

Lampiran 1 Guide Interview

Pertanyaan ditujukan kepada *Customer Service* dan *Customer Service Supervisor*

1. **Siapa nama Anda, berapa umur Anda, apa jabatan Anda di PT JMTO Krian-Gresik, dan sudah berapa lama Anda bekerja di PT JMTO Krian-Gresik?**

Pertanyaan ini berhubungan dengan pertanyaan ini mengenai identitas narasumber

2. **Bagaimana penerapan nilai dasar “AKHLAK” di PT JMTO Krian-Gresik?**

Pertanyaan ini berhubungan dengan pengetahuan dasar mengenai “AKHLAK” yang menjadi *core values* di setiap perusahaan BUMN.

3. **Bagaimana cara *customer service* dalam mengolah atau mengemas informasi yang ditujukan kepada pengguna jalan agar bisa tersampaikan dengan tepat?**

Pertanyaan ini berhubungan dengan fungsi *customer service* yang dilakukan di PT JMTO Krian-Gresik.

4. **Media apa saja yang digunakan oleh *customer service* PT JMTO Krian-Gresik dalam menyampaikan informasi kepada pengguna jalan?**

Pertanyaan ini berhubungan dengan fungsi *customer service* yakni komunikator.

5. **Dalam kurun waktu satu bulan, kira-kira ada berapa komplain yang diajukan oleh pengguna jalan?**

Pertanyaan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jalan terhadap layanan jalan tol Krian-Gresik.

6. **Apa langkah awal yang dilakukan oleh *customer service* PT JMTO Krian-Gresik dalam menangani komplain dari pengguna jalan?**

Pertanyaan ini berhubungan dengan empat tahapan penanggulangan krisis yang digunakan untuk mengulas bagaimana proses penanganan komplain yang berjalan di PT JMTO Krian-Gresik.

7. **Bagaimana prosedur penanganan komplain yang dilakukan oleh *customer service* PT JMTO Krian-Gresik?**

Pertanyaan ini berhubungan dengan empat aspek penanganan keluhan pelanggan.

8. Bagaimana cara *customer service* PT JMTO Krian-Gresik dalam menganalisis sebuah krisis komplain?

Pertanyaan ini berhubungan dengan empat tahapan penanggulangan krisis.

9. Bagaimana cara *customer service* PT JMTO Krian-Gresik dalam mengatasi dan menanggulangi sebuah krisis komplain?

Pertanyaan berhubungan dengan empat tahapan penanggulangan krisis yang nantinya diimplementasikan dalam menangani keluhan.

10. Setelah melalui krisis komplain dari pengguna jalan, bagaimana cara *customer service* PT JMTO Krian-Gresik dalam mengevaluasi krisis agar tidak terulang kembali?

Pertanyaan ini berhubungan dengan empat tahapan krisis.

11. Bagaimana pengimplementasian “AKHLAK” pada kinerja *customer service* dalam mengatasi komplain dari pengguna jalan?

Pertanyaan ini bertujuan untuk mengetahui apakah *customer service* berpedoman pada “AKHLAK” atau tidak dalam mengatasi komplain.

