

KERJAKAN HANYA SATU SOAL SAJA YANG DIUPLLOUD

UJIAN AKHIR SEMESTER
KOMUNIKASI ORGANISASI DAN KEPEMIMPINAN
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI S2 ANGGKATAN KE-4/ 13 JUNI2020
By: Dr. Ir. Hj. Hasmawaty. AR, M.M.,M.T

Pilih salah satu soal dari dua soal dibawah ini:

1. Analisis kasus pelayan di *front office* dari salah satu organisasi, silahkan pilih sendiri organisasinya, dianjurkan organisasi/instansi tempat bapak dan ibu bekerja masing-masing. Silahkan analisis dengan 5W+1H, cari penyebabnya dan bagaimana penanggulangannya. Sebutkan refrensi dan tahun yang dipakai dalam menganalisis.
2. Analisis kasus seperti pada materi ke-15 terhadap teori komunikasi kepemimpinan dalam krisis. Silahkan analisis sejauh mana terrealisainya/diterapkannya teori tersebut oleh para pimpinan sekarang ini, silahkan mengambil contoh Negara mana saja!

Jawab :

Kepemimpinan yang efektif selama masa krisis seperti Wali Kota New York Rudy Giuliani memperkuat tekad organisasi untuk bertahan hidup dan menjadi lebih kuat: terguncang, tetapi tegas dan bertekad untuk membentuk masa depan daripada sekadar menyesuainya.

Maraknya virus Corona sangat menggemparkan seluruh dunia salah satunya Indonesia, awal mula penyebaran virus corona di Indonesia bawa ada salah satu warga Negara Jepang berdomisili di Malaysia yang belum lama ini datang ke Indonesia

Sehingga upaya pemerintah dalam mengantisipasi penyebaran virus corona cukup terealisasi salah satunya menerapkan PSBB bagi yang terkena zona merah, dengan berlakunya PSBB agar masyarakat khususnya di Negara Indonesia untuk tertib dalam menjalankan protocol kesehatan yang telah ditetapkan agar tidak tersebarnya virus COVID 19. Pemerintah juga menjaga 135 pintu masuk Negara baik darat, laut maupun udara

Selamat "WFH" dan Salam "Sehat"

Ds Ybs

Nama : Khoir Annisa Pertiwi
NIM : 192910008
Kelas : MIK Angkatan 4 Reguler A
Dosen : Dr. Ir. Hj. Hasmawaty, A. R, M.M., M.T.
Mata Kuliah : Komunikasi Organisasi dan Kepemimpinan

TUGAS UJIAN AKHIR SEMESTER

Analisis kasus pelayan di *front office* dari salah satu organisasi, silahkan pilih sendiri organisasinya, dianjurkan organisasi/ instansi tempat bapak dan ibu bekerja masing-masing. Silahkan analisis dengan 5W+1H, cari penyebabnya dan bagaimana penanggulangannya. Sebutkan refrensi dan tahun yang dipakai dalam menganalisis.

JAWAB :

Peningkatan Pelayanan di bagian Public Relations pada Televisi Komunitas UIN Raden Fatah Palembang. Menurut beberapa wawancara singkat ke beberapa pimpinan dan anggota/ crew, bahwa ADPRO Rafa Televisi belumlah berjalan dengan maksimal. Dikarenakan tidak memiliki Front office, maka peran dari front office dilimpahkan ke ADPRO sebagai tugas tambahan.

Sekilas mengenai Rafa Televisi, adalah televisi komunitas UIN Raden Fatah Palembang yang dikelola oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang. Diperkirakan dibentuk pada 20 September 2017, dengan susunan kepengurusan yang dipertanggungjawabkan utama kepada Rektor dan Wakil Rektor. Pengarah dari Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi serta Kepala PUSTIPD dan Kabbag. Humas UIN Raden Fatah

Palembang. Penanggung jawab pelaksana dari Kepala Lab. Terpadu Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang, dikoordinir Produser RAFA TELEVISI dan dibantu oleh ADPRO RAFA TELEVISI serta bagian divisi profesi masing-masing dalam pelaksanaan kegiatan hariannya.

