

**STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS  
PT SHAPA SEMESTA ALAM DALAM PELAYANAN  
ADMINISTRASI EKSPEDISI MUATAN KAPAL LAUT**

**SKRIPSI**

Oleh:

**RENI JAYANTI**  
**2003110121**

**Program Studi Ilmu Komunikasi  
Hubungan Masyarakat**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2024**

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh:

Nama Lengkap : **RENI JAYANTI**  
N.P.M : 2003110121  
Program Studi : **ILMU KOMUNIKASI**  
Judul Skripsi : **STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS PT SHAPA SEMESTA ALAM DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI EKSPEDISI MUATAN KAPAL LAUT**

Medan, 31 Juli 2024

**Pembimbing**



**RAHMANITA GINTING, M.A., Ph.D.**  
NIDN : 0131087302

Disetujui Oleh  
**Ketua Program Studi**



**AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom**  
NIDN : 0127048401



**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP**  
NIDN: 0030017402

## PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : **RENI JAYANTI**  
N P M : 2003110121  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Pada hari, tanggal : Kamis, 22 Agustus 2024  
W a k t u : Pukul 08.00 WIB s/d selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : **Dr. LUTFI BASIT, S.Sos., M.I.Kom** (.....)  
PENGUJI II : **NURHASANAH NASUTION, S.Sos., M.I.Kom** (.....)  
PENGUJI III : **RAHMANITA GINTING, M.A., Ph.D.** (.....)

### PANITIA PENGUJI

Ketua



**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP**  
NIDN / 0080017402

Sekretaris

**Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom**  
NIDN : 0111117804

## PERNYATAAN

*Bismillahirrahmanirrahim*

Dengan ini saya **Reni Jayanti**, NPM 2003110121, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia mengajukan banding menerima sanksi:

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang saya terima

Medan, 28 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Reni Jayanti

## KATA PENGANTAR



*Assalamu 'alaikum Wr. Wb*

*Alhamdulillah* *rabbi 'alaamiin*, segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Strategi Komunikasi Krisis PT Shapa Semesta Alam Dalam Pelayanan Administrasi Ekspedisi Muatan Kapal Laut**”. Salam dan sholawat tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga para sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam penyusunan skripsi yang telah dilalui, banyak pihak yang membantu dalam penyelesaian tugas akhir atau skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak akan mungkin terselesaikan tanpa doa, usaha, bimbingan dan juga arahan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis ingin berterima kasih kedua orang tua, Ayahanda tercinta **Hartono** dan Ibunda tercinta **Setiawati** atas segala upaya yang telah dilakukan untuk membesarkan, mendidik, mendukung, dan senantiasa mendoakan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu dan kemudian kelak dapat menjadi orang yang berguna di kemudian hari.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis juga mendapatkan bantuan dan bimbingan serta dukungan yang tak ternilai dari berbagai pihak. Maka dengan demikian penulis tak lupa mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Rudianto, M.Si selaku Wakil Rektor III Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos.,MSP. Selaku Dekan FISIP Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani., S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Dekan I FISIP Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Dra. Hj. Yurisna Tanjung., MAP selaku Wakil Dekan III FISIP Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Akhyar Anshori S.Sos., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Hj. Rahmanita Ginting, M.Sc, Ph.D. Selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, dukungan, dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah mendidik saya sampai sekarang ini.
9. Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah membantu kelengkapan berkas-berkas dan informasi selama perkuliahan.

10. Pihak PT Shapa Semesta Alam yang telah memberikan izin untuk peneliti melakukan penelitian dan dapat menyelesaikan penelitian ini.
11. Kepada kakak-kakak penulis kak Srihariyati, Widyana, dan Ayu Sri Dewi yang telah memberikan dukungan dalam pengerjaan skripsi ini.
12. Seluruh teman-teman penulis yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang ikut membantu memberi dukungan dalam penulisan skripsi ini.

Penulis sadar bahwa skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan baik pada susunan dan penulisan, tata bahasa maupun segi ilmiah atau isinya, untuk itu penulis mohon maaf dan mohon ampun kepada Allah SWT. Akhir kata penulis berharap kiranya Allah SWT dapat membalas kebaikan, doa dan bantuan yang diberikan oleh semua pihak kepada penulis, Aamiin.

Medan, 29 Juli 2024

Penulis

Reni Jayanti

# **STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS PT SHAPA SEMESTA ALAM DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI EKSPEDISI MUATAN KAPAL LAUT**

**RENI JAYANTI**  
**2003110121**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis strategi komunikasi krisis PT Shapa Semesta Alam dalam pelayanan administrasi ekspedisi muatan kapal laut (EMKL). Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori SCCT (*Situational Communications Crisis Theory*) yang juga digunakan PT. Shapa Semesta Alam dalam menangani krisis komunikasi. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus sebagai bagian dari penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis *information interaktif* yang didapatkan dengan cara wawancara mendalam dengan informan kunci PT. Shapa Semesta Alam. Penelitian ini menunjukkan walaupun objek penelitian tidak memiliki unit khusus *Public Relations* tetapi telah menjalankan peran dan fungsi *Public Relations* dalam komunikasi krisis. Strategi komunikasi krisis dilaksanakan secara terencana dan sistematis pada 3 fase krisis yaitu: Prakrisis, Krisis dan Pasca krisis. Manajemen krisis *Accommodative Strategy* dengan *Rectification* sebagai taktik strategi komunikasi krisis. Hal ini ditunjukkan dengan penggunaan komunikasi langsung dengan customer.

***Kata Kunci* : Strategi Komunikasi Krisis, Pelayanan Administrasi Ekspedisi Muatan Kapal Laut, PT. Shapa Semesta Alam.**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Pembatasan Masalah .....	5
1.3. Rumusan Masalah .....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	6
1.5.1. Manfaat Teoritis .....	6
1.5.2. Manfaat Akademis.....	6
1.5.3. Manfaat Praktis.....	6
1.6. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II URAIAN TEORITIS</b> .....	<b>8</b>
2.1. Komunikasi krisis .....	8
2.2. Strategi komunikasi krisis.....	9
2.3. Respon Krisis .....	11
2.3.1. <i>Deny</i> (Menyangkal) .....	11
2.3.2. <i>Diminish</i> (Mengurangi) .....	12
2.3.3. <i>Rebuild</i> (Membangun kembali).....	12
2.3.4. <i>Reinforcing / Bolstering</i> (Memperkuat).....	12
2.4. Pelayanan Administrasi.....	13
2.4.1. Pelayanan.....	13

2.4.2. Administrasi .....	14
2.5. Anggapan Dasar .....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>17</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	17
3.2. Kerangka Konsep .....	18
3.3. Definisi Konsep .....	18
3.4. Kategorisasi Penelitian .....	19
3.5. Informan .....	20
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	20
3.6.1. Wawancara .....	20
3.6.2. Observasi .....	20
3.6.3. Dokumentasi .....	21
3.7. Teknik Analisis Data .....	21
3.7.1. Reduksi Data .....	22
3.7.2. Show Data (Penyajian data) .....	22
3.7.3. Kesimpulan / Verifikasi .....	22
3.8. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	23
3.9. Deskripsi Ringkas Objek Penelitian .....	23
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>25</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	25
4.1.1. Sejarah Singkat PT. Shapa Semesta Alam .....	25
4.1.2. Visi dan Misi PT. Shapa Semesta Alam .....	27
4.1.3. Identitas Informan .....	28
4.2. Hasil Wawancara .....	28
4.2.1. Strategi Komunikasi Krisis PT Shapa Semesta Alam .....	29
4.2.2. Pelayanan Administrasi .....	32
4.3. Pembahasan .....	35

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>38</b>
5.1. Simpulan .....	38
5.2. Saran .....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>41</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kategorisasi Penelitian .....	19
Tabel 4. 1 Identitas Informan .....	28

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Konsep .....	18
-----------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Draft Wawancara

Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 : Surat Izin Balasan Penelitian

Lampiran 4 : SK-1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi

Lampiran 5 : SK-2 Surat Penetapan Judul Skripsi

Lampiran 6 : SK-3 Permohonan Seminar Proposal Skripsi

Lampiran 7 : SK-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi

Lampiran 8 : SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Komunikasi krisis adalah sebagai sesuatu upaya respon yang segera dan tepat terhadap krisis dan akan menghambat secara menghentikan perkembangan krisis juga meminimalkan dampak krisis dan proses pertukaran simbol-simbol verbal dan nonverbal antara organisasi dengan publik, baik melalui massa atau komunikasi kelompok ataupun komunikasi interpersonal dengan tujuan membangun kepercayaan kepada lembaga sepanjang masa krisis dan sesudahnya.

Komunikasi krisis dapat dipahami bahwa sesuai yang dipapar para ahli tersebut bahwa komunikasi itu suatu proses dialog antara lembaga yang dilakukan secara cepat dengan menggunakan alat media yang dimiliki pegawai lembaga atau organisasi dengan publik atau pihak terkait yang dilakukan dengan tujuan untuk menangani reputasi lembaga yang sedang dalam krisis terkait pemberitaan negatif media khususnya media online.

Krisis menurut Newsome (2000: 480) membawa keterkejutan bagi pihak yang mengalami, tetapi sebenarnya krisis tidak timbul begitu saja, namun ada tanda-tanda awal menurut Newsome krisis dapat dideskripsikan, dikategorikan dapat diprediksikan terlebih dulu akan tetapi pihak manajemen tidak tanggap dalam mempersepsi dan merespon tanda-tanda krisis yang menimpa lembaga, karena pihak lembaga lupa bahwa krisis dapat mengancam, sehingga lembaga

tidak sadar akan pentingnya suatu perencanaan untuk menghadapi dan menangani krisis yang mungkin muncul (Faustyna, 2022)

Banyak perusahaan jasa yang berhenti beroperasi hancur dalam suatu perusahaannya bukan karena tidak mampu menghadapi persaingan yang ketat tetapi informasi yang dimiliki belum mampu menjadi informasi yang akurat demi keberlangsungan suatu perusahaan. Ketika seseorang mempunyai suatu kepentingan atau urusan dengan suatu organisasi atau perusahaan akan senang atau tidak senang saat mendapatkan pelayanan dari perusahaan tersebut, bagi perusahaan yang tidak mengerti bagaimana memperlakukan konsumen merupakan kerugian yang serius karena jika pelanggan tidak dapat pelayanan yang memuaskan bisa saja pelanggan tersebut akan pergi.

Sebaiknya hal ini merupakan keuntungan jika perusahaan mampu mengerti bagaimana memperlakukan konsumen maka pelanggan akan menunjukkan loyalitas kepada perusahaan, pada perusahaan jasa pelayanan menjadi prioritas dalam kegiatan administrasi dalam suatu perusahaan berfungsi sebagai pendukung utama pencapaian tujuan ketertiban dan kelancaran kegiatan administrasi suatu perusahaan mempunyai hubungan erat dengan pelayanan ke konsumen (Mulyapradana, 2018).

Ekspedisi muatan kapal laut adalah perusahaan pengurusan dokumen dan muatan yang akan diangkut melalui kapal atau pengurusan dokumen dan muatan yang berasal dari kapal (Samekto, 2014). Untuk perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa ini muatan kapal laut (EMKL) mendapatkan kuasa secara tertulis dari pemilik untuk pengurusan barangnya di pelabuhan muatan atau sering juga

disebut EMKL akan membantu pemilik barang tersebut membukukan muatan pada agen pelayanan, mengurus suatu dokumen dengan Bea dan Cukai dan instansi terkait lainnya. EMKL memegang peran yang sangat penting dalam mengurus kegiatan ekspor maupun impor baik penyelesaian dengan Bea dan Cukai maupun dengan perusahaan pelayaran dan instan lainnya (Samekto, 2014)

Pengusaha yang bergerak dalam suatu perdagangan internasional lebih cenderung mengurus suatu bisnisnya daripada memperhatikan adanya perubahan-perubahan peraturan suatu perundang-undangan yang berlaku dalam suatu formalitas eksport maupun import, mereka menyerahkan pengurusan atau penyelesaian barang dipelabuhan kepada perusahaan ekspedisi muatan kapal laut (EMKL).

Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayaran menyatakan: “Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan. Pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang digunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi dan “Kepelabuhan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan, dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan/atau barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra dan antarmoda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah”.

Perusahaan jasa sekarang telah mengalami perubahan besar dan kemajuan yang cukup pesat dalam bisnis usaha pengiriman barang terutama bidang jasa EMKL (ekspedisi muatan kapal laut), baik pengiriman barang luar negeri (export) atau pun di dalam negeri (import), PT Shapa Semesta Alam adalah salah satu perusahaan pengiriman barang keluar negeri maupun luar kota serta antar pulau atau sering dikenal EMKL (ekspedisi muatan kapal laut) saat ini, perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang export maupun import banyak diminati para masyarakat maupun perusahaan yang bergerak dibidang jasa atau barang. Perusahaan ini juga menawarkan penyelesaian dokumen penunjang ekspor dan impor dengan baik dan benar.

Peran dari perusahaan ekspedisi muatan kapal laut ini sangat penting dalam transportasi ekspor dan impor, perusahaan EMKL harus mengetahui prosedur antar negara karena perusahaan ini merupakan perantara pengirim dan penerima barang. PT Shapa Semesta Alam bertugas menyelesaikan dokumen pemberitahuan ekspor barang pemberitahuan impor barang dan dokumen penting lainnya. Tugas transportasi PT Shapa Semesta Alam adalah mengirimkan truk kontainer untuk menjemput barang dari perusahaan penyedia barang kepelabuhan (eksport) atau dari pelabuhan ke perusahaan dituju (import).

Dengan ini dapat disimpulkan peran dari perusahaan ekspedisi muatan kapal laut (EMKL) sangat penting transportasi impor maupun ekspor, oleh karena itu penulis menuliskan judul “Strategi komunikasi krisis PT Shapa Semesta Alam dalam pelayanan administrasi eskpedisi muatan kapal laut”.

## **1.2. Pembatasan Masalah**

Batasan masalah perlu dilakukan agar penelitian yang diteliti tepat pada sasaran serta dibatasi dengan ruang lingkup perusahaan dan strategi komunikasi krisis agar pembahasan tidak melebar yang berdasarkan latar belakang penelitian. Oleh karena nya batasan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi komunikasi krisis yang digunakan perusahaan PT Shapa Semesta Alam dalam pelayanan Administrasi Ekspedisi Muatan kapal laut EMKL.

## **1.3. Rumusan Masalah**

Permasalahan yang dikemukakan pada latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan yang ada yaitu Strategi Komunikasi Krisis PT Shapa Semesta Alam Dalam Pelayanan Administrasi Ekspedisi Muatan Kapal laut (EMKL) ?

## **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui strategi komunikasi krisis PT Shapa Semesta Alam dalam pelayanan administrasi ekspedisi muatan kapal laut (EMKL).

## **1.5. Manfaat Penelitian**

### **1.5.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu komunikasi, dan dapat dijadikan bahan kajian lebih lanjut bagi para peneliti lain maupun masyarakat yang tertarik kepada permasalahan strategi komunikasi krisis PT Shapa Semesta Alam dalam pelayanan administrasi ekspedisi muatan kapal laut.

### **1.5.2. Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan sebagai referensi bagi akademisi bidang ilmu komunikasi dan memberi manfaat bagi perusahaan khusus terkait komunikasi krisis.

### **1.5.3. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan dan dapat menjadi pedoman bagi instansi akademis terkait dengan komunikasi krisis.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, pembatasan masalah, rumus masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

### **BAB II: URAIAN TEORITIS**

Bab ini berisi tentang penjelasan, komunikasi krisis, strategi komunikasi krisis, respon krisis, dan Pelayanan administrasi.

**BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategori penelitian, teknik pengumpulan data dan analisa data, serta waktu dan lokasi penelitian, deskripsi ringkas objek penelitian.

**BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil dari penelitian dan pembahasan

**BAB V: PENUTUP DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1. Komunikasi krisis**

Komunikasi krisis adalah proses pertukaran pesan antara organisasi atau perusahaan dengan publiknya yang memiliki tujuan untuk menangani atau memperbaiki reputasi krisis yang dialami perusahaan atau organisasi tersebut (Amali, 2019).

*Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) merupakan sebuah teori yang digagas oleh W.T. Coombs dan Holladay S.J. Teori ini dapat digunakan untuk menjelaskan reaksi publik terhadap situasi krisis dan reputasi yang terjadi pada suatu organisasi. Teori ini juga menyediakan *framework* yang berguna untuk memahami bagaimana memaksimalkan perlindungan reputasi yang bisa dilakukan saat mengadakan komunikasi krisis (Coombs, 2007:164). Dasar dari SCCT sendiri dapat ditemukan melalui Teori Atribusi, yang menyatakan bahwa publik selalu mencari penyebab, atau membuat atribusi, untuk berbagai peristiwa, terutama jika peristiwa tersebut sangat negatif atau tidak terduga (Coombs. 2017:22).

Selain itu peningkatan atribusi tanggung jawab krisis telah dikaitkan dengan adanya Peningkatan kerusakan reputasi, Penurunan niat beli., Peningkatan kemarahan, Pemrosesan dan peningkatan kemungkinan untuk terlibat dalam promosi mulut ke mulut yang negatif. SCCT berpendapat bahwa semua komunikasi krisis harus dimulai dengan dasar etika yang terdiri dari pemberian intruksi dan penyesuaian informasi, setelah pendekatan etis digunakan manajer

krisis memutuskan strategi respon krisis tambahan apa yang mungkin digunakan untuk memfasilitaskan perbaikan reputasi. Mirip dengan permintaan maaf perusahaan dan IRT, SCCT memiliki fokus yang kuat pada perbaikan reputasi perusahaan sebagai salah satu tujuan komunikasi krisis (Coombs, 2005).

## **2.2. Strategi komunikasi krisis**

Strategi Komunikasi adalah aktivitas komunikasi yang dilakukan untuk tujuan komunikasi yang disusun sebagai target perubahan. Kennedy dan Soemanagara mengatakan bahwa strategi komunikasi ada tiga tujuan perubahan, yaitu: perubahan kesadaran, perhatian dan loyalitas. Menurut Jones, strategi komunikasi adalah proses komunikasi aktif yang melibatkan massa, berorientasi pada sumber yang bertujuan untuk mencapai atau menginformasikan massa pesan yang paling relevan. Tujuan dari strategi komunikasi adalah untuk membujuk opini publik dan membentuk dan perilaku masyarakat.

Ada berbagai tujuan dalam menetapkan strategi komunikasi, menurut (Liliweri, 2011) ada lima tujuan strategi komunikasi, yaitu: (a) mengumumkan, yaitu pemberitahuan tentang kekuatan dan kualitas informasi yang ingin disampaikan, (b) memotivasi, yang dapat dijadikan tujuan agar seseorang dapat melakukan hal-hal yang berkaitan dengan tujuan pesan, (c) mendidik, yaitu mendidik. melalui pesan yang disampaikan, (d) menginformasikan, yaitu menyebarkan informasi, dan terakhir (e) mendukung pengambilan keputusan, yaitu sebagai pendukung seseorang dalam mengambil suatu keputusan (Lubis et al., 2021).

Strategi komunikasi terdapat berbagai tahapan yaitu, tahap pertama yakni menentukan siapa yang akan menyampaikan pesan (komunikator), tahap kedua menentukan audiens (penerima pesan), tahap ketiga menyusun pesan yang ingin disampaikan, dan tahap keempat adalah memilih saluran dan media komunikasi (Cangara, 2017).

Perusahaan atau organisasi dalam menangani komunikasi krisis harus memiliki strategi komunikasi krisis. Konsep komunikasi krisis sangat erat hubungannya dengan theory SCCT (*Situational Communications Crisis Theory-Timothy Coombs & Haladay S.J*). Coombs mengatakan bahwa komunikasi krisis ialah pengumpulan, pemrosesan, dan penyebaran informasi yang diperlukan untuk menangani situasi krisis (Faustyna, 2022).

Teori SCCT menyarankan bahwa dengan memahami situasi krisis, manajer krisis dapat memilih strategi atau respon krisis yang tepat untuk melindungi reputasi organisasi atau perusahaan (Nurhakim et al., 2023). Teori SCCT menunjukkan terjadinya hubungan dari strategi respon dengan situasi krisis. Strategi respon krisis SCCT dapat digunakan sebagai penyelesaian untuk organisasi yang sedang terkena masalah.

Pengumpulan informasi atau pengumpulan data saat terjadi krisis dapat mengantisipasi secara cepat serta dapat mengetahui penyebab dari krisis yang dialami perusahaan. Pengumpulan informasi juga dapat dengan cepat menentukan strategi apa yang digunakan dalam merespon krisis komunikasi. Komunikasi krisis dikatakan efektif jika organisasi atau perusahaan dapat melakukan tindakan dasar meminimalkan dampak negatif krisis yang ada bagi publik atau stakeholder

mereka. Hal ini merupakan prinsip utama dalam pembuatan strategi komunikasi krisis, di mana dalam pembuatan strategi tersebut (Amali, 2019).

Salah satu kunci utama dalam komunikasi krisis di sebuah organisasi atau perusahaan adalah melalui peran *Public Relations* (PR). Humas dituntut untuk menjadi mediator, kreator, konseptor, sekaligus komunikator yang baik dengan cara mengoptimalkan dan memberdayakan apa yang ada dan berkembang dalam masyarakat, di mana hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan kehumasan pada intinya adalah *good image* (citra yang baik), *goodwill* (itikad baik), *mutual understanding* (saling pengertian), *mutual confidence* (saling mempercayai), *mutual appreciation* (saling menghargai), dan *tolerance* (toleransi) (Indrayani, 2017).

### **2.3. Respon Krisis**

Menurut Coombs (1995:2010), SCCT membagi strategi respons krisis menjadi empat strategi utama, yaitu *deny* (menyangkal), *diminish* (mengurangi), dan *rebuild* (membangun kembali) serta satu strategi tambahan yaitu *reinforcing* (memperkuat) (Putri et al., 2019).

#### **2.3.1. Deny (Menyangkal)**

Strategi dilakukan oleh organisasi yang menganggap bahwa mereka memang tidak menghadapi krisis, tetapi ada rumor bahwa organisasi tersebut sedang menghadapi sebuah krisis/masalah serius. Dalam strategi ini, bentuk pesan bisa berupa: *attack the accuser*, yaitu dengan menyerang orang atau kelompok yang mengklaim sesuatu itu salah; *denial*, yakni organisasi menyangkal adanya

sesuatu yang tidak beres; *scape goat*, yaitu dengan menyalahkan seseorang atau kelompok di luar organisasi untuk krisis yang terjadi.

### **2.3.2. *Diminish* (Mengurangi)**

Strategi, yakni organisasi mengakui adanya krisis dan mencoba untuk memperlemah hubungan antara organisasi dengan krisis yang sedang terjadi. Dua hal dapat dilakukan organisasi, yakni *excuse* dan *justification*. Pada *excuse*, organisasi berusaha untuk mengurangi tanggung jawab organisasi dengan cara meyakinkan bahwa organisasi tidak bermaksud melakukan hal-hal negatif. Pada *justification*, organisasi bisa mengklaim bahwa kerusakan yang terjadi tidak serius, serta mengemukakan bahwa krisis telah salah interpretasi. Namun, tingkat penolakan terhadap suatu penyebab krisis akan sangat tergantung pada jenis krisis yang dihadapi oleh suatu organisasi.

### **2.3.3. *Rebuild* (Membangun kembali)**

Strategi yakni berusaha untuk mengubah persepsi publik terhadap organisasi dengan cara mencoba memohon maaf dan menerima kenyataan bahwa memang benar-benar terjadi krisis. Tiga hal dapat dilakukan adalah *compensation*, berupa pemberian sejumlah kompensasi kepada korban krisis dan *apology*, yaitu organisasi memohon maaf atau ampun dari publik.

### **2.3.4. *Reinforcing / Bolstering* (Memperkuat)**

Strategi yakni organisasi berusaha untuk mencari dukungan publik dengan menggunakan cara berikut: *reminder*, yaitu dengan mengingatkan publik akan hal-hal positif yang telah dilakukan organisasi; *ingratiation*, yaitu mengatakan hal-hal

baik atau memuji stakeholder dan/atau mengingatkan mereka tentang perbuatan baik di masa lalu oleh organisasi; dan *victimage* yaitu mengingatkan pada stakeholder bahwa organisasi adalah korban dari krisis juga (Coombs W. T., 2007)

## **2.4. Pelayanan Administrasi**

### **2.4.1. Pelayanan**

Pelayanan merupakan bagian dari administrasi oleh karena itu, untuk lebih jelasnya akan diuraikan dalam sebuah teori-teori, dan salah satu aspek penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya yang bersangkutan dengan pemerintah, untuk itulah pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi mulai dari pemerintahan yang paling tinggi sampai ke tingkat pemerintahan yang terendah. Hal tersebut dimaksudkan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004).

Pelayanan mempunyai dua istilah penting yang perlu diketahui yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Dari kedua pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses atau rangkaian kegiatan yang terdapat suatu usaha untuk membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, dan merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan,

meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan publik adalah segala pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau swasta kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhannya.

#### **2.4.2. Administrasi**

Administrasi dalam arti luas adalah proses rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang secara dinamis dalam kerjasama dengan pola pembagian kerja untuk mencapai sasaran dan tujuan tertentu yang rasional, secara efektif dan efisien. (Nawawi, 2009:35). Menurut Zeithaml indikator-indikator yang akan menjadi tolak ukurnya, yaitu sebagai berikut:

- a) Dimensi *Tangibel* (Berwujud), yang terdiri dari indikator sebagai berikut:
  1. Penampilan petugas dalam melayani masyarakat
  2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  3. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
  4. Penggunaan Alat bantu dalam pelayanan
- b) Dimensi *Reliability* (Kehandalan), yang terdiri dari indikator-indikator sebagai berikut:
  1. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat
  2. Memiliki standar pelayanan yang jelas dan informasi data yang benar
  3. Keahlian petugas dalam menggunakan alat dalam proses pelayanan
- c) Dimensi *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), yang terdiri dari indikator-indikator sebagai berikut :
  1. Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan

2. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
  3. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- d) Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  2. Pegawai memiliki pengetahuan yang luas tentang pelayanan
- e) Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:
1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
  2. Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun
  3. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
  4. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Dalam melaksanakan tugasnya PT Shapa Semesta Alam mengadakan upaya peningkatan kualitas pelayanan meliputi penataan operasi dan sistem manajemen pelayanan khusus, penata sistem manajemen diwujudkan data sistem pusat pelayanan dan komputerasi sistem administrasi pelayanan jasa. Analisis krisis harus melakukan analisis data yang telah diperoleh sebelum melakukan komunikasi, krisis yang terjadi harus segera diisolasi agar krisis tidak menyebar dan berkepanjangan sehingga berdampak buruk bagi bagi instansi, tahap ini merupakan tahapan pencegahan meluaskan krisis ke berbagai sektor di perusahaan sebelum pengambilan langkah pengendalian krisis.

Tanggung jawab perusahaan mengacu pada situasi krisis dimana perusahaan memikul tanggung jawab besar atau ketika tanggung jawab utamanya bukan tanggung jawab perusahaan melainkan tanggung jawab orang lain, reputasi perusahaan adalah gambaran suatu perusahaan yang dilihat oleh orang lain ketika

menghadapi krisis dan menentukan apakah reputasi perusahaan tersebut tetap baik dimata masyarakat dan customer atau justru memburuk setelah krisis yang terjadi (Wulandari, 2011).

## **2.5. Anggapan Dasar**

Anggapan dasar ada beberapa asumsi yang telah menjadi titik dimana penulis dalam melakukan penulisan penelitian ini, setiap penelitian yang dilakukan oleh peneliti harus berpijak pada suatu pendapat terkait masalah dalam penelitian dan anggapan dasar yang sesungguhnya tidak perlu diragukan lagi, anggapan dasar ini pada peneliti sangat penting bagaimana cara menyelesaikan masalah krisis dalam pelayanan administrasi yang terjadi di perusahaan PT Shapa Semesta Alam dan bagaimana cara penyelesaian dalam suatu kondisi krisis yang sedang terjadi pada perusahaan, maka dari itu peneliti harus memahami dan meneliti bagaimana penyelesaian dari masalah dalam bidang pelayanan administrasi dari perusahaan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

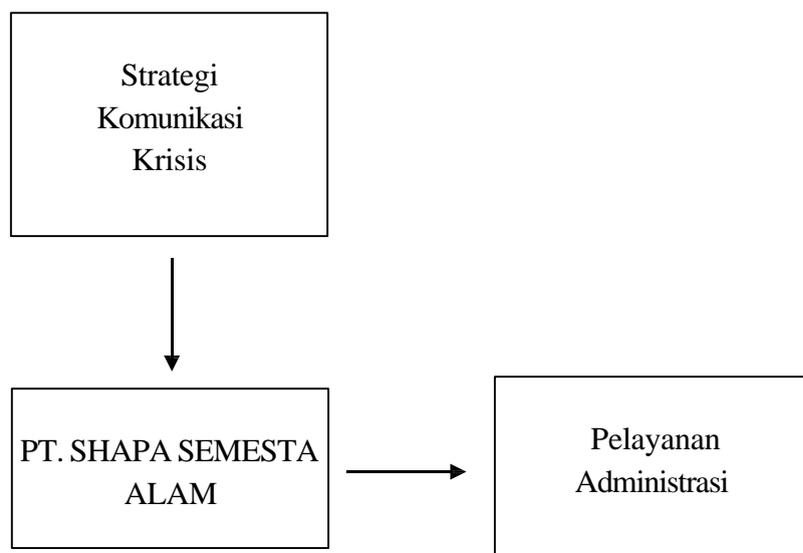
Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci di PT Shapa Semesta Alam, analisis dokumen, dan observasi lapangan. Metode penelitian menurut ahli menurut (Creswell, 2022) penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mengeksplorasi dan memahami makna sejumlah individu atau sekelompok orang yang berasal dari masalah sosial.

Penulisan penelitian ini menggunakan jenis penelitian dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, kualitatif berakar pada pendekatan fenomenologi yang sebenarnya lebih banyak mengkritik pendekatan *positivisme* yang dianggap terlalu kaku, hitam-putih dan terlalu taat asas. Alasannya bahwa analisis fenomenologi lebih tepat digunakan Untuk mengurai personal subjek manusia yang umumnya tidak taat asas, berubah - ubah, memiliki subjektivitas individual, memiliki emosi, dan sebagainya. Dengan demikian maka penelitian kualitatif cenderung menggunakan pendekatan logika induktif, dimana silogisme dibangun berdasarkan pada hal- hal khusus atau data di lapangan dan bermuara pada kesimpulan-kesimpulan umum (Bungin, 2021).

### 3.2. Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah suatu uraian dan visualisasi tentang suatu hubungan atau suatu kaitan antara konsep-konsep yang akan diminati melalui peneliti yang akan dilakukan. Dari uraian diatas maka kerangka konsep dapat digambar sebagai berikut:

**Gambar 3. 1 Kerangka Konsep**



*Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2024*

### 3.3. Definisi Konsep

Definisi Konsep adalah suatu definisi yang menggunakan secara abstrak dalam suatu kajian dari peneliti yang menjadi objek bagi peneliti, kehadiran dari suatu konsep dalam sebuah penelitian ini sangat tergolong penting sebab hal ini sangat mempermudah suatu aktivitas penalaran berbagai kejadian yang abstrak.

1. Strategi Komunikasi Krisis ialah adalah aktivitas komunikasi yang dilakukan untuk tujuan komunikasi yang disusun sebagai target perubahan. Strategi komunikasi krisis juga disebut sebagai perencanaan perusahaan

atau organisasi untuk menyelesaikan masalah yang sedang terjadi dengan cara pendekatan, pemcarian informasi serta pemberian informasi kepada publik.

2. PT. Shapa Semesta Alam merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang ekspedisi muatan kapal laut (EMKL). Perusahaan ini yang akan menjadi tempat penelitian berlangsung.
3. Pelayanan Administrasi merupakan suatu proses atau rangkaian kegiatan yang terdapat suatu usaha untuk membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, dan merupakan suatu proses administrasi.

### 3.4. Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi ini memperlihatkan bagaimana cara agar bisa mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan cara apa yang menjadi kategorisasi untuk menganalisis variabel tersebut yaitu :

**Tabel 3. 1 Kategorisasi Penelitian**

<b>Kerangka Konsep</b>	<b>Indikator</b>
Strategi Komunikasi Krisis	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengumpulan data</li> <li>2. Pemrosesan krisis</li> <li>3. Penyebaran Informasi/Klarifikasi</li> </ol>
Pelayanan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dimensi <i>Tangibel</i> (Berwujud)</li> <li>2. Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)</li> <li>3. Dimensi <i>Responsiviness</i> (Respon/ Ketanggapan)</li> <li>4. Dimensi <i>Asurance</i> (Jaminan)</li> <li>5. Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)</li> </ol>

*Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2024*

### **3.5. Informan**

Informan dalam penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi maupun data yang banyak terkait masalah dan objek yang sedang diteliti sehingga nanti akan diminta informasi mengenai suatu objek penelitian tersebut. Terkait narasumber dalam penelitian ini adalah pemilik perusahaan, kepala bagian operasional dan Humas yang ada di perusahaan PT Shapa Semesta Alam.

### **3.6. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data secara Wawancara, Observasi dan Dokumentasi.

#### **3.6.1. Wawancara**

Wawancara mendalam secara umum adalah proses memperdalam keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara peneliti dan informan atau orang yang diwawancarai, Dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara mendalam adalah keterlibatan peneliti dalam beberapa kegiatan informasi (Bungin, 2021).

#### **3.6.2. Observasi**

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu utamanya selain panca indra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit. Karena itu, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatan melalui hasil kerja panca indra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya. Di dalam pembahasan ini kata observasi dan pengamatan digunakan secara bergantian. Seseorang yang

sedang melakukan pengamatan tidak selamanya menggunakan panca indra mata saja, tetapi selalu mengaitkan apa yang dilihatnya dengan apa yang dihasilkan oleh pancaindra lainnya.

Tahap ini dilakukan pada penelitian yang telah pasti dilaksanakan, umpamanya penelitian pesanan, maka tahap ini tidak sekedar eksplorasi, tetapi merupakan kegiatan observasi umum terhadap objek penelitian tersebut.

### **3.6.3. Dokumentasi**

Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Pada intinya metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis, dengan demikian, pada penelitian sejarah, maka bahan dokumentasi memegang peran yang amat penting.

### **3.7. Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam suatu penelitian kualitatif akan dilakukan pada saat pengumpulan data yang berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam hal tertentu. Saat berwawancara peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban dari data tersebut, apabila jawaban data yang diwawancara setelah dianalisis terasa belum terpenuhi maka penelitian akan melanjutkan pertanyaan lagi, metode ini sering disebut dengan metode analisis *information Interaktif*. Mereka mengungkap bahwa aktivitas dalam analisis *information* kualitatif dilakukan secara Interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas,

sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis Information kualitatif ada tiga, yaitu tahap reduksi data, show data, dan kesimpulan atau verifikasi.

### **3.7.1. Reduksi Data**

Data yang akan diperoleh dari lapangan jumlah sangat cukup banyak. Sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci, seperti telah ditemukan sebelum. Semakin lama penelitian ke lapangan maka jumlah data yang diperoleh akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data yang akan mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang sangat penting, serta dicari tema dan pola.

### **3.7.2. Show Data (Penyajian data)**

Setelah information direduksi maka langkah selanjutnya yaitu menyajikan data. Dalam suatu penelitian kuantitatif, penyajian data dapat dilakukan dengan menggunakan tabel, grafik, pictogram, dan sebagainya. Melalui penyajian data tersebut maka data yang akan terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah dipahami.

### **3.7.3. Kesimpulan / Verifikasi**

Penarikan kesimpulan dan verifikasi information merupakan tahap akhir dalam teknik analisis suatu data kualitatif yang dilakukan melihat hasil reduksi dari data tetap mengacu pada tujuan analisis yang hendak dicapai. Tahap ini bertujuan untuk mencari makna dari suatu penelitian data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.

Menganalisis data adalah kegiatan mengorganisasikan, mengklasifikasi, mengelompokkan, memberi kode atau tanda demikian rupa sehingga membuah hasil berdasarkan fokus dalam pertanyaan. Kerangka kerja ini memungkinkan data dari kualitatif yang biasanya terbesar dan dikumpulkan disederhanakan dan pada akhirnya lebih muda dipahami (Mahsyar, 2011).

### **3.8. Waktu dan Lokasi Penelitian**

#### **1. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian dilakukan mulai bulan Februari sampai Juli 2024.

#### **2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah letak dimana suatu penelitian yang akan dilakukan untuk memperoleh data maupun informasi yang diperlukan dan berkaitan dengan permasalahan diatas penelitian ini berlokasi di Jln Restu Komplek Surya Regency II no. 66 Helvetia Medan perusahaan PT Shapa Semesta Alam bergerak dalam bidang ekspedisi muatan kapal laut (EMKL).

### **3.9. Deskripsi Ringkas Objek Penelitian**

Komunikasi krisis adalah proses pertukaran pesan antara organisasi atau perusahaan dengan publiknya yang memiliki tujuan untuk menangani atau memperbaiki reputasi krisis yang dialami perusahaan atau organisasi tersebut. Komunikasi krisis dalam pelayanan administrasi ekspedisi muatan kapal laut merupakan hal umum yang terjadi, hal ini menjadi perhatian serius karena dampaknya bersangkutan terhadap citra positif perusahaan. Fokus penelitian ini

adalah untuk mengetahui strategi komunikasi krisis PT. Shapa Semesta Alam dalam pelayanan administrasi ekspedisi muatan kapal laut.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Hasil Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT.Shapa Semesta Alam yang berlokasi di Jl.Restu Komplek Surya Regency II no. 66 Helvetia Medan. PT Shapa Semesta Alam merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang ekspedisi muatan kapal laut (EMKL).

Proses pengumpulan data penelitian dilakukan dengan wawancara yang dilaksanakan selama 2 hari yaitu pada tanggal 10 dan 11 Juni 2024. Sebelum proses wawancara berlangsung penulis telah mendapatkan narasumber atau informan yang bersedia untuk memberikan informasi mengenai penelitian yang sedang dijalani dengan judul penelitian “Strategi Komunikasi Krisis PT Shapa Semesta Alam Dalam Pelayanan Administrasi Ekspedisi Muatan Kapal Laut”.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, maka penulis perlu menjelaskan, menggambarkan, dan memaparkan data-data yang dihasilkan penulis dari proses wawancara mendalam yang telah dilakukan dengan narasumber atau informan.

##### **4.1.1. Sejarah Singkat PT. Shapa Semesta Alam**

PT Shapa Semesta Alam merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang ekspedisi muatan kapal laut (EMKL). PT. Shapa Semesta Alam didirikan pada tahun 2013. Perusahaan ini merupakan perseroan terbatas, yang

beralamatkan di Jl. Restu Kom. Kabupaten Surya II no. 66 kelurahan Helvetia Timur, Medan Helvetia.

Latar belakang berdirinya PT. Shapa Semesta Alam didasarkan pada dua faktor yang sangat mendasar. Pertama, faktor internal yang lebih dominan berupa motivasi idealis dari dalam adalah dorongan untuk mengembangkan dan memajukan transportasi muatan kapal laut, oleh karena itu tujuan PT. Shapa Semesta Alam adalah untuk menyediakan jasa angkutan sewa khusus atau ekspedisi muatan kapal laut. Kedua, faktor eksternal terkait dengan situasi dan kondisi.

Pendiri PT. Shapa Semesta Alam merupakan karyawan perusahaan ekspedisi muatan kapal laut. Dengan berbekal pengetahuan dibidang yang sama dan memiliki modal yang cukup akhirnya pada tahun 2013 pemilik perusahaan mendirikan PT. Shapa Semesta Alam. Di tahun 2017 PT. Shapa Semesta Alam memulai membuat surat pernyataan resmi, dan mulai bekerja sama dengan perusahaan muatan kapal laut lainnya.

PT. Shapa Semesta Alam telah menetapkan sejumlah ketentuan yang akan dijalankan sebagai salah satu Badan Hukum yang ikut serta mengoperasikan angkutan sewa khusus di Kabupaten Deli Serdang. Semangat yang akan dijalankan oleh perusahaan adalah sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam peraturan dan perundang-undangan, dengan tetap memperhatikan prinsip kemanfaatan secara ekonomi, bagi perusahaan dan para mitra yang mengikat kerjasama dengannya.

Beranjak dari kenyataan bahwa operasi kendaraan berbasis online telah berjalan lebih awal yang melibatkan pribadi atau perorangan, maka perusahaan akan memberikan kesempatan pada pengemudi atau pemilik kendaraan untuk bergabung ke perusahaan. Himbauan dan ajakan ini bertujuan agar dalam pengoperasiaannya, angkutan sewa khusus tidak lepas dari upaya pembinaan dan pengawasan.

Kemitraan PT. Shapa Semesta Alam akan dikembangkan dengan berbagai pihak, seperti leasing, dealer dan perusahaan jasa aplikasi. Melalui kerjasama ini, diharapkan operasi pengangkutan sewa khusus akan mendorong kegiatan ekonomi kecil dan menengah.

#### **4.1.2. Visi dan Misi PT. Shapa Semesta Alam**

##### **a. Visi**

Menjadikan PT. Shapa Semesta Alam menjadi perusahaan unggul dan terpercaya dengan tindakan yang proaktif, selalu melihat kedepan dengan mengembangkan cara-cara baru (inovasi) terus menerus untuk merampingkan manajemen rantai pasokan (supply chain) pelanggan dengan tujuan meminimalkan biaya.

##### **b. Misi**

1. Membangun hubungan kemitraan yang baik dengan pelanggan dengan tetap menjaga kualitas pelayanan dengan cara kerja yang tepat waktu untuk terciptanya kepuasan pelanggan.

2. Menyediakan manajemen rantai sistem kerja yang inovatif dengan SDM yang profesional dan berintegritas dalam setiap pelayanan.

#### 4.1.3. Identitas Informan

Penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan yang berjumlah tiga orang. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci di PT Shapa Semesta Alam yaitu, direktur, kepala bagian operasional dan juga staf humas PT. Shapa Semesta Alam.

**Tabel 4. 1 Identitas Informan**

No	Nama Informan	Jabatan	Umur	Jenis Kelamin
1	Suheri	Direktur	51 Tahun	Laki - Laki
2	Wiratama	Kabag Operasional	32 Tahun	Laki - Laki
3	Erwin Siregar	Humas	40 Tahun	Laki - Laki

*Sumber: Hasil Penelitian 2024*

#### 4.2. Hasil Wawancara

Proses pengumpulan data informasi saat terjadi krisis dapat mengatasi masalah krisis komunikasi dengan cepat, setelah data informasi penyebab krisis komunikasi didapatkan maka tim humas dan staff lainnya PT Shapa Semesta Alam dapat dengan cepat menyusun strategi untuk memperbaiki krisis yang ada.

Pelayanan administrasi ekspedisi muatan kapal laut PT. Shapa Semesta Alam sebelumnya pernah mengalami krisis komunikasi pada tahun 2023 dan juga sering kali mengalami krisis komunikasi kecil setiap harinya, tetapi hal itu dapat diselesaikan dengan membangun komunikasi yang baik dan melakukan pendekatan baik verbal maupun nonverbal kepada customer.

*“sebenarnya perusahaan ini sering mengalami krisis atau miss communication antara customer dan perusahaan seperti informasi keterlambatan pengiriman barang dan lain sebagainya, dan juga di tahun 2023 pasca Covid-19 kami juga sempat mengalami krisis komunikasi dalam pelayanan tetapi hal ini dengan cepat ditangani oleh staf dan melakukan pendekatan berupa membangun komunikasi yang baik dengan customer, sehingga krisis komunikasi bisa ditangani dengan cepat dan tepat”* (Suheri, Wawancara 11 Juni 2024)

PT. Shapa Semesta Alam selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik, dengan menggunakan tenaga kerja yang berpengalaman di bidangnya dan juga menggunakan SOP yang diterapkan di PT. Shapa Semesta Alam. Selain itu, untuk menangani krisis lainnya PT. Shapa Semesta Alam juga selalu mempunyai backup dalam menangani persoalan krisis komunikasi dalam pelayanan administrasi ini.

#### **4.2.1. Strategi Komunikasi Krisis PT Shapa Semesta Alam**

Secara struktural, PT. Shapa Semesta Alam tidak memiliki divisi khusus public relations, tetapi secara fungsional seluruh staff melaksanakan peran dan fungsi *Public Relations* dalam penanganan krisis yang terjadi di PT. Shapa Semesta Alam. Dampak dari adanya krisis yang dialami PT. Shapa Semesta Alam dalam pelayanan administrasi terkadang konsumen atau mitra kerja sama kurang puas atas pelayanan administrasi ekspedisi muatan kapal laut PT. Shapa Semesta Alam.

Manajemen PT. Shapa Semesta Alam merancang model strategi komunikasi krisis dalam pelayanan administrasi ekspedisi muatan kapal laut dengan menugaskan kepada staf humas dan juga kepada staf bagian operasional sebagai juru bicara dan juga sebagai perwakilan dari PT. Shapa Semesta Alam untuk memberikan informasi kepada publik terkait komunikasi krisis pelayanan

administrasi ekspedisi muatan kapal laut dan juga sebagai penyusun strategi untuk menyelesaikan krisis yang terjadi.

*“Terkadang yang menangani krisis tidak hanya staff humas tetapi juga staff bagian lain juga ikut serta dalam penanganan dan pembentukan strategi krisis, kepala bagian operasional dan staff juga terkadang melakukan pendekatan dengan customer. Seluruh staff membantu semua krisis yang terjadi seperti dokumen pengiriman barang kurang atau bermasalah atau keterlambatan informasi pemberangkatan kapal”* (Wiratama, Wawancara 10 Juni 2024)

Hal ini didukung penuturan dari kepala bagian operasional PT. Shapa Semesta Alam yang juga mengaku diberikan arahan terkait tambahan tugasnya dan bekerja sama dengan humas untuk menangani masalah krisis yang terjadi di PT. Shapa Semesta Alam. Staff operasional juga ikut serta melakukan pendekatan dengan customer dan menginformasikan tentang informasi keterlambatan kapal dan lain sebagainya.

Pemahaman terhadap situasi yang dialami PT. Shapa Semesta Alam dan langkah-langkah yang dilakukan untuk mengantisipasi situasi *miss communication* menjadi bahan informasi penting yang wajib dikuasai staff humas dan staff bagian operasional yang bertugas sebagai juru bicara PT. Shapa Semesta Alam. Termasuk berbagai krisis seperti kesalahan dokumen barang kiriman, informasi keterlambatan keberangkatan kapal dan lain sebagainya. Koordinasi dengan staff operasional dan juga pihak kapal sebagai sumber informasi secara intensif dilakukan oleh humas selama menjalankan tugasnya dalam menangani krisis yang terjadi.

*“Saya dan staff operasional bekerja sama dalam menangani krisis, apalagi perusahaan ini kan bergerak di bidang ekspor impor hal ini harus dilakukan dengan semaksimal mungkin karena menyangkut devisa negara jadi segala bentuk krisis administrasi yang dialami harus segera ditangani dengan cepat tanggap dan juga akurat”* (Erwin Siregar, Wawancara 10 Juni 2024).

Strategi komunikasi krisis yang dijalankan PT. Shapa Semesta Alam memadukan pemberian informasi secara langsung dan cepat melalui staff humas dan juga staff operasional yang dijumpai dan optimalisasi dengan pendekatan dengan customer untuk memberikan solusi dan informasi atas kendala yang sedang dialami PT. Shapa Semesta Alam.

*“Kami melakukan pendekatan dengan customer untuk menyelesaikan masalah dengan baik, biasanya krisis bisa diatasi dengan cepat, melalui pendekatan verbal maupun non verbal, perusahaan akan mencari titik dari permasalahannya terlebih dahulu, lalu akan dianalisa dan direspon dengan cepat, biasanya jika kendala ringan akan diatasi dalam hitungan jam, tetapi jika masalah terkait dokumen dan masalah berat lainnya akan diatasi paling lambat dalam tiga hari kerja”* (Wiratama. 10 Juni 2024)

Pengumpulan informasi, yaitu menganalisa krisis apa yang terjadi, biasanya krisis komunikasi dalam pelayanan administrasi dan kesalahan informasi dokumen sering kali terjadi, maka dari itu setelah pengumpulan informasi yang dilakukan oleh staff, selanjutnya ialah menyusun strategi apa yang harus dilakukan untuk menghadapi krisis, setelah itu ialah melakukan pemrosesan untuk menyelesaikan krisis lalu penyebaran informasi yang diperlukan untuk mengatasi krisis.

PT. Shapa Semesta Alam Juga menggunakan teori SCCT, yang memiliki tiga tahap yaitu, fase krisis yaitu saat fase ini perusahaan berusaha untuk membangun komunikasi yang baik dengan customer dan juga memberikan pelayanan terbaik, media yang digunakan biasanya menggunakan saluran telepon atau menjumpai customer secara langsung. Strategi ini dimulai dengan mengidentifikasi masalah lalu melakukan pendekatan baik secara verbal maupun non verbal

Fase kedua ialah fase pasca krisis, setelah masalah krisis terselesaikan, pada tahap ini manajemen operasional PT. Shapa Semesta Alam terus berusaha semaksimal mungkin bangkit kembali (*Recovery*) dari situasi yang kurang menguntungkan saat masa krisis. Situasi krisis menjadikan manajemen menyesuaikan berbagai prosedur layanan dan belajar dari kondisi yang dihadapi. Situasi benar-benar diupayakan menjadi normal kembali sambil terus waspada terhadap kemungkinan krisis komunikasi dalam pelayanan administrasi terjadi lagi. Strategi komunikasi krisis pada fase ini berfokus pada usaha untuk mengembalikan kepercayaan publik dan memulihkan reputasi yang sempat terganggu akibat krisis.

Selanjutnya ialah tahap evaluasi. Pada fase ini, fase krisis, mulai dari Prakrisis, Krisis dan Pasca krisis, seluruh kegiatan komunikasi krisis dievaluasi oleh manajemen operasional dan staff humas, untuk dilakukan penyesuaian dan penguatan kembali. Evaluasi juga dilakukan berdasarkan feedback yang didapat dari customer. Manajemen operasional dan humas menyimpulkan bahwa komunikasi krisis yang dilakukan selama masa krisis berjalan dengan baik dan dapat ditangani dengan cepat. Hal ini dapat dilihat dari respon positif customer saat dilakukan pendekatan komunikasi.

#### **4.2.2. Pelayanan Administrasi**

Pelayanan administrasi PT. Shapa Semesta Alam tidak sepenuhnya selalu memberikan pelayanan yang sempurna, tetapi disamping itu seluruh staff operasional selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik, masalah krisis komunikasi dibagian pelayanan administrasi sering kali terjadi, contohnya seperti

keterlambatan pengurusan surat barang yang akan dikirim maupun kesalahan informasi dokumen yang dituliskan serta masalah dokumen yang bersangkutan dengan pihak imigrasi. PT. Shapa Semesta Alam selalu berusaha memperbaiki semua masalah krisis tersebut dengan melakukan hal berikut yaitu :

- a. Transparansi atau keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil, adanya transparansi berarti keterbukaan dalam hal keuangan, pertanggungjawaban yang jelas, jumlah dan perincian pelayanan sehingga bisa memudahkan pihak-pihak yang berkepentingan untuk mengetahuinya.
- b. Akuntabilitas atau pertanggungjawaban yang menyeluruh dimana seluruh kegiatan pelayanan administrasi PT. Shapa Semesta Alam dapat diminta pertanggungjawabannya.
- c. Keseimbangan dan Keadilan Seluruh pengguna jasa dijamin mendapatkan pelayanan yang sama tanpa adanya perbedaan/keistimewaan antara pengguna jasa lainnya.
- d. Tidak menyalahgunakan wewenang/kekuasaan. Pada proses pelayanan setiap petugas dibatasi dengan akses otorisasi yang dimiliki sehingga tindakan penyalahgunaan wewenang tidak dapat dilakukan.
- e. Efisiensi Pada pelayanan dengan sistem seperti ini dapat menciptakan penghematan biaya dan waktu.
- f. Efektivitas Dapat mencapai tujuan yang maksimal sesuai yang diharapkan, pelayanan dapat berjalan sesuai dengan yang direncanakan.

PT. Shapa Semesta Alam juga menerapkan beberapa indikator menurut Zeithaml yaitu indikator-indikator yang akan menjadi tolak ukur pelayanan administrasi PT. Shapa Semesta Alam yaitu :

- a. Dimensi *Tangibel* (Berwujud), yang berarti dalam melayani customer penampilan petugas dalam melayani masyarakat harus diperhatikan, Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, dan kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, Direktur PT. Shapa Semesta Alam selalu mengingatkan kepada staffnya untuk selalu melayani customer sesuai dengan SOP yang berlaku.
- b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan), yang berarti petugas harus cermatan dan cepat tanggap dalam melayani masyarakat, Memiliki standar pelayanan yang jelas dan informasi data yang benar.
- c. Dimensi *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
- d. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator, petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- e. Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator, Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun

Karyawan PT Shapa Semesta Alam dalam melaksanakan tugasnya menangani kondisi krisis mengadakan upaya peningkatan kualitas pelayanan meliputi penataan operasi dan sistem manajemen pelayanan khusus, penata sistem

manajemen diwujudkan data sistem pusat pelayanan dan komputerisasi sistem administrasi pelayanan jasa. Analisis krisis harus melakukan analisis data yang telah diperoleh sebelum melakukan komunikasi, krisis yang terjadi harus segera diisolasi agar krisis tidak menyebar dan berkepanjangan sehingga berdampak buruk bagi bagi instansi, tahap ini merupakan tahapan pencegahan meluaskan krisis ke berbagai sektor di perusahaan sebelum pengambilan langkah pengendalian krisis.

### **4.3. Pembahasan**

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti menganalisa hasil dengan menggunakan *Situational Crisis Communication Theory* yang menyatakan bahwa komunikasi yang dilakukan saat krisis terjadi memiliki dua tujuan yaitu menjaga keselamatan dan kenyamanan publik atau customer serta menjaga reputasi perusahaan (Maulida, 2021).

Perusahaan yang memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam pengelolaan krisis biasanya menerapkan Strategi Penerimaan (*Acceptance Strategy*) atau Strategi Akomodatif (*Accomodative Strategy*) (Puspitasari, 2022).

*Acceptance Strategy* biasanya ditunjukkan dengan menerima tanggung jawab dan mengakui kesalahan atas krisis. Implementasi taktik strategi tersebut dapat berupa *Full Apology* (meminta maaf dan menerima untuk dipersalahkan), *Remediation* (memberi kompensasi atau membantu korban akibat terjadinya krisis), atau *Repentance* (meminta maaf kepada stakeholders dan publik secara keseluruhan atas kesalahan yang terjadi).

Strategi Akomodatif (*Accomodative Strategy*) ditunjukkan dengan usaha yang dilakukan organisasi atau perusahaan untuk mengantisipasi krisis dan berupaya mencegah krisis berulang. Taktiknya dapat berupa *Rectification* (Pembetulan) dengan mengambil tindakan korektif untuk mencegah terulangnya krisis di masa depan.

PT. Shapa Semesta Alam melakukan kedua strategi tersebut yaitu dengan melakukan pendekatan verbal maupun non verbal kepada customer dan juga membangun komunikasi yang baik dalam menangani krisis. PT Shapa Semesta Alam juga menangani krisis dengan secepat mungkin dan juga menggunakan strategi akomodatif untuk mencegah krisis yang sama tidak terjadi lagi.

Berdasarkan implementasi dan evaluasi strategi komunikasi krisis yang dijalankan PT. Shapa Semesta Alam pada masa krisis komunikasi dalam pelayanan administrasi, dengan melakukan pendekatan komunikasi baik secara verbal maupun nonverbal terhadap customer, dapat disimpulkan bahwa PT. Shapa Semesta Alam secara umum menggunakan Strategi Komunikasi Krisis berupa Strategi Akomodatif (*Accomodative Strategy*) dengan Taktik Pembetulan (*Rectification*). Taktik pembetulan dilakukan dengan mengambil tindakan korektif untuk mencegah terulangnya krisis di masa depan. Strategi komunikasi krisis yang diterapkan relatif berjalan efektif dengan respon customer yang positif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang berjudul “Analisis Strategi Komunikasi Krisis Klinik Kesehatan Gigi di Masa Pandemi COVID-19 (2022)”. Hasil penelitian menunjukkan strategi komunikasi krisis yang mengalami tiga fase yaitu prakrisi, krisis, dan juga pasca krisis. Selain itu, Klinik

kesehatan gigi secara umum menggunakan Strategi Komunikasi Krisis berupa Strategi Akomodatif (Accomodative Strategy) dengan Taktik Pembetulan (Rectification). Perbedaan dari penelitian ini adalah pada penelitian terdahulu ialah menganalisa strategi komunikasi krisis yang dilakukan oleh Klinik Kesehatan Gigi di Masa Pandemi, sedangkan penelitian ini ialah untuk mengetahui dan menganalisa strategi apa yang digunakan PT Shapa Semesta Alam dalam menangani komunikasi krisis pada pelayanan administrasi.

Penelitian lainnya tentang “Strategi Komunikasi krisis Public Relations PT. Lion Mentari Airlines dalam merespon kasus kecelakaan pesawat Lion Air JT610 (2019)” Hasil dari penelitian ini juga menggunakan teori SCCT dan juga strategi respon krisis. strategi yang dilakukan oleh PR PT. Lion Mentari Airlines dalam mengelola krisis akibat jatuhnya pesawat Lion Air JT610 merupakan gabungan antara strategi respon krisis primer pengurangan (diminish) dan pembangunan kembali (rebuild).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Simpulan**

Strategi Komunikasi Krisis PT Shapa Semesta Alam Dalam Pelayanan Administrasi Ekspedisi Muatan Kapal Laut memiliki hasil Kesimpulan penelitian sebagai berikut :

1. Strategi Komunikasi Krisis PT. Shapa Semesta Alam dalam pelayanan administrasi ekspedisi muatan kapal laut menunjukkan strategi dan taktik yang diterapkan dalam setiap fase krisis yang dihadapi, yaitu fase Pra krisis, Krisis dan Pasca krisis. Walaupun PT. Shapa Semesta Alam tidak memiliki unit khusus atau Divisi *Public Relations* secara khusus, tetapi telah menerapkan peran fungsi kehumasan khususnya pengelolaan krisis pada saat krisis terjadi. Strategi pendekatan komunikasi dengan pelanggan dan juga strategi akomodasi untuk mencegah terjadinya krisis yang sama yang telah dijalankan PT. Shapa Semesta Alam.
2. Pelayanan administrasi PT. Shapa Semesta Alam tidak sepenuhnya selalu memberikan pelayanan yang sempurna, tetapi seluruh staff operasional selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik, masalah krisis komunikasi dibagian pelayanan administrasi sering kali terjadi. PT Shapa Semesta Alam dalam melaksanakan tugasnya menangani kondisi krisis mengadakan upaya peningkatan kualitas pelayanan meliputi penataan operasi dan sistem manajemen pelayanan khusus, penata sistem

manajemen diwujudkan data sistem pusat pelayanan dan komputerisasi sistem administrasi pelayanan jasa.

## 5.2. Saran

Setelah menyelesaikan wawancara penelitian tentang Strategi Komunikasi Krisis PT. Shapa Semesta Alam dalam pelayanan administrasi ekspedisi muatan kapal laut, maka peneliti mencoba memberikan beberapa saran yang mungkin dapat dilaksanakan oleh pihak terkait yaitu :

### 1. Secara Teoritis

Disarankan bagi peneliti lain agar dapat melakukan penelitian berikutnya yang lebih mendalam terhadap startegi komunikasi krisis menggunakan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT).

### 2. Secara Akademis

Penelitian yang akan datang dalam pengambilan data primer tidak hanya dengan wawancara dengan staff tetapi perlu dengan observasi lapangan dan wawancara langsung ke customer PT. Shapa Semesta Alam, atau juga bisa menggunakan kuisisioner sehingga hasil analisis yang diperoleh menjadi komprehensif.

### 3. Secara Praktis

Komunikasi krisis sangat erat hubungannya dengan theory SCCT (*Situational Communications Crisis Theory*) hal merupakan kerangka yang dapat dijadikan untuk evaluasi atas implementasi dalam menyusun strategi komunikasi krisis dalam menghadapi krisis perusahaan maupun organisasi. Akan tetapi masih adanya beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam

pengimplementasian SCCT yaitu perusahaan dapat lebih mendorong seluruh karyawan agar dapat terlibat dalam kegiatan branding PT. Shapa Semesta Alam. Perusahaan harus memiliki staff humas khusus untuk melakukan branding dan menangani krisis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amali, M. T. (2019). Strategi Komunikasi Krisis Public