

PENTINGNYA KOMUNIKASI DALAM
PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PADA
PT. DIRGA GERAK SEMESTA MANADO

TUGAS AKHIR

Oleh
SEMAYA TRIFOSA HALIM
NIM. 12 051 005



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI MANADO
2015

PENTINGNYA KOMUNIKASI DALAM PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PADA PT. DIRGA GERAK SEMESTA MANADO

Tugas Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah
Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Manado



Oleh
SEMAYA TRIFOSA HALIM
NIM. 12 051 005

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI MANADO
2015

LEMBAR PERSETUJUAN

Berdasarkan pembimbingan dan pemeriksaan yang telah dilakukan maka mahasiswa Politeknik Negeri Manado Jurusan Administrasi Bisnis yang disebut di bawah ini :

Nama : Semaya Trifosa Halim

NIM : 12 051 005

Program Studi : Administrasi Bisnis

Dinyatakan mampu dan tersedia materi pendukung untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul: **“Pentingnya Komunikasi Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Pada PT. Dirga Gerak Semesta Manado”**.

Manado, Agustus 2015

Disetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

DR. Selfy. Manueke SE.MHRMgt & IR
NIP .19630827 198903 2 003

Debby Ch. Kawung, SE. MM
NIP. 19651224 199011 2 001

Ketua Panitia
Seminar dan Ujian Tugas Akhir

DR. IR. Efendy Rasjid, SE, MSi, MM
NIP. 196705161994031013

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir oleh Semaya Trifosa Halim ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 6 Agustus 2015.

Ketua/Penguji 1,

Willem Gilbert Pomantow, SE.MSi

NIP. 19651119 199003 1 003

Penguji 2,

Penguji 3,

Dra. Selvi Mandang, MM

NIP. 19 6109111989032001

Dr. Selfy. Manueke SE.MHRMgt&IR

NIP. 19630827 198903 2 003

Mengetahui

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Willem Gilbert Pomantow, SE.MSi

NIP. 19651119 199003 1 003

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Semaya Trifosa Halim

NIM : 12 051 005

Jurusan : Administrasi Bisnis

Program Studi : Administrasi Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan alihhan tulisan atau pemikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Tugas Akhir ini hasil Jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Manado, Agustus 2015

Yang membuat pernyataan,

Semaya Trifosa Halim
12 051 005

BIOGRAFI

Nama Lengkap : Semaya Trifosa Halim
NIM : 12 051 005
Tempat, Tanggal Lahir : Manado, 11 Oktober 1992
Agama : Kristen Protestan
Alamat : Kel. Tuminting, Ling. 3 Kec. Tuminting

Riwayat Pendidikan : Tamat SD Negeri 26 Manado Tahun 2004
: Tamat SMP Kristen Nasareth Tahun 2007
: SMA Negeri 3 Tumumpa Tahun 2010

Nama Ayah : Lukas Halim
Nama Ibu : Adolvien Bawodi
Alamat Tempat Tinggal : Kel. Tuminting, Ling. 3 Kec. Tuminting



KATA PENGANTAR

Pertama-tama pujian dan syukur dinaikan kehadiran Tuhan Yesus Kristus karena atas rahmatNya Tugas Akhir dengan Judul **“Pentingnya Komunikasi dalam Mutu Pelayanan Pengiriman Barang Pada PT. Dirga Gerak Semesta”** ini boleh diselesaikan tepat pada waktunya. Disampaikan terima kasih pula untuk seluruh pihak yang sudah ambil bagian dalam penyelesaian Tugas Akhir diantaranya:

1. Bapak Ir. Jemmy Rangan, MT. Selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Bapak Willem G. Pomantow, SE, Msi. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Ibu Juliet Makinggung, SE. MSi Selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Bapak Dr. Ir. Effendy Rasjid, SE, MSi, MM. Selaku Ketua Panitia Tugas Akhir.
5. Bapak Jemmry R. Winokan, SE.MSi. Selaku Sekretaris Panitia Tugas Akhir.
6. Ibu Dr. Selfy. Manueke, SE.MHRMgt&IR. Selaku Dosen Pembimbing I (Satu)
7. Ibu Debby Ch. Kawung, SE.MM. Selaku Dosen Pembimbing II (Dua)
8. Seluruh Staf dan Dosen pengajar Jurusan Administrasi Bisnis.
9. Ibu Akreijn Mandagie selaku Komisaris PT. Dirga Gerak Semesta
10. Bpk. Roy Tamo,MBA selaku Presiden Direktur PT.Dirga Gerak Semesta

11. Bpk.Stenly Tamo,SH selaku Direktur PT.Dirga Gerak Semesta
12. Seluruh Karyawan PT. Dirga Gerak Semesta Manado
13. Papa, Mama, Kakak, Adik dan Keluarga Besar yang selalu memberikan Dukungan DOA dan Motivasinya.
14. Teman-teman yang tak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan Semangat dan DOA.

Penulis menyadari bahwa dalam Tugas Akhir ini terdapat berbagai macam kekurangan oleh karena itu sangat diharapkan kritik dan saran dari pembaca sekalian untuk dapat dijadikan acuan dalam pengembangan diri penulis. Kiranya Tugas Akhir ini dapat diterima dan bermanfaat untuk kita semua.

Manado, Agustus 2015

Semaya Trifosa Halim

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
BIOGRAFI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Pokok Masalah	2
C. Tujuan.....	2
D. Manfaat	2
E. Metodologi	3
 BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah Singkat Perusahaan.....	4
B. Visi dan Misi Perusahaan	5
C. Sumber Daya Perusahaan	6
D. Aktifitas / Operasional Perusahaan	7
E. Bidang Usaha.....	8
F. Struktur Organisasi dan Job Description.....	12
 BAB III AKTIVITAS KERJA DAN PEMBAHASAN	
A. Uraian Aktivitas Kerja.....	18
B. Hambatan Dalam Bekerja.....	20
C. Analisis dan Pembahasan	21

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	36
B. Saran.....	36

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
1	Tabel Nama Karyawan dan Jabatan PT.DGS	6
2	Tabel Kualifikasi Karyawan PT. DGS	7

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat dewasa ini sangat berpengaruh dalam segala bidang, apalagi dalam bidang komunikasi yang saat ini sudah maju dan semakin canggih mulai dari sarana atau media yang dipakai. Komunikasi sangatlah berpengaruh dalam menjalankan aktifitas, baik dalam kehidupan sehari-hari terutama dalam dunia bisnis, seperti halnya PT. Dirga Gerak Semesta.