Lampiran 2 Dokumentasi Foto



Gambar 5.1 Wawancara dengan Informan 1, Windasari, 23 Mei 2023

Sumber : Dokumen Pribadi



Gambar 5.2 Wawancara dengan Informan 2, Akbar Rizki, 23 Mei 2023

Sumber : Dokumen Pribadi



Gambar 5.3 Wawancara dengan Informan 3, Ari Abrianto, 24 Mei 2023

Sumber : Dokumentasi Pribadi



Gambar 5.4 Wawancara dengan Informan 4, Maofika, 23 Mei 2023

Sumber : Dokumen Pribadi



Gambar 5.5 Wawancara dengan Informan 6, Salsa, 25 Mei 2023

Sumber : Dokumen Pribadi



Gambar 5.6 Wawancara dengan Informan 5, Dio, 25 Mei 2023

Sumber : Dokumen Pribadi



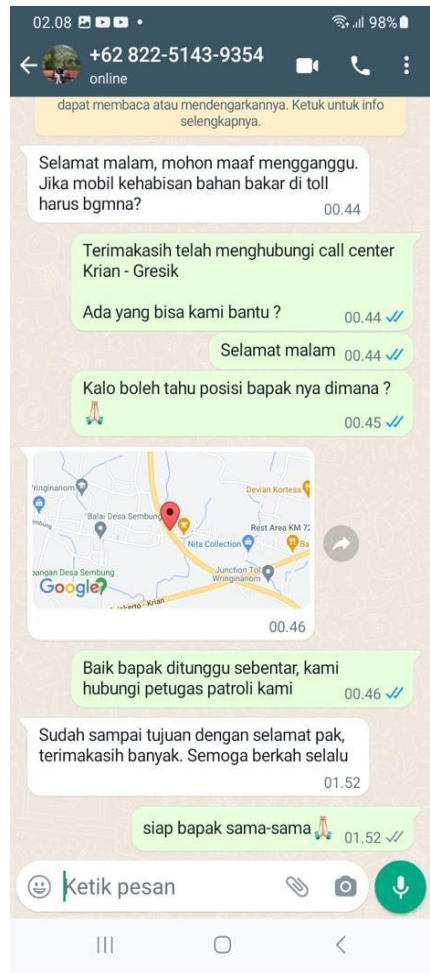
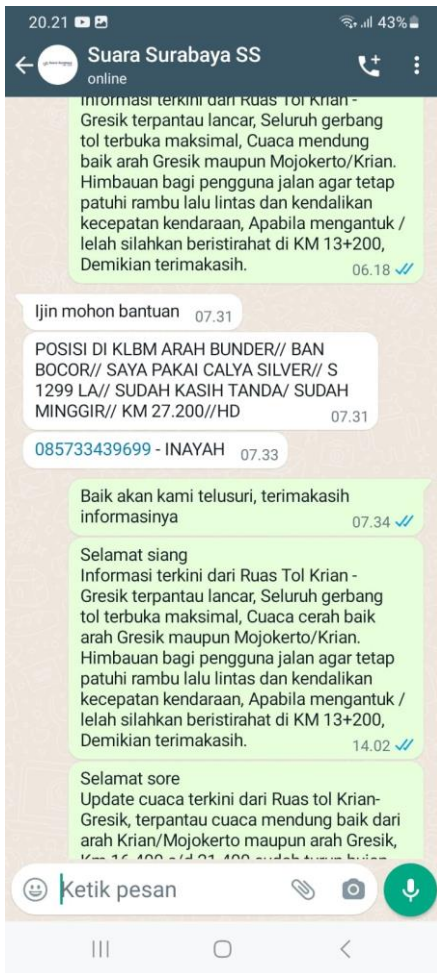
Gambar 5.7 Wawancara dengan Informan 7, Auliyah, 26 Mei 2023


Sumber : Dokumen Pribadi



Gambar 5.8 Wawancara dengan Informan 8, Dian, 26 Mei 2023

Sumber : Dokumen Pribadi




tolkriangresik 8 mg
 Selamat Siang Bapak
 Bertepatan di bulan yang baik ini kami mohon maaf yang sebesar besarnya atas kejadian yang bapak alami dengan petugas operator kami di lapangan. Atas masukan, kritik dan sarannya manajemen sampaikan terima kasih sebagai upaya perbaikan kami kedepan dalam melayani pengguna Tol Krian Gresik. Kejadian ini akan segera kami tindak lanjuti dan akan didalami oleh teman-teman di lapangan. Berkenaan dengan hal itu kami harapkan bapak bersedia untuk kami temui dlm rangka menjernihkan dan mendudukan permasalahan ini sebagai upaya perbaikan kami kedepan.
 Balas

*Foto Dokumentasi Penanganan
 Keluhan Melalui Call Centre Tol
 Krian-Gresik*

Lampiran 3 Kartu Bimbingan Skripsi



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi
♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisp@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Najunda duhita rahmadina rosafa
NBI : 1151800116
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Dosen Pembimbing I : Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom.,M.Med.Kom
Dosen Pembimbing II : Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM
Judul Skripsi : Implementasi Nilai Dasar "AKHLAK" dalam Handling Customer Complaint di PT. Jasamarga Tollroad Operator Ruas Tol Krian-Gresik

