bagi seluruh karyawan yang terlibat dalam proses penerimaan tamu, terutama petugas resepsionis, petugas keamanan (security), serta pihak yang menerima kunjungan.

Definisi

Istilah	Definisi
Tamu	Setiap individu dari luar perusahaan yang datang ke lokasi perusahaan untuk tujuan tertentu, baik bisnis maupun non-bisnis.
Resepsionis	Petugas yang bertanggung jawab menerima, mencatat, dan mengarahkan tamu yang datang ke perusahaan.
Visitor Log Book	Dokumen atau sistem digital yang digunakan untuk mencatat data kedatangan dan kepulangan tamu.

Istilah	Definisi
Kartu Tamu	Identitas sementara yang diberikan kepada tamu sebagai tanda izin berada di area perusahaan.
Host	Karyawan atau pihak internal perusahaan yang menjadi tujuan kunjungan tamu.

Tanggung Jawab

Pihak	Tanggung Jawab
Resepsionis	Menyambut tamu, melakukan verifikasi identitas, mencatat data tamu, serta menginformasikan kedatangan kepada pihak terkait.
Petugas Keamanan	Mengawasi akses masuk dan keluar tamu, memastikan tamu mematuhi aturan keamanan, serta membantu pengendalian area.
Karyawan/Host	Memberikan konfirmasi penerimaan tamu, menjemput atau menerima tamu, serta bertanggung jawab selama tamu berada di area kerja.
Manajemen	Menetapkan kebijakan umum terkait penerimaan tamu serta memastikan SOP dijalankan dengan baik.

Prosedur

Tahap 1: Kedatangan Tamu

Tahap ini mengatur proses awal ketika tamu tiba di area perusahaan dan pertama kali berinteraksi dengan petugas keamanan atau resepsionis.

- Petugas keamanan menyambut tamu di pintu masuk dan menanyakan tujuan kunjungan secara sopan dan profesional.
- Petugas mengarahkan tamu menuju area resepsionis untuk proses administrasi lebih lanjut.
- Jika diperlukan, petugas keamanan melakukan pemeriksaan awal terhadap barang bawaan sesuai kebijakan keamanan perusahaan.

Penanggung Jawab: Petugas Keamanan

Tahap 2: Registrasi dan Verifikasi Tamu

Tahap ini bertujuan untuk mencatat identitas tamu secara lengkap serta memastikan keabsahan kunjungan.

- Resepsionis meminta identitas resmi tamu seperti KTP, SIM, atau kartu identitas perusahaan.
- Resepsionis mencatat data tamu ke dalam Visitor Log Book atau sistem digital, termasuk nama, instansi, tujuan, dan waktu kedatangan.

3. Resepsionis melakukan konfirmasi kepada host atau pihak yang dituju untuk memastikan kesediaan menerima tamu.

Penanggung Jawab: Resepsionis

Tahap 3: Pemberian Akses dan Identifikasi

Tahap ini memastikan tamu mendapatkan akses yang sesuai dan dapat dikenali selama berada di area perusahaan.

1. Resepsionis memberikan kartu tamu atau visitor badge yang harus dikenakan selama berada di area perusahaan.
2. Resepsionis menjelaskan aturan umum yang harus dipatuhi tamu, termasuk area yang boleh dan tidak boleh diakses.
3. Jika diperlukan, petugas keamanan atau karyawan terkait akan mendampingi tamu menuju lokasi tujuan.

Penanggung Jawab: Resepsionis dan Petugas Keamanan

Tahap 4: Pendampingan dan Kunjungan

Tahap ini mencakup aktivitas tamu selama berada di lingkungan perusahaan hingga selesai melakukan kunjungan.

1. Host atau perwakilan perusahaan menjemput tamu di area resepsionis atau lokasi yang telah ditentukan.
2. Host bertanggung jawab memastikan tamu hanya berada di area yang relevan dengan tujuan kunjungan.
3. Selama kunjungan, tamu harus selalu didampingi oleh pihak internal perusahaan jika memasuki area terbatas.

Penanggung Jawab: Host/Karyawan Terkait

Tahap 5: Proses Kepulangan Tamu

Tahap ini mengatur prosedur saat tamu meninggalkan area perusahaan untuk memastikan administrasi dan keamanan tetap terjaga.

1. Host mengantar tamu kembali ke resepsionis atau pintu keluar.
2. Resepsionis mencatat waktu kepulangan tamu dan memastikan kartu tamu dikembalikan.
3. Petugas keamanan memastikan tamu keluar dari area perusahaan dengan tertib dan mencatat jika diperlukan.

Penanggung Jawab: Resepsionis dan Petugas Keamanan

Tahap 6: Evaluasi dan Pelaporan

Tahap ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap proses penerimaan tamu guna meningkatkan kualitas layanan dan keamanan.

1. Resepsionis menyusun laporan harian atau mingguan terkait jumlah dan jenis tamu yang datang.
2. Manajemen melakukan evaluasi berkala terhadap prosedur penerimaan tamu.
3. Jika ditemukan kendala atau pelanggaran, dilakukan tindak lanjut berupa perbaikan prosedur atau tindakan disiplin.

Penanggung Jawab: Resepsionis dan Manajemen

Dokumen Terkait

- Form Registrasi Tamu
- Visitor Log Book
- Kartu Identitas Tamu (Visitor Badge)
- Laporan Harian Tamu
- Form Evaluasi Layanan Tamu

Referensi

- Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
- Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)
- Peraturan Pemerintah No. 50 Tahun 2012 tentang Penerapan SMK3
- ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu
- Kebijakan Internal Keamanan dan Operasional Perusahaan