PT. Dirga Gerak Semesta merupakan suatu perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang dimana tugas pokok perusahaan yaitu mengirim barang baik dalam maupun luar negeri. PT. Dirga Gerak Semesta ini mempunyai 1 (satu) cabang perusahaan yang menangani pemasaran/penjualan dan beberapa cabang perwakilan di Jakarta, Surabaya, Bali, Makassar, dan Balikpapan. Dalam proses pengiriman barang ke luar daerah, perusahaan banyak kali mengalami komplain dari pelanggan karena banyaknya keterlambatan pengirimannya barang, misalnya, pelanggan dijanjikan bahwa pengiriman barang akan tiba di tempat tujuan paling lama 3 (tiga) hari. Tapi pada kenyataannya, sudah 1 (satu) minggu barang tersebut belum juga tiba di tempat tujuannya. Dari hasil pengamatan penulis, proses keterlambatan pengiriman barang tersebut dikarenakan kurangnya komunikasi antara perusahaan ini dan perwakilan perusahaan yang menangani penerimaan barang yang dikirimkan. Sebagai contoh, ketika

perusahaan ini menanyakan barang yang telah dikirimkan, perusahaan perwakilan menanggapi dengan sikap yang acuh tak acuh.

Berdasarkan Latar Belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang **“Pentingnya Komunikasi dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Pengiriman Barang pada PT. Dirga Gerak Semesta”**.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

“Apakah komunikasi penting dalam peningkatan mutu pelayanan pengiriman barang Pada PT. Dirga Gerak Semesta Manado ?”

C. Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa pentingnya komunikasi dalam peningkatan mutu pelayanan pengiriman barang pada PT. Dirga Gerak Semesta Manado.

D. Manfaat

1. Untuk menambah wawasan dalam meningkatkan ilmu pengetahuan tentang dunia kerja atau industri serta mendorong penulis untuk lebih mengembangkan suatu penelitian.
2. Bagi Lembaga
Sebagai bahan masukan bagi Politeknik Negeri Manado khususnya Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bagi Perusahaan

Hasil dari Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi PT. Dirga Gerak Semesta Manado dalam rangka memperlancar komunikasi antara perusahaan dan perwakilannya untuk meningkatkan mutu pelayanan.

E. Metodologi Penelitian

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yaitu metode observasi/pengamatan dimana penulis melihat dan mengamati secara langsung proses komunikasi dalam pengiriman barang.

2. Metode Analisa

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode Deskriptif yaitu suatu metode yang mendeskripsikan hasil pengumpulan data.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan

PT.Dirga Gerak Semesta (PT.DGS) didirikan pada tanggal 14 November 1992 dengan akte notaries nomor 47 yang disahkan oleh Thelama Andries,SH. PT.Dirga Gerak Semesta berdiri dengan 3 orang pemegang saham yaitu Bpk. Roy Tamo, Ny. Gysye Martowijoyo dan Bpk. Atek Martowijoyo. Pada tahun 1997 dilakukan perubahan terhadap akte karena berubahnya para pemegang saham. Perubahan tersebut disahkan dengan akte notaries nomor 40 tanggal 23 September 1997 oleh Thelam Andries,SH.

PT. DGS pertama kali beralamat di jalan Sam Ratulangi II No.61 Tanjung Batu Manado 95117 dengan telepon (0431) 855234. Namun sejak pertengahan tahun 2005, PT. DGS pindah alamat ke gedung yang baru tepatnya di jalan A.A Maramis No.186 Paniki Bawah dengan telpon (0431) 816111, 816633, 816161 dan nomor fax (0431) 816363. Tapi perusahaan tetap menggunakan gedung yang lama sebagai cabang pemasaran/penjualan.

B. Visi Dan Misi Perusahaan

Visi Perusahaan

Dirga Gerak Semesta Express Logistic meningkatkan keberadaan dari pada PT. Dirga Gerak Semesta group, sebagai jasa transportasi dalam rangka menghadapi liberalisasi pengembangan logistic khususnya dikawasan Asean serta menyambut pasar bebas Asean pada tahun 2013 melalui peran

aktif dalam pengembangan perumusan regulasi yang bersifat kondusif serta meningkatkan kemampuan dibidang transportasi dan peningkatan pengetahuan sumber daya manusia yang berskala kecil atau besar demi mewujudkan dan memperdayakan sumber daya manusia yang berkualitas.

Misi Perusahaan

Dirga Gerak Semesta Express Logistic memperjuangkan regulasi logistic dalam rangka meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional melalui peran aktif perusahaan nasional PT. Dirga Gerak Semesta, ikut mendorong investasi asing melalui usaha transportasi logistic dan disektor internasional pada khususnya, dan meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas didalam lingkungan PT. Dirga Gerak Semesta Group untuk dapat bergerak dibidang jasa Transportasi dan logistic pada umumnya.

C. Sumber daya Perusahaan

1. Sumber Daya Manusia (Ketenagakerjaan)

Tenaga kerja atau karyawan merupakan faktor utama suatu perusahaan, juga sebagai modal yang besar dalam kegiatan ekonomi. Dikatakan modal karena sumber daya manusia yang ada merupakan motor penggerak dalam satu perusahaan. Sebab tanpa karyawan otomatis perusahaan tidak dapat beroperasi. Pada PT. Dirga Gerak Semesta Manado keseluruhan pegawai berjumlah 33 orang. Dibawah ini, diuraikan table kualifikasi karyawan PT. Dirga Gerak Semesta berdasarkan Kepangkatan dan Pendidikan.

Tabel 1**Kualifikasi Karyawan Berdasarkan Kepangkatan**

No.	Nama Karyawan	Jabatan
1	Akreijn Mandagie	Komisaris
2	Roy Tamo	President Direktur
3	Stenly Tamo	Direktur
4	Steddy Wenas	General Manager
5	Maria Gogani	Sekretaris/Koord. Int'l
6	Jeffry Dalare	Opr. Manager
7	Ivone Dededaka	Out/In Cgo Manager, Kasir
8	Famy Mandagie	Manager Acc/Finance
9	Citra Tamo	Controler/Umum
10	Della Kaumaneng	Staff Out/In Cargo
11	Roland Kilawang	Marketing Manager
12	Roland Kahias	Ka. Project Cargo
13	Samuel Rambing	Ka. Warehouse/Incoming
14	Michael Tambariki	Colector/Staf Marketing
15	Michael Wenas	Staff Marketing
16	Jelty Gerung	Staff Out/In Cargo
17	Rifka Sampelabi	Staff Out/In Cargo
18	Frity Tamon	Staff Out/In Cargo
19	Siti Amelia Soegihardjo	Staff Wrehouse/Incoming
20	Marlina Bara	Staff Acc/Finance
21	Ferry Ticoalu	Staff/Umum
22	Hendrik Undap	Staff/Umum
23	Iwan Sading	Staff/Umum
24	Jordy Sading	Staff/Umum
25	Syarief Hamadjen	Opr. Dom/Int'l
26	Suharijono	Opr. Int'l
27	Dorni Sanda	Operasional/Delivery
28	Christian Sading	Operasional/Delivery
29	Feni Sulu	Operasional/Delivery
30	Gana Mando	Operasional/Delivery
31	Frans Lalopua	Security
32	Petrus Mado	Security
33	Billy Kalalo	Security