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1	30/3/23	Bab I Format, rumusan & figura Bab II kerangka pikir Bab III informan		<i>[Signature]</i>
2	17/5/23	Bab I format, Bab II landasan teori, kerangka konsep Bab III sumber jenis penelitian	<i>[Signature]</i>	
3	03/04/23	Bab II revisi, kerangka dasar -> kerangka konsep Bab III revisi sumber cari data, valid sumber di tabel informan, revisi sumber pelaksanaan data jedi triangulasi sumber, lampiran guide interview.	<i>[Signature]</i>	
4	03/05/23	Bab I Ace, Bab II Ace Bab III Revisi informan		<i>[Signature]</i>
5	03/05/23	Bab I-III Ace turu lampiran	<i>[Signature]</i>	
6	10/5/23	Bab I, II & III Ace		<i>[Signature]</i>
7	30/5/23	Bab IV Tambahkan hasil wawan- cara & hasil penelitian		<i>[Signature]</i>



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi
♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fsiip@untag-sby.ac.id

No.	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
8	24/5/2023	Bab 4. Lengkapi paragraf dan horison AKHLAK.		
9	02/06/2023	Bab 4. Revisi bab 4 bagian pembalasan, dan menyimpulkan dg A.K.M.A.K.		
10	07/2023 06	Bab 4 revisi menambah daftar pustaka penelitian pak busan, forwarding kutipan wawancara.		
11	07/2023 06	Bab IV & V Revisi		
12	7/6/23	Bab IV Ace		
13	08/2023 06	BAB 1-5 Ace, MAN SINDANG.		
14	8/2023 06	Bab V Ace dan catatan		

Catatan:

1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai

Tanggal : 08-06-2023

Dosen Pembimbing I,

(.....)

Dosen Pembimbing II,

(.....)

Lampiran 4 Lembar Revisi Skripsi

PROGRAM STUDI ILPROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Najunda Duhita Rahmadina Rosafa

NIM : 1151800116

Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

- GANTI LOGO UNTAG dg yg baru - ✓

- NOMOR PADA HALAMAN BELUM ADA ✓

- KRITERIA NTRASUMBER → MIAK; PENILIC, TUGASNYA, dll ✓

Surabaya, 21 - 06 - 2023

Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1.

(Drs. Widiyatmo Ekoputro, MA)

(Drs. Widiyatmo Ekoputro, MA)

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Najunda Duhita Rahmadina Rosafa

NIM : 1151800116

Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

Hal.

Abstrak AKHLAK dihapus

Abstract menyesuaikan

DAFTAR ISI - yg bold bab-nya saja

PT. → PT

Tabel 1-1 → 1 spasi

Tabel 2-1 Tabel 3-1

2.2-2 menulis nama dlm kutipan

2.2-3

2.2-4


2.3-1

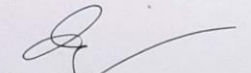
3.2 jenis

Wawancara — 1 spasi

Surabaya,

Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,


(Drs. Jupriono, M.Si)


(Drs. Jupriono, M.Si)

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Najunda Duhita Rahmadina Rosafa

NIM : 1151800116

Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

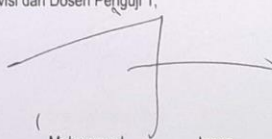
Tanpa teori

Surabaya,

Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,



(Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom)



(Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom)

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

Lampiran 5 Hasil Turnitin

Jurnal artikel

ORIGINALITY REPORT

6%	6%	0%	2%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	2%
2	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1%
3	www.researchgate.net Internet Source	<1%
4	biz.kompas.com Internet Source	<1%
5	mohamadfauzisetiawan.blogspot.com Internet Source	<1%
6	www.coursehero.com Internet Source	<1%
7	www.jakartanewson.com Internet Source	<1%
8	adoc.pub Internet Source	<1%
9	dedewijaya.wordpress.com Internet Source	<1%
10	eprints.ums.ac.id Internet Source	<1%
11	es.scribd.com Internet Source	<1%
12	media.neliti.com Internet Source	<1%
13	resipiterpadepintar.ac.id Internet Source	<1%