Latar belakang dibentuk RAFA TELEVISI ialah berawal dari ide seorang dosen untuk mengorganisir dan membentuk suatu organisasi dari radio ke televisi, sebagai bentuk aplikasi (praktik) mahasiswa, karena pada saat itu belum ada tempat mahasiswa untuk melaksanakan praktik dari mata kuliah yang diajarkan. RAFA TELEVISI adalah salah satu bentuk rename atau rebranding dari televisi terdahulu yang ada di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang yang sempat vakum. Ide tersebut kemudian di sampaikan kepada kepala laboratorium terpadu Fatwa yang saat itu dijabat oleh Ibu Suryati, M. Pd. dan Kaprodi Jurnalistik yakni Ibu Sumaina Duku, M. Si. serta pihak pimpinan fakultas dan mendapatkan respon yang sangat baik. Setelah itu, disampaikan kembali kepada rektor, seluruh wakil rektor serta Humas UIN Raden Fatah dan mendapatkan respon yang baik juga namun dengan arahan mengenai nama dengan membawa RAFA, lingkup crew maupun kegiatan harus lebih luas lagi.

Dengan ide yang sangat luar biasa walaupun dengan alat seadanya, RAFA TELEVISI berhasil untuk berdiri dan berkegiatan dengan baik. Dengan harapan dapat menjadi televisi yang besar dan berkembang pesat, bukan cuma untuk prodi Komunikasi Penyiaran Islam dan Jurnalistik semata, namun seluruh prodi Fakultas Dakwah dan Komunikasi serta seluruh prodi yang ada di UIN Raden Fatah bisa bergabung dan sama-sama membesarkan RAFA TELEVISI dengan keunikannya yakni SDM untuk program Tausiyah dan Kajian Agama yang sangat banyak di UIN Raden Fatah dan di Kota Palembang. Saat dibuka open recruitmen crew generasi pertama yang hasil kelulusannya diumumkan pada tanggal 28 September 2017, menghasilkan crew dengan berbagai divisi dan bidang keahlian, dengan total crew yang terseleksi sebanyak 104 crew dari seluruh fakultas dan prodi yang ada di UIN Raden Fatah Palembang.

Tugas pertama setiap crew yang dikelompokkan menjadi team-team kecil adalah memproduksi sebuah program acara yang tiap-tiap team kecil memiliki pembagian dan jenis yang berbeda. Pada awalnya, Divisi Administrasi dan Divisi Public Relations Officer terpisah. Memiliki tugas pokok dan fungsi masing-masing yang berbeda. Diketuai oleh orang yang berbeda pula, namun untuk mendetailkan lagi program kerja antar kedua divisi tersebut, digabunglah dua divisi tersebut menjadi satu dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing yang semakin mendetail dan lebih berkembang.¹

Saat penulis meneliti untuk kepentingan skripsi, pada Mei 2019, setelah dilakukan pengambilan data dalam bentuk kuesioner yang sudah disebar ke 27 responden dan di analisis dengan aplikasi SPSS sebagai sumber data primer, dengan 36 item pernyataan, didapatkan skor sebesar 24,5% pengaruh kinerja Public Relations rafa televisi terhadap performa team kerja, dan 2 item yang pernyataan, yakni sikap public relations yang bertugas dengan penuh pengabdian dan public relations rafa televisi ikut mendampingi dalam aktivitas harian yang dilakukan oleh crew, baik liputan, syuting, rapat dan agenda khusus lainnya, menghasilkan skor sebesar 100% pada masing-masing item.

Sedangkan pada tahun ketiga, menurut hasil wawancara penulis dengan beberapa petinggi dan juga crew, ADPRO Rafa Televisi (Pada Bagian Public Relations Officernya) mulai menunjukkan beberapa penurunan dan ternyata merembet kepada buruknya komunikasi yang ada di dalamnya, dan itu juga berpengaruh kepada aspek lainnya.

Permasalahan	Sebab	Solusi
❖ Kurang Lancarnya komunikasi yang ada di dalam organisasi	❖ Kurangnya kemauan anggota untuk bertanya dan belajar ❖ Tidak pahamnya anggota dengan tupoksi dari bidangnya masing-	❖ Pendekatan personal kepada anggota divisi masing-masing ❖ Pelatihan yang harus mencapai target ❖ Mengurangi komunikasi yang

¹Pertiwi, Khoir Annisa, 2019, *Pengaruh Kinerja Public Relations RAFA TELEVISI Terhadap Performa Team Kerja*, Palembang, UIN Raden Fatah Palembang (Skripsi), h. 68-71.

	<p>masing</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Banyak debat yang justru tidak diperlukan ❖ Anggota bersikap kurang pantas sehingga membuat malas anggota yang lain ❖ Pimpinan Kurang bertatap muka dengan anggota 	<p>tidak efektif, jika terjadi adu argument, sebaiknya dihindari</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Memberikan arahan kepada anggota divisi tentang sikap dan perilakunya selama ini ❖ Memaksimalkan waktu bertatap muka dan diskusi dengan anggota divisi.
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Lainnya anggota dalam melaksanakan tugas dan fungsi bidang 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Kurangnya kemauan anggota untuk bertanya dan belajar ❖ Tidak pahamnya anggota dengan tupoksi dari bidangnya masing-masing ❖ Peraturan yang kurang tegas 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Pendekatan personal kepada anggota divisi masing-masing ❖ Pelatihan yang harus mencapai target ❖ Menegaskan kembali peraturan dan dipaparkan lebih dalam kepada anggota divisi
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Jumlah ADPRO yang tidak memadai, terkesan kurang welcome dengan anggota yang lain 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Karena kurang anggota, menyebabkan yang digilir bertugas hanya orang itu-itulah saja, jadi mudah bosan dan Lelah. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Penambahan anggota dengan lebih dulu di amati apakah cocok sebagai ADPRO, daya tahan fisiknya, mimik wajah yang proporsional, dan kinerja yang maksimal
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Kurang Alat Kerja 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Berbagi alat dengan anggota yang lain dan lamanya pengajuan alat kerja 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Menggunakan alat secara bergantian dan teratur ❖ Apabila tidak keberatan, untuk sementara memakai alat pribadi, sembari menunggu pengajuan alat datang
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Tempat Kerja yang kurang nyaman 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Berbagi ruangan dengan anggota yang lain ❖ Letak tempat yang tidak strategis (bersebelahan dengan 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Memberi batas wilayah, agar tidak campur aduk dengan divisi lain ❖ Mengubah tatanan tempat kerja

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Kurang adanya kesadaran anggota yang lain untuk menjaga ruangan bersama 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Membersihkan apa yang mampu dibersihkan atau dibereskan, lalu bersikap tegas dengan anggota divisi yang lain untuk sama-sama menjaga ruangan bersama
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Pelabelan kepada ADPRO “Pintar Teori, Praktek Sulit” 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Tidak didukung secara maksimal oleh anggota lain dan juga pimpinan untuk bereksperimen, sehingga terkesan terlalu banyak ide 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Jadikan motivasi, giatkan lagi untuk bereksperimen, harus berani maju jadi yang lebih baik, tidak perlu malu memulai, berani membuat keputusan, banyak belajar, tingkatkan skill, dan efektifkan komunikasi yang ada serta buat system reward dan punishment.

Tabel. 1. Permasalahan, Sebab dan Solusi untuk Peningkatan Pelayanan Jasa di analisis dengan 5W dan 1H.²

Dari tabel di atas, dapat di ambil satu kesimpulan besar, apabila seluruh anggota (bukan hanya anggota ADPRO) dan pimpinan dapat saling bahu membahu mensupport, melaksanakan dengan tertib dan saling terbuka, dapat memaksimalkan peran ADPRO dalam bertugas dan hasilnya juga kinerja ADPRO akan dapat mempengaruhi performa team kerja (divisi yang lain).

²Berdasarkan wawancara penulis dengan Produser dan Crew, pada Bulan Juni 2020

**UJIAN AKHIR SEMESTER
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
ANGKATAN 4**

Untuk memenuhi Ujian Akhir Semester

**MATA KULIAH
KOMUNIKASI ORGANISASI DAN KEPEMIMPINAN**

**Dosen Pembimbing :
Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR, M.M., M.T**



**MHD KHAIRUDDIN
NIM 192910002**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
2020**

Analisis kasus seperti pada materi ke-15 terhadap teori komunikasi kepemimpinan dalam krisis. Silahkan analisis sejauh mana terrealisainya/diterapkannya teori tersebut oleh para pimpinan sekarang ini, silahkan mengambil contoh negara mana saja!

Jawab :

Komunikasi yang efektif sangat penting selama keadaan darurat / krisis seperti wabah COVID - 19

Ingat bahwa selama krisis kecemasan atau ketakutan dapat membuat lebih sulit bagi orang untuk memproses (mendengar dan menafsirkan) informasi dibanding saat situasi normal. Jumlah informasi yang disampaikan harus ringkas dan terbatas pada informasi yang paling penting. Ahli krisis komunikasi menyarankan untuk membatasi pesan yang paling penting, untuk memastikan audiens mengingat.

Selama krisis yang sedang berlangsung, para ahli, pejabat, dan pemimpin yang berbicara tentang masalah-masalah publik harus melakukan komunikasi efektif. Masyarakat mengandalkan informasi dari kelompok-kelompok itu untuk memahami peristiwa yang sedang berlangsung dan untuk membuat keputusan tentang apa yang harus mereka lakukan sebagai tanggapan. Ketika komunikasi itu dilakukan dengan baik, maka akan membantu Masyarakat mengelola harapan dan ketakutan orang, dan membuatnya mereka akan mengikuti instruksi masa depan dari pejabat selama krisis. Namun, jika hal itu dilakukan dengan buruk, hal itu dapat merusak kepercayaan pada lembaga-lembaga yang memimpin tanggap darurat.

Contoh ketika wabah virus corona baru masuk di AS dan di seluruh dunia, para pejabat telah menunjukkan komunikasi risiko baik dan buruk. Pusat Pengendalian dan Pencegahan Penyakit, misalnya, telah mengatakan selama berminggu-minggu bahwa situasinya berubah dengan cepat dan ada banyak hal yang tidak diketahui. Itu sejalan dengan prinsip-prinsip komunikasi risiko dan membantu mengelola harapan.

Di sisi lain, Presiden Trump telah membuat pernyataan yang tidak akurat dan menyesatkan yang bertentangan dengan bukti yang disajikan oleh para ahli kesehatan

masyarakat, termasuk tentang jadwal untuk pengembangan vaksin . Itu menciptakan kebingungan dan menabur ketidakpercayaan dalam upaya tanggap darurat yang sedang berlangsung.

Komunikasi yang efektif sangat penting selama keadaan darurat / krisis seperti wabah COVID - 19. Apa yang harus dilakukan oleh para ahli dan pejabat ketika mereka berbicara dengan publik ?

- Komunikasi adalah suatu proses untuk mencapai saling pengertian , di mana komunikator dan audiens membuat , membagikan , dan bertukar pemikiran, opini , serta informasi
- Komunikasi efektif memerlukan pemahaman tentang komunikator , audiens , tujuan, pesan, dan cara yang paling efektif untuk mencapai hasil yang diinginkan . Juga merupakan aktivitas dua arah , yaitu mendengarkan audiens dan mengakui keprihatinannya
- Komunikasi yang dilakukan dengan baik dan dilaksanakan dengan benar, terintegrasi ke dalam setiap tahap krisis dan tanggap darurat , dapat membantu mengurangi hal yang ditakutkan yaitu penderitaan dan kematian

MAMPU BERKOMUNIKASI SECARA EFEKTIF ADALAH BAGIAN YANG PENTING DARI PEKERJAAN SETIAP PEMIMPIN

Pemimpin harus membantu Masyarakat memahami apa sebenarnya yang sedang terjadi. Memberikan pemahaman tentang apa yang akan dilakukan oleh lembaga pemerintah dan penyedia layanan kesehatan. Pemimpin harus membantu semua, tidak hanya masyarakat, tetapi juga media, penyedia layanan kesehatan, dan lainnya, untuk memahami bahwa ada banyak ketidakpastian. Ketidakpastian itu akan terjadi dalam banyak cara yang berbeda ketika banyak hal terjadi. Pedoman bisa berubah dengan cepat. Jika Pemimpin menetapkan harapan bahwa segalanya akan berjalan dengan lancar dan mudah, maka mungkin akan menemukan bahwa pemimpin tersebut tidak akan dapat memenuhi harapan itu. Dan orang-orang akan berpikir bahwa pemimpin tersebut tidak kompeten atau tidak dapat dipercaya.

Ada contoh baik dan buruk yang di lakukan pemimpin atau pejabat selama krisis COVID-19. Kepemimpinan yang efektif selama masa krisis seperti yang telah dilakukan Gubernur DKI Jakarta Anies Baswedan. ketika beberapa pejabat jajaran

pemerintah pusat masih sibuk bercanda mengenai tidak mungkin Covid-19 masuk ke Indonesia pada bulan Januari-Februari lalu, Anies mengaku telah sibuk menemui pihak rumah sakit (RS) di seluruh Jakarta dan mengumpulkan sampel yang diambil dari para pasien.

Beberapa hal yang dilakukan pemerintahan Anies di Jakarta luar biasa. Mereka berusaha menerapkan prinsip-prinsip yang baik. Mereka mengekspresikan empati dan kepedulian, dan mereka menunjukkan bahwa ada banyak ketidakpastian dan bahwa mereka berhati-hati tentang informasi yang mereka berikan. Kami melihat mereka meramalkan hal-hal yang mungkin terjadi, seperti kasus di banyak tempat di Dunia, sejak COVID-19 itu terjadi.

Beberapa pernyataan dari Presiden Jokowi, Pembantu presiden dan tokoh-tokoh politik lainnya kadang-kadang bertentangan dengan kondisi yang sebenarnya berdampak terhadap pekerjaan petugas kesehatan, masyarakat akan bingung pedoman dan rekomendasi mana yang harus di ikuti.

Masih banyak yang belum kita ketahui tentang corona virus baru dan situasinya terus berubah. Hal itu akan mempengaruhi komunikasi, Ini adalah situasi yang rumit. tingkat keparahan penyakit yang berbeda beda [Catatan: sekitar 85 persen orang yang terinfeksi memiliki gejala ringan, tetapi sekitar 15 persen sakit parah]. Itu membuatnya sulit untuk menyampaikan ancaman. Ancaman dan risikonya sangat bervariasi tergantung pada siapa dan di mana Anda berada. Tempat yang berbeda akan terpengaruh secara berbeda, dan mereka kemungkinan akan mengambil tindakan yang berbeda.

Ini adalah situasi yang terus berubah, banyak informasi baru diperoleh dengan sangat cepat. Komunikasi publik itu sangat dibutuhkan, karena untuk memastikan agar masyarakat juga memiliki trust kepada pemerintah, begitu pula sebaliknya Pemerintah harus menyajikan data dan informasi yang transparan dan tidak membikin kepanikan pada masyarakat, karena dalam kondisi seperti ini, perlu dapat di dengar dan dilaksanakan masyarakat. Jika otoritas pemerintah tidak di dengar maka akan menjadi masalah bagi pemerintah itu sendiri.

Komunikasi sangat penting bangsa Indonesia jumlahnya banyak sekali tersebar di berbagai pulau ada yang di kota ada yang di pelosok, sampai dengan yang

terpencil oleh sebab itulah maka memberikan informasi supaya semua masyarakat Indonesia paham.

Tetapi dalam pengaplikasiannya, pemerintah Indonesia dalam melaksanakan komunikasi publik kepada masyarakat masih dirasa memiliki beberapa hal yang membuat pesan tersebut akhirnya diterima oleh publik atau masyarakat dengan sebuah ketidakpuasan, menimbulkan ambigu dan tanda tanya, seperti halnya dengan adanya dualisme dalam sebuah informasi, keterlambatan dalam penyampaian informasi, masih bersifat kompetisi dengan lainnya, dan kurang adanya ketegasan dalam mengambil sebuah keputusan yang akhirnya disampaikan kepada masyarakat.

Penularan atau pandemi covid-19 dapat dicegah jika masyarakat aktif untuk melakukan pencegahan, seperti disiplin pada protokol kesehatan, sebagai contoh, misalkan sering cuci tangan pakai sabun, penggunaan masker saat berada di luar rumah, menjaga jarak 1 meter, Makanya perlu ada edukasi yang penting agar masyarakat melaksanakan perilaku pencegahan covid-19.