Sumber: PT. Dirga Gerak Semesta Tahun 2014

Tabel 2
Kualifikasi Pendidikan Karyawan

No.	Tingkat Pendidikan	Jenis Kelamin	
		P	L
1	SD	-	-
2	SLTP	-	-
3	SMA / Sederajat	5	14
4	D1	2	-
5	D3	1	2
6	S1	6	2
7	S3	1	-

Sumber: PT. Dirga Gerak Semesta Tahun 2014

Catatan: *Data diatas sudah termasuk data karyawan yang ada dikantor cabang.*

D. Aktivitas/Operasional Perusahaan

1. Penjualan

Penjualan adalah suatu kegiatan menjual barang atau jasa pada konsumen. Penjualan merupakan sumber dari pendapatan. Penjualan pada PT.Dirga Gerak Semesta terdiri atas 4, yaitu :

a. Penjualan jasa ekspor dan import

Penjualan jasa ekspor adalah jasa pengiriman ke luar negeri sedangkan penjualan jasa import adalah jasa penerimaan barang dari luar negeri.

b. Penjualan Air cargo Door to Door (DTD) dan Port to Port (PTP)

Penjualan ini adalah jasa pengiriman barang lewat udara dan diantar sampai pada penerima barang (DTD) sedangkan Port to Port (PTP) pengiriman barang hanya sampai di bandara.

c. Penjualan Sea cargo Door to Door (DTD) dan Port to Port (PTP)

Penjualan ini adalah jasa pengiriman barang lewat laut dan diantar sampai pada penerima barang (DTD) sedangkan PTP (Port to Port) hanya sampai di pelabuhan.

d. Penjualan SMU (Surat Muatan Udara)

Surat Muatan Udara yang dijual oleh PT.Dirga Gerak Semesta bukanlah milik PT.Dirga Gerak Semesta tapi. Surat Muatan Udara ini didapat lewat keagenan, maksudnya PT.Dirga Gerak Semesta menjadi agen dari pihak Airlines. Adapun Surat Muatan Udara yang dijual PT.Dirga Gerak Semesta untuk pengiriman domestic yaitu Garuda Airlines, Batavia Air, Lion Air dan Merpati Indonesia. Dan untuk pengiriman ke luar negeri (Eksport) yaitu Silk Air dan Garuda Airlines.

2. Pengadaan

PT. Dirga Gerak Semesta tidak melakukan pembelian tapi pengadaan yaitu pengadaan SMU (Surat Muatan Udara). Selain dijual, Surat Muatan Udara digunakan juga oleh PT.DGS untuk melakukan pengiriman barang Door to Door (DTD) maupun Port to Port (PTP).

Untuk memperoleh SMU (Surat Muatan Udara), PT.Dirga Gerak Semesta harus menjadi agen Airlines dan juga harus mengeluarkan sejumlah uang sebagai jaminan pada pihak Airlines. Setelah mendapatkan SMU dan telah terjual atau terpakai maka SMU tersebut disetor pada pihak Airlines sebanyak penggunaan SMU setelah dipotong komisi untuk

PT.Dirga Gerak Semesta atas penjualan atau pemakaian SMU. Penyetoran SMU mempunyai waktu atau jadwal. Untuk SMU Lion Air dan Garuda penyetoran dilakukan seminggu sekali dan untuk SMU yang lain disetor apabila telah habis terpakai.

3. Penggajian

Gaji adalah salah satu biaya yang harus dikeluarkan oleh setiap perusahaan karena itu merupakan kewajiban tiap perusahaan, memberikan imbalan atas kerja yang telah diberikan karyawan. PT.Dirga Gerak Semesta melakukan pembayaran gaji setiap akhir bulan dan dilakukan oleh bagian keuangan. Bagian keuangan membuat suatu daftar dan ditandatangani oleh president direktur setiap pembayaran gaji. Untuk penjenjangan karir pada PT.Dirga Gerak Semesta dilihat dari loyalitas karyawan terhadap perusahaan serta melaksanakan tanggung jawab pekerjaan dengan baik. Penyeleksian karyawan baru dan penjenjangan karir pada PT.Dirga Gerak Semesta dilakukan langsung oleh direktur dengan melakukan penilaian-penilaian.

E. Bidang Usaha

PT.Dirga Gerak Semesta bergerak di bidang jasa domestic dan internasional cargo baik udara maupun laut yang melayani :

- Internasional/Domestik air and sea freight forwarding
Pengiriman barang melalui udara dan laut Domestic maupun Internasional.
- Air cargo Door to Door service dan Port to Port service

Layanan pengiriman barang melalui udara sampai ke tujuan penerima atau hanya di bandara tujuan penerima.

- Sea cargo Door to Door service dan Port to Port service

Layanan pengiriman barang melalui laut sampai ke tujuan penerima atau hanya di bandara tujuan penerima Inland cartage

Pengiriman barang dari pulau di dalam negeri.

- Parcel and Document courier delivery

Layanan pengantaran barang dokumen dan parsel kepada penerima.

- Warehousing and storage (Layanan penyewaan gudang)
- Handling cargo agent

Kerja sama antar ekspedisi.

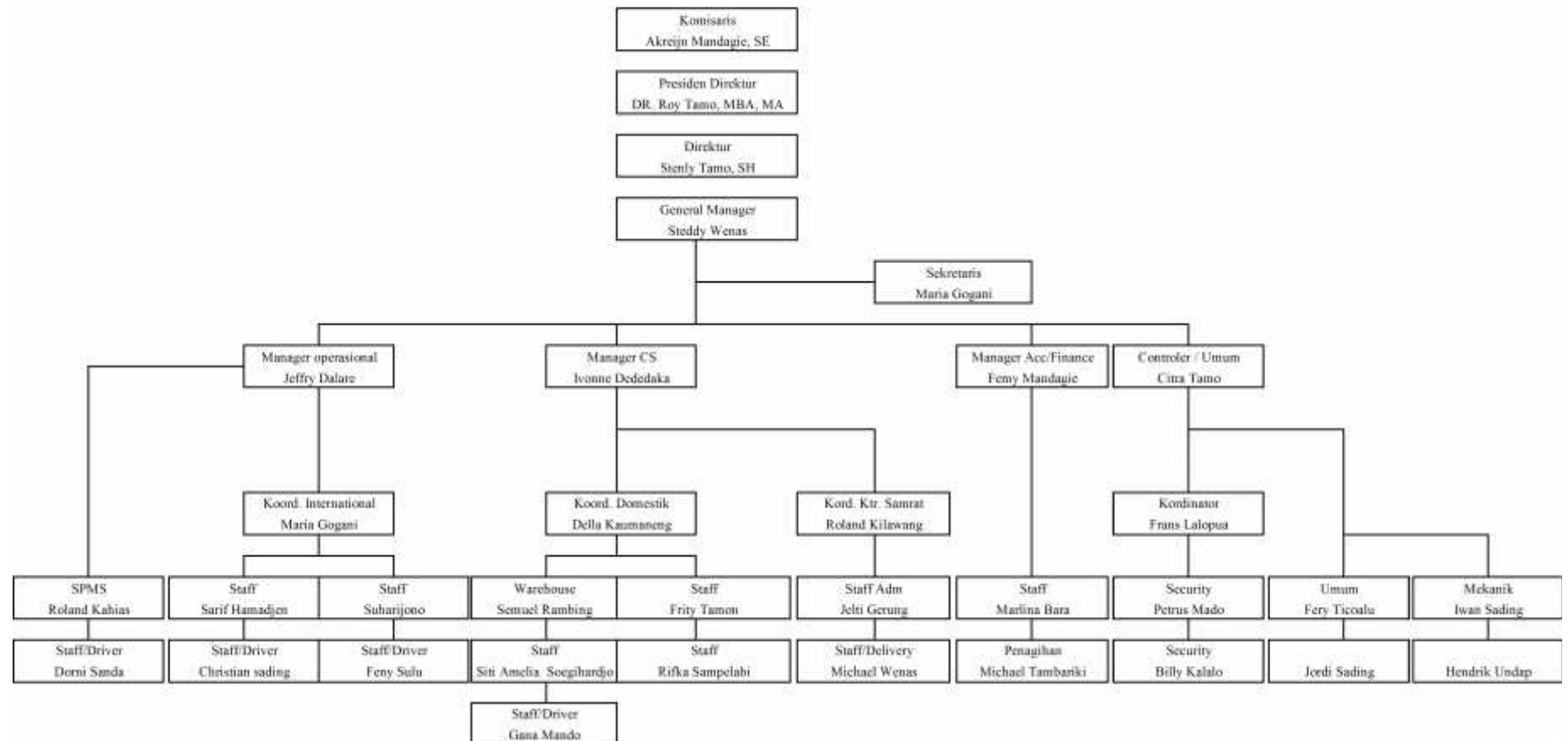
Demi kelancaran Door to Door (DTD) service untuk sector domestic, PT.DGS memiliki perwakilan di Jakarta, Surabaya, Bali, Makassar dan Balikpapan. Untuk Air Freight, PT.DGS menangani pengiriman via udara sampai ke tujuan seluruh dunia yang bias dijangkau. PT.DGS merupakan agen dari Garuda Indonesia, Silk Air, Lion Air, Batavia Air dan Merpati Indonesia. Untuk Sea Freight, PT. DGS menangani via kapal laut dengan menggunakan container sampai ke tujuan seluruh dunia yang bisa dijangkau. Pengiriman via laut. PT.DGS menggunakan PT. Jayakusuma Perdana Lines, PT. Tanto Intim Lines dan PT. Tempur Mas Lines.

F. Organisasi Perusahaan

Organisasi merupakan suatu wadah atau tempat bagi individu untuk melakukan kegiatan secara bersama untuk mencapai tujuan perusahaan. Struktur organisasi memperlihatkan atau menunjukkan susunan atau hubungan antara bagian yang satu dengan bagian yang lain dan kedudukan seseorang dalam suatu perusahaan. Suatu perusahaan akan berjalan dengan baik apabila ditunjang dengan organisasi yang baik dalam perusahaan.

Berikut ini merupakan Struktur Organisasi pada PT. Dirga Gerak Semesta Manado.

**STRUKTUR ORGANISASI
PT. DIRGA GERAK SEMESTA
TAHUN 2015**



1. Uraian Kerja (Job Description)

a. Presiden Direktur

- Menentukan, merubah anggaran dasar PT. Dirga Gerak Semesta.
- Bertanggung Jawab secara hukum atas Perusahaan
- Membina, mengarahkan dan menentukan kebijaksanaan perusahaan

b. Direktur

- Merencanakan kegiatan perusahaan untuk jangka panjang
- Mengawasi dan mengkoordinir semua kegiatan perusahaan dalam bidang operasional secara administrative dan keuangan
- Mengadakan evaluasi periodik mengenai berbagai fungsi perusahaan apakah telah dijalankan sebagaimana diharapkan.

c. Manager Acc/Finance

- Merencanakan, mengkoordinir dan mengawasi tugas dari semua seksi yang ada dibawah bagiannya.
- Memeriksa, mengawasi penerimaan, penggunaan dan penyimpanan dana perusahaan termasuk alat pembayaran dan kertas berharga.
- Mengawasi dan memeriksa penyelenggaraan kas kecil sesuai ketentuan.
- Merencanakan pembayaran semua kewajiban perusahaan berdasarkan taksiran penerimaan kas.

d. Manager HRD

- Mengatur segala administrasi karyawan.

- Melakukan seleksi (Rekrut) karyawan baru dan pengambilan cuti karyawan.
- Mengurus Jamsostek Karyawan
- Memantau kehadiran karyawan dan aktifitas
- Menampung setiap aspirasi (pendapat) serta keluhan-keluhan dari karyawan
- Sebagai jalur komunikasi (penghubung) antara Pimpinan dan Karyawan.

e. Manager Marketing

- Observasi Pasar
- Menentukan Strategi pemasaran
- Menentukan Target Pemasaran

f. Secretaris & Cs Int'l

- Membuat berbagai macam surat perusahaan
- Membuat Laporan Arus Barang/Cargo Angkutan Udara Dalam Negeri (Domestik) dan Luar Negeri (Eksport)
- Handling surat-surat penting perusahaan
- Melayani pemberitahuan pengiriman dari shipper
- Memberitahukan informasi tentang prosedur pengiriman eksport kepada shipper termasuk tarif harga yang ditetapkan perusahaan
- Menyimpan dan mengeluarkan Air Waybill serta mencatat nomor Air Waybill yang terpakai dan menyerahkan sebagian pembuatan dokumen

- Mencatat nomor Air Waybill dan aktual (colli&kg) pengiriman eksport dalam buku control
- Membooking pengiriman ke pihak Air Lines
- Menghubungi shipper dan pihak air lines jika terjadi pembatalan ekspor
- Menghubungi kepala bagian operasional mengenai jumlah barang yang telah dikirim dan tertunda setiap kali pengiriman.

g. Administrasi Dom & Int'I

- Membuat laporan untuk penjualan domestik
- Membuat laporan untuk penjualan internasional dalam hal ini laporan OFA Garuda & Silk Air
- Membuat laporan invoice
- Membuat laporan rekap piutang
- Mengisi aplikasi PEB setiap pengiriman ekspor
- Menangani tagihan untuk shipper domestik

h. Handling Domestic Out / In Cargo

- Menangani pengiriman barang dalam negeri (Handling Out /In cargo), baik Port to Port maupun Door to Door baik dalam pemberian tarif efektif untuk pengiriman domestik, menangani pembayaran pengiriman barang Port to Port maupun Door to Door.
- Membooking Airlines untuk pengiriman Domestik
- Membuat Invoice pengiriman barang dan penagihan handling

- Membuat laporan penjualan Door to Door, Laporan Tagihan Hadling, Laporan STT Bulanan, Laporan pemakaian SMU(Surat Muatan Udara) bulanan, Laporan report & Stok SMU, Laporan Tagih Tujuan
- Membuat rekapan hadling/ekspedisi, cek pelunasan tagih tujuan
- Mencatat surat muatan udara (SMU) yang terpakai kedalam buku Air Lines.
- Membuat surat tanda terima barang(STT), dan manifest berdasarkan barang yang akan dikirim.
- Mencatat setiap baarang yang keluar atau dikirim ke buku Out Going Door to Door mencatat barang masuk kedalam buku incoming
- Mencatat barang keluar (Door to Door) /hari dan memeriksa STTB yang telah selesai di delivery

i. Bagian Internasional

- Membuat dokumen ekspor
- Membuat tagihan ekspor (invoice)
- Menyimpan data-data ekspor sebagai file
- Mengirim dokumen ekspor kepada pengirim dan penerima melalui fax maupun email.
- Mencatat buku Ekspor dan buku Invoice

j. Kolektor

- Menjalankan tugas penagihan kepada Customer

k. Warehouse

- Mencatat barang masuk
- Memeriksa & membuat laporan stok gudang
- Packing barang yang akan dikirim dan memberikan label barang
- Bongkar muat barang masuk dari bandara ataupun barang kiriman.

l. Manager Operasional

- Menangani pergerakan barang masuk dan barang keluar
- Penimbangan barang yang akan dikirim
- Delivery barang hadling dan penjemputan barang kirim
- Mengambil barang dari bandara yang akan dimasukan di gudang
- Mengambil barang ekspor dari shipper, membuat dokument ekspor dan mengantarkan ke bandara (loading)
- Menjemput barang di bandara yang dikirim oleh perusahaan perwakilan
- Menandatangani bukti tanda terima barang dari pihak Air Lines.
- Membuat laporan pemberitahuan apabila ada barang yang rusak.

BAB III

AKTIVITAS KERJA DAN PEMBAHASAN

A. Uraian Aktivitas Kerja

1. Mengirim Faks

Data-data yang dikirim melalui Faks terdiri dari surat penawaran kerjasama ke perusahaan ekspedisi, rekapan piutang customer, Surat Muatan Udara (SMU), karantina dan lain sebagainya.

2. Membuat bukti STTB (Surat Tanda Terima Barang)

Membuat STTB dengan mengambil data dari bukti invoice atau langsung melihat pada barang yang telah tercantum nama dan alamat pengirim serta penerima barang. Bukti STTB ini diisi dengan nama perwakilan, tujuan perwakilan, tanggal berangkatnya barang, jumlah barang, berat barang, isi barang, keterangan apabila barang transit, dan tanggal dibuatnya STTB. STTB ini akan disampaikan oleh perusahaan agen pada penerima dan ditandatangani penerima kemudian dikirim kembali ke PT.Dirga Gerak Semesta setelah perwakilan mencatat biaya handling.

3. Menulis dilembaran Manifest pengiriman barang/cargo

Manifest adalah kumpulan dari beberapa STTB (Surat Tanda Terima Barang). Untuk membuat manifest data diambil dari bukti STTB (Surat Tanda Terima Barang) yang akan dikirim. Dalam bukti manifest ini, diisi dengan tujuan pengiriman, nama perwakilan, tanggal

pengiriman, nomor STTB, nama penerima dan pengirim, jumlah barang, berat barang dan keterangan bila barang transit.

4. Mencatat alamat pengirim dan penerima barang

Bila barang yang akan dikirim belum dicantumkan alamat pengirim dan penerima, maka harus diberikan alamat pengirim dan penerima.

5. Menimbang Barang

Barang yang akan dikirim, ditimbang terlebih dahulu untuk mengetahui berat barang yang kemudian dilanjutkan dengan membuat invoice.

6. Mencatat Lable cargo

Setiap SMU mempunyai label, yang harus dicantumkan pada label yaitu tujuan, berat barang dan nomor SMU yang digunakan.

7. Menyiapkan SMU yang masuk atau stock baru

Stock SMU yang baru masuk, diberikan cap PT.DGS kemudian dipisahkan sesuai nomornya dan dicatat pada buku SMU (Surat Muatan Udara).

8. Mencari arsip/file SMU

Pencarian ini dilakukan untuk membuat rekapitan piutang.

9. Mengisi buku SMU

Buku ini adalah untuk mencatat pemakaian SMU yang terpakai. Buku ini adalah buku khusus satu SMU. Buku SMU ini terdiri dari 4

buku, yaitu buku SMU Batavia Air, buku SMU Lion Air, buku SMU Garuda Indonesia dan Merpati Nusantara.

B. Hambatan Dalam Bekerja dan Penanggulangannya

1. Hambatan dalam Bekerja

Pada saat penulis menerima telephone dari pelanggan/customer pembicaraan tidak terlalu jelas karena pesawat telephone dan jaringan telekomunikasi dengan pelanggan tidak berjalan dengan baik sehingga mengakibatkan komplain dari pelanggan, karena pelanggan tidak merasa puas dengan pelayanan pihak PT. Dirga Gerak Semesta. Bentuk komplein berupa: pelanggan sering mengeluarkan kata-kata yang tidak formal bahkan kadang-kadang cenderung keras dan kasar, dan sering kali mematikan telephone terlebih dahulu saat masih berbicara.

2. Penanggulangan

Masalah tersebut dapat diselesaikan dengan baik oleh pihak PT. Dirga Gerak Semesta yaitu harus mengajukan keberatan/ permohonan perbaikan jaringan ke pihak Telkom.

Sikap Karyawan saat menghadapi pelanggan sebaiknya harus redakan emosi pelanggan dengan menjadi pendengar yang baik, memberikan solusi bukan sanggahan untuk membela diri, mencatat semua komplein pelanggan dan menjadikan bahan evaluasi.

Indikator Solusi yang diambil :

- Kepuasan Pelanggan
- Komunikasi berjalan dengan baik

Dampak Komunikasi yang tidak berjalan dengan baik

- Pihak Perusahaan : jika konsumen akan berpaling ke perusahaan ekspedisi yang lain sudah tentu omset PT. Dirga Gerak Semesta akan menurun juga akan mengalami kerugian pada PT. Dirga Gerak Semesta.
- Pihak Pelanggan : Tidak mendapatkan kepuasan dengan pelayanan dari pihak perusahaan PT. Dirga Gerak Semesta, sehingga ada konsumen yang mengatakan bahwa tidak akan mengirim barang lagi di PT. Dirga Gerak Semesta.

C. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Pengertian komunikasi

Istilah komunikasi berasal dari bahasa inggris *Communication* berasal dari kata latin *Communication* dan bersumber pada kata Komunis yang berarti sama, maksud ialah sama makna. (Effendy, 1984:9).

Menurut Helbert komunikasi adalah proses yang didalamnya menunjukkan arti pengetahuan di pindahkan dari seorang kepada orang lain, biasanya dengan maksud agar mencapai beberapa tujuan khusus. Komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara si pengirim dan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku.

Komunikasi adalah proses mengirimkan dan menerima pesan, orang yang mengirimkan pesan untuk selanjutnya disebut komunikator, dan yang menerima pesan disebut komunikan. (Suranto, 2005: 15).

2. Bentuk Komunikasi

Pada dasarnya ada dua bentuk komunikasi yang umum di gunakan di dalam dunia bisnis, yaitu komunikasi verbal dan nonverbal.

a. Komunikasi Verbal

Komunikasi Verbal (verbal communication) merupakan salah satu bentuk komunikasi yang disampaikan kepada pihak lain melalui tulisan dan lisan. Contohnya adalah membaca majalah, membaca surat kabar, mempresentasikan makalah dalam suatu acara seminar dan lain-lain.

Sedangkan komunikasi Verbal memiliki tipe yang di bedakan menjadi dua yaitu, berdasarkan aktif dan pasifnya peserta komunikasi dalam proses komunikasi. Dimana komunikasi Verbal dapat bertindak sebagai komunikator dan dapat bertindak sebagai audience. Adapun dalam komunikasi secara verbal, dibutuhkan pengungkapan kata-kata yang disusun dalam suatu pola berarti, baik dalam bentuk tulisan maupun lisan.

b. Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal adalah merupakan bentuk komunikasi yang paling mendasar dalam komunikasi bisnis. Walaupun pada umumnya komunikasi nonverbal memiliki sifat kurang terstruktur sehingga sulit untuk di pelajari, seperti memahami dan penggunaan bahasa isyarat, ekspresi wajah, gerakan tubuh, sandi, simbol, warna, dan intonasi suara. Dalam penyampaiannya, komunikasi verbal dan

komunikasi nonverbal memiliki arti yang berbeda, seperti dalam komunikasi nonverbal. Pesan yang disampaikan biasanya dilakukan secara spontan tanpa memiliki rencana dan dilakukan secara tidak sadar dan bersifat alami.

Adapun Komunikasi Nonverbal memiliki beberapa tujuan, yaitu:

1. Menyediakan dan memberikan informasi
2. Mengatur alur percakapan
3. Mengekspresikan emosi
4. Mengendalikan atau mempengaruhi orang lain

Kadang dalam prakteknya, di dalam suatu komunikasi bisnis terjadi penggabungan antar komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal dalam suatu situasi. Karena biasanya kata-kata yang disampaikan dalam suatu komunikasi atau percakapan kadang hanya membawa sebagian dari pesan.

Dan relevansinya dalam komunikasi bisnis, tipe komunikasi nonverbal dapat menentukan kredibilitas dan kepemimpinan seseorang, yang dapat di lihat dari karakteristik suara, penampilan, sentuhan, gerakan dan posisi tubuh juga melalui ekspresi wajah dan mata. Bentuk komunikasi dapat diklasifikasikan menurut jumlah pihak yang terlibat dalam proses komunikasi, yaitu:

1. Komunikasi intrapersonal (intrapersonal communication) ialah proses komunikasi yang terjadi dalam diri sendiri. Misalnya proses berpikir untuk memecahkan masalah pribadi.

2. Komunikasi antarpersonal (interpersonal communication) yakni komunikasi antar seseorang dengan orang lain, bisa berlangsung secara tatap muka maupun bantuan tatap muka.
3. Komunikasi kelompok (group communication) yaitu proses komunikasi yang berlangsung dalam suatu kelompok. Misalnya seminar dan diskusi kelompok.
4. Komunikasi masa (mass communication) yaitu komunikasi yang melibatkan banyak orang. (Suranto, 2005:4-8)

3. Komponen Komunikasi

Ada beberapa komponen komunikasi yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Komunikator atau pengirim pesan ialah individu atau orang yang mengirim pesan. Pesan tersebut di proses melalui pertimbangan dan perencanaan dalam pikiran. Proses mempertimbangkan dan merencanakan tersebut berlanjut kepada proses penciptaan pesan.
2. Pesan atau informasi, ada pula yang menyebutkan sebagai gagasan, ide, stimuli, maupun message, pada hakekatnya merupakan suatu komponen yang menjadi isi komunikasi. Pesan adalah informasi yang diciptakan komunikator dan akan di kirimkan kepada komunikan.
3. Media atau saluran ialah suatu sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari seorang komunikator kepada komunikan. Ada berbagai macam media yang tersedia meliputi media cetak, audio, audio visual.

4. Komunikan atau penerima pesan, selain di sebut sebagai komunikan atau penerima, ada juga sebutan lain yang cukup sering di pakai, misalnya receiver, audience, sasaran. Komunikan adalah pihak penerima pesan. Sebenarnya tugas seorang komunikan tidak hanya menerima pesan, melainkan juga menganalisis dan menafsirkan, sehingga dapat memahami makna pesan tersebut.
5. Umpan balik atau feed back, sering pula disebut respon. Disebut demikian karena komponen ini merupakan respon atau tanggapan dari seorang komunikan setelah mendapatkan terpaan pesan. Pesan yang diterima, dianalisis, ditafsirkan oleh komunikan tentu akan mendorong komunikasi itu untuk bereaksi. Reaksi yang timbul itulah yang dinamakan respon atau umpan balik.
6. Gangguan atau noise, gangguan komunikasi seringkali terjadi, baik gangguan yang bersifat teknis maupun sematis. Gangguan teknis bisa terjadi karena saluran tidak berfungsi dengan baik. Sementara itu gangguan semantic bermula dari perbedaan dalam pemaknaan arti lambang atau symbol dari seorang komunikator dengan komunikan (Suranto, 2005:17-18)

4. Tahap Komunikasi

1. Komunikasi satu tahap (one step flow communication) ialah penyampaian gagasan, atau pesan langsung kepada komunikan yang di kehendaki. Dalam konteks komunikasi masa maka pesan dari media masa langsung di terima oleh komunikan.

2. Komunikasi dua tahap (two step flow communication) ide atau pesan disampaikan komunikator dan di terima oleh para pemuka pendapat (opinion leader) baru kemudian disampaikan kepada komunikan berikutnya.
3. Komunikasi banyak tahap (multi step flow communication), proses komunikasi ini diawali dari komunikator menyampaikan pesan yang di terima oleh pemuka pendapat, selanjutnya pemuka pendapat ini menyampaikan pesan yang sama kepada orang lain dan terus menerus menyampaikan informasi kepada orang berikutnya secara berantai.
(Suranto, 2005:26)

5. Kendala- kendala dalam komunikasi

1. Hubungan antar manusia

Sikap tindakan dan reaksi orang yang satu terhadap yang lain dapat menghalangi, malah mencegah terjadinya komunikasi.

2. Bahasa

Pemakaian bahasa atau kata-kata mungkin tidak dapat di pahami, kesalahpahaman atau bermakna ganda.

3. Mendengarkan

Ketidakmampuan atau ketidaksediaan untuk mendengarkan secara efektif akan mempengaruhi daya pemahamannya dan penyampaian informasi.

4. Sistem

Pesan yang disampaikan tidak akan tiba pada pihak yang memerlukan informasi yang cepat dan tepat jika tersedia system formal yang efektif. (Suranto, 2005:27)

6. Hambatan dalam komunikasi seringkali terjadi karena:

a. Perbedaan persepsi dan bahasa

Bahasa adalah kode bebas yang pengertiannya tergantung pada defisi bersama. Akan tetapi ada keterbatasan mengenai seberapa jauh dua orang dapat mempunyai pengertian yang sama mengenai suatu kata.

b. Pendengaran yang buruk

Walaupun sebagian besar kita menganggap mengetahui cara mendengarkan, tapi dalam kenyataannya menunjukkan banyak diantara kita adalah pendengar yang buruk. Kita semua membiarkan pikiran kita sewaktu-waktu mengembara, ditambah kemungkinan melamun bila kita terpaksa mendengarkan informasi yang sulit untuk di mengerti, atau hanya sedikit yang menyangkut kepentingan kita.

c. Perbedaan Budaya

Contohnya adalah ketika kita akan berkomunikasi dengan seseorang dari negara lain, apalagi jika tingkat ekonomi, umur, status, agama, ataupun pengalaman hidup yang jauh lebih berbeda dari kita.

d. Gangguan fisik

Hambatan komunikasi seringkali bersifat fisik, hubungan yang buruk, akustik yang jelek, tulisan yang tidak dapat dibaca. Walaupun gangguan jenis tampaknya kecil, hal ini dapat menghambat pesan yang sebenarnya efektif. (Bovee, 2004:19-20)

7. Media Komunikasi

a. Telephone

Telephone merupakan alat komunikasi dua arah yang memungkinkan 2 (dua) orang atau lebih untuk bercakap-cakap tanpa terbatas jarak. Telephone adalah alat telekomunikasi yang dapat mengirimkan pembicaraan melalui signal listrik.

b. Facsimile

Facsimile adalah alat pengirim document, data atau gambar dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan saluran telephone. Pengiriman bisa dilakukan apabila pengirim dan penerima sama-sama mengaktifkan mesin ini.

c. Internet

Internet merupakan sebuah rangkaian yang terbesar menghubungkan berjuta-juta komputer di seluruh dunia untuk mengirim dan menerima suatu data.

d. Handphone

Sebuah alat elektronik yang digunakan telekomunikasi radio dua arah melalui jaringan seluler dari BTS yang dikenal sebagai situs call.

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan yang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (Mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Service berasal dari orang-orang bukan dari perusahaan. Tanpa memberi nilai pada diri sendiri, tidak akan mempunyai apa-apa. Demikian halnya pada organisasi atau perusahaan yang secara esensial merupakan kumpulan orang-orang. Oleh karena itu harga diri yang tinggi adalah unsur yang paling mendasar bagi keberhasilan organisasi yang menyediakan jasa pelayanan yang berkualitas.

Dalam melakukan penelitian terhadap kualitas jasa, ada 5 dimensi yang perlu diperhatikan:

1. Tangible yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Empathy yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
3. Responsiveness yaitu meliputi keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Reliability yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, kehandalan dan memuaskan.
5. Assurance yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff. (Tjiptono Fandy, 2008).

b. Pengertian Kualitas/Mutu Pelayanan

Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Menurut **Wyckof (Arief, 2007:118)**, ”Menyatakan bahwa Mutu/kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.”

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan.

c. Definisi Mutu / Kualitas

Mutu adalah suatu produk atau jasa yang memenuhi syarat atau keinginan pelanggan, dimana pelanggan dapat menggunakan atau menikmati produk atau jasa tersebut dengan sangat puas dan ia menjadi pelanggan tetap.

Menurut Philip B. Crosby (1986), yang dimaksud dengan mutu adalah derajat kemampuan suatu produk atau jasa untuk memenuhi kepuasan pemakai dan penghasilnya.

d. Aktifitas Pelayanan Jasa

PT. Dirga Gerak Semesta merupakan perusahaan yang bergerak dalam pengiriman jasa domestic dan international cargo, dimana tugas pokok perusahaan adalah mengirimkan ataupun menerima barang yang di kirim. PT. Dirga Gerak Semesta ini mempunyai 1 (Satu) cabang perusahaan yang menangani pemasaran/penjualan dan beberapa cabang perwakilan di Jakarta, Surabaya, Bali, Makassar, dan Balikpapan. ketika barang yang dikirim nantinya akan diterima oleh perwakilan yang telah bekerja sama dengan PT. Dirga Gerak Semesta ataupun cabang perusahaan dan kemudian diantarkan langsung ketempat tujuan barang kiriman tersebut. Dalam proses kerja perusahaan bagaimana Komunikasi berperan penting terhadap pengiriman barang yang kebanyakan pelanggan masih merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pelanggan sangatlah penting karena sangat berdampak pada proses kerja perusahaan dimana perusahaan ini adalah jasa pengiriman barang domestic maupun international. Agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan yang dapat merugikan maka perusahaan harus lebih meningkatkan lagi Pelayanan yang ada terutama dengan pelanggan. Proses jasa pengiriman yang diterapkan oleh PT. Dirga Gerak Semesta sudah baik namun kesalahan kecil yang dibuat oleh karyawan dapat merusak proses

tersebut bahkan perusahaan akan mengalami kerugian dan tidak lagi mendapat kepercayaan dari pihak konsumen, bahkan konsumen akan hilang dan berpindah ke perusahaan jasa pengiriman lainnya.

e. Faktor yang menghambat jalannya pelayanan pada PT. Dirga Gerak Semesta

- Kesibukan dari karyawan yang ada pada PT. Dirga Gerak Semesta sehingga mereka mengabaikan pelayanan yang seharusnya terus berjalan dimana ketika ada pelanggan yang bertanya tentang barang yang mereka kirimkan pada karyawan khususnya dibidang pelayanan mengetahui keberadaan barang dari pelanggan tersebut.
- Malas, dimana para karyawan menumpuk pekerjaan mereka sehingga membuat pelayanan terhambat, dimana para karyawan menumpuk pekerjaan mereka sehingga mereka menyelesaikan pekerjaan mereka diwaktu yang tidak benar, karena seharusnya waktu tersebut mereka gunakan untuk memberikan pelayanan, tetapi mereka menggunakan waktu tersebut untuk menyelesaikan pekerjaan mereka yang telah mereka tumpuk.
- Pelayanan yang diberikan di PT. Dirga Gerak Semesta belum maksimal karena banyak pelanggan yang kecewa akan pelayanan, mereka mengatakan akan berpindah ke perusahaan pengiriman lain.

f. Usaha-usaha yang perlu dilakukan agar pelayanan dapat berjalan dengan baik

1. Melayani pelanggan secara terhormat

Pelanggan adalah raja, karena itu karyawan harus memperlakukan mereka secara baik dan terhormat. Melayani pelanggan secara terhormat bukan berarti karyawan lebih rendah kedudukannya atau harus mengikuti semua kehendak pelanggan. Melayani pelanggan secara terhormat, contohnya: Sapalah dengan ekspresi wajah tersenyum apabila kedatangan pelanggan, menanyai dan menanyakan semua keperluan pelanggan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan usahakan kebutuhan pelanggan terpenuhi.

2. Tidak bersikap apriori terhadap pelanggan suatu tindakan yang tidak logis adalah apabila karyawan bersikap apriori atau masa bodoh terhadap para pelanggan. Sebab, sikap apriori ini dapat menyebabkan ini dapat menyebabkan pelanggan menjadi kecewa, merasa kesal, atau merasa tidak dihargai.

3. **Pentingnya Komunikasi dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Pengiriman Barang pada PT Dirga Gerak Semesta.**

Proses pengiriman barang oleh PT. Dirga Gerak Semesta banyak kali menerima komplain dari pelanggan seperti keterlambatan penerimaan barang di tempat tujuan. Komplain ini terjadi karena perusahaan berjanji bahwa barang yang dikirimkan akan diterima di tempat tujuan paling

lama 3 (tiga) hari, namun pada kenyataannya barang tersebut diterima oleh penerima barang satu minggu kemudian.

Hasil pengamatan penulis menunjukan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh kurangnya komunikasi antara PT. Dirga Gerak Semesta dengan perwakilannya dimana ketika perusahaan menanyakan keadaan barang di kantor perwakilannya banyak kali terjadi salah pengertian/salah paham. Disamping itu juga ketika perusahaan akan mengkonfirmasi keberadaan barang yang dikirimkan, pihak perwakilan banyak kali acuh tak acuh dengan mengeluarkan nada yang kurang enak dan terkadang mengeluarkan kata-kata kasar, “pasti barang akan diterima oleh pemiliknya!”. tanpa mengatakan kapan barang itu akan diterima oleh pemiliknya.

Dari hasil pengamatan ini dapatlah dikatakan bahwa komunikasi antara perwakilannya memiliki hambatan dalam berkomunikasi seperti yang telah dijelaskan dalam landasan teori tentang hambatan-hambatan komunikasi seperti perbedaan persepsi antara komunikator dan komunikan, dan perbedaan bahasa antara komunikator dan komunikan.

Dengan kurangnya komunikasi antara perusahaan dan perwakilannya dapat memberikan dampak yang buruk terhadap mutu pelayanan kepada pelanggan.

Dimana pelanggan akan berpendapat bahwa pelayanan secara keseluruhan PT. Dirga Gerak Semesta tidak baik. Untuk itu komunikasi yang baik sangat penting untuk terus dibangun diantara staff yang ada di

perusahaan ini dan di setiap perwakilannya, sehingga komplain pelanggan tidak akan terjadi lagi dan dengan demikian mutu pelayanan dapat ditingkatkan.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Sesuai dengan hasil pembahasan yang ada, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa :

Komunikasi di PT. Dirga Gerak Semesta tidak berjalan dengan baik, hal ini disebabkan karena penyampaian informasi seperti menanyakan keadaan barang apakah sudah sampai di tempat tujuan, banyak kali mengalami misscommunication/kesalahpahaman. Dan pihak perwakilan banyak kali acuh tak acuh dengan mengeluarkan nada yang kurang enak dan terkadang sering mengeluarkan kata-kata yang kasar seperti ,”Pasti barang akan diterima oleh pemiliknya!”.’.

B. SARAN

Komunikasi yang baik sangat penting untuk terus dibangun diantara staff yang ada di perusahaan ini dan di setiap perwakilannya, sehingga komplain pelanggan tidak akan terjadi lagi dan dengan demikian mutu pelayanan dapat ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief. 2007. **Kualitas Pelayanan**. Jakarta: Andi Offset
- Bovee, 2004. **Komunikasi Bisnis**. Penerbit Erlangga, Jakarta
- Effendy Uchjana Onong, 1984. **Ilmu Komunikasi (Teori dan praktek)**
Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Fandy Tjiptono, 2000. **Strategi Pemasaran**. Yogyakarta: Andi Offset
- Muhamad, Arni.1989, **Komunikasi Organisasi**. Penerbit PT. Citra Kencana
- Philip B. Crosby .1986, **Definisi Mutu Pelayanan**. Penerbit: Erlangga, Jakarta
- Suranto.2005, **Komunikasi Perkantoran (Prinsip Komunikasi Untuk Meningkatkan Kinerja Perkantoran)**. Penerbit Media Wacana
Yogyakarta
- Susanto S. Astrid.2002. **Komunikasi Dalam Teori dan Praktek**. Jakarta:
Universitas Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2008. **Service Management**. Yogyakarta: CV. Andi Offset.