Para pemimpin harus mencontohkan kepada warganya, ini sangat penting. Kepemimpinan benar-benar diuji saat ada krisis. Dalam situasi krisis akan terlihat pemimpin mana yang betul-betul bisa bekerja.

Selamat "WFH" dan Salam "Sehat"

- **Nama** : MHD KHAIRUDDIN
- **NIM** : NIM 192910002
- **Kelas** : Magister Ilmu Komunikasi Angkatan 4 Reguler A
- **Dosen** : Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR, M.M., M.T.
- **Mata Kuliah** : KOMUNIKASI ORGANISASI DAN KEPEMIMPINAN

**UJIAN AKHIR SEMESTER
KOMUNIKASI ORGANISASI DAN KEPEMIMPINAN
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI S2 ANGGARAN KE-4/ 13 JUNI 2020
By: Dr. Ir. Hj. Hasmawaty. AR, M.M.,M.T**

Pilih salah satu soal dari dua soal dibawah ini:

1. Analisis kasus pelayan di *front office* dari salah satu organisasi, silahkan pilih sendiri organisasinya, dianjurkan organisasi/instansi tempat bapak dan ibu bekerja masing-masing. Silahkan analisis dengan 5W+1H, cari penyebabnya dan bagaimana penanggulangannya. Sebutkan refrensi dan tahun yang dipakai dalam menganalisis.
2. Analisis kasus seperti pada materi ke-15 terhadap teori komunikasi kepemimpinan dalam krisis. Silahkan analisis sejauhmana terrealisainya/diterapkannya teori tersebut oleh para pimpinan sekarang ini, silahkan mengambil contoh negara mana saja!

Selamat "WFH" dan Salam "Sehat"

Ds Ybs

**Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL)
PT.Selena Cahaya Gemilang yang bergerak dalam bidang jasa
pelayanan transportasi**

Tabel 1.1 Data KeluhanPelanggan Periode Desember 2016 Sampai Mei 2017

Keluhan pelanggan periode desember 2016 sampai mei 2017	Bulan Desember 2016	Bulan januari 2017	Bulan Februari 2017	Bulan Maret 2017	Bulan April 2017	Bulan Mei 2017
Keterlambatan pengeluaran barang dari kawasan pabean	25	20	22	19	13	17
Kesalahan input data form E	10	15	18	11	17	23
Ketidaksesuaian invoice packing list dengan barang	10	10	15	12	16	18
Keterlambatan pengiriman dokumen	5	15	5	8	14	2

PERMASALAHAN

- Keterlambatan pengeluaran barang dari kawasan pabean
- Kesalahan input data form E
- Ketidakesesuaian invoice packing list dengan barang
- Keterlambatan pengiriman dokumen

PENYEBAB PALING DOMINAN : ADALAH DI PERSONAL

- Kehandalan : seberapa besar suatu perusahaan memberikan *kehandalan* layanan ?
- Daya tanggap : seberapa cepat *Daya Tanggap* dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
- Jaminan : dimana perusahaan harus memiliki kemampuan untuk meyakinkan pelanggan
- Empati : suatu kemampuan untuk mengetahui kebutuhan pelanggan
- Wujud bukti fisik : aspek fisik suatu layanan meliputi kelengkapan fasilitas

PENANGGULANGAN TERHADAP PELAYANAN DI FRONT OFFICE SUATU EMKL (EKSPEDISI MUATAN KAPPA LAUT) YANG TIDAK MEMUASKAN

5 W + 1 H

- **WHAT.** Apa penyebab yg dominan
- **WHY.** Mengapa sampai terjadi
- **WHO.** Siapa yang bertanggung jawab
- **WHERE.** Dimana tempat memperbaiki
- **WHEN.** Kapan akan dilaksanakan
- **HOW.** Bagaimana pelaksanaannya

5 W – 1 H	Penyebab Keluhan Pelanggan	Analisa Keluhan Pelanggan	Menangani Keluhan Pelanggan
What	Apa yang membuat pelayanan cukup lama.?	Pelayanan yang Tlama disebabkan oleh kesalahan input data pada form E sehingga menghambat pengurusan custom di bea dan cukai, keterlambatan pengiriman dokumen	Usulan yang diberikan untuk mengatasi permasalahan ini pihak importir perlu memberi info terlebih dahulu pada pihak (EMKL) sebelum impor barang dengan cara meminta draft form E dari Negara asal dan dikoreksi sebelum form E diterbitkan.
Why	-Mengapa ketepatan informasi tidak	-Karena pihak EMKL menunggu informasi dari pihak	-Sebaiknya system dari bea cukai dapat

	<p> jelas...? -Mengapa karyawan sering lalai? -Mengapa pemimpin kurang tegas...? -Mengapa tanggung jawab karyawan sangat kurang....? </p>	<p> pelayaran maupun bea cukai yang tidak jelas sehingga penyampaian penyedia jasa kepada importir juga kurang jelas guna mendapatkan BC 1.1 -Karena saat bekerja kurang focus. -Karena pimpinan terlalu sabar,. -karena terlalu banyak yang dikerjakan. </p>	<p> memberikan portal pengguna jasa untuk mengakses atau melihat BC.1.1 secara online sehingga tidak terjadi ketidaktepanan informasi -Sehingga untuk karyawan perlu ditekan lagi kinerjanya. -Perlu ketegasan dan kecakapan saat mengatur kinerja karyawan-perlu pembagian tugas yang merata supaya setiap karyawan memiliki tanggung jawab atas pekerjaannya </p>
Where	<p> Dimulai dari proses penginputan data PIB (Pemberitahuan Impor Barang) di kantor ,pengajuan dokumen ke bea cukai sampai dengan pengambilan berkas ke instansi terkait, </p>	<p> Pada saat penginputan data sering terjadi kesalahan yang dikarenakan tulisan pada dokumen yang terkait kurang jelas perlu informasi lebih dari pihak pelayaran sebelum pihak EMKL mengambil D/O. </p>	<p> Sehingga karyawan dituntut untuk lebih jeli dalam melakukan penginputan data ,kekurangan dokumen yang harus dilampirkan guna pengajuan dokumen ke bea cukai,pengambilan D/O Delivery Order ke pelayaran yang cukup rumit sehingga perlu informasi lebih dari pihak pelayaran sebelum pihak EMKL mengambil D/O. </p>
When	<p> Kapan sering terjadi kesalahan saat pengerjaan dokumen export maupun impor .? </p>	<p> -Kealahan yang sering terjadi dalam kegiatan export maupun impor yaitu saat penginputan data, </p>	<p> Sehingga diperlukan tingkat ketelitian yang cukup tinggi untuk meminimalkan kesalahan </p>
Who	<p> Siapa yang melakukan ..? </p>	<p> Karyawan PT.Selena Cahaya Gemilang </p>	<p> Karyawan PT.Selena Cahaya Gemilang </p>
How	<p> -Bagaimana cara untuk mempelajari </p>	<p> -Cara untuk mempelajari prosedur yang ada saat ini </p>	<p> -Perlu membuat prosedur yang </p>

	<p>kembali prosedur yang ada .? -Bagaimana mengutamakan kepentingan pelanggan.? -Bagaimana memaksimalkan perencanaan kerja.? -Bagaimana untuk memotifikasi karyawan.?</p>	<p>hanya disediakan buku panduan saja -Sebagai pihak penyedia jasa harus mengutamakan kepentingan pelanggan -untuk memaksimalkan perencanaan kerja karyawan. -untuk memotifikasi karyawan agar mendapat hasil yang optimal dari kinerja karyawan</p>	<p>memudahkan pelanggan dengan cara membuat web khusus prosedur pelaksanaan impor maupun impor. -Kondisi saat ini karyawan sering emosi jika diminta atau disuruh oleh pihak pelanggan sehingga perlu tindakan sosialisasi oleh pimpinan. -Menyiapkan apa yang diperlukan untuk shipment yang akan datang. -Pimpinan perlu memberikan bonus</p>
--	--	---	--

Referensi :

- STUDI KASUS : PT. Slena Cahaya Gemilang Surabaya
- Agga Fadia Nokta(1), Nina Aini Mahbubah(2), Deny Andesta(3) Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Gresik Jl. Sumatera 101 GKB (Gresik Kota Baru), Gresik, Jawa Timur Email: deny.andesta@umg.ac.id

Tahun dipakai menganalisis : 2016 - 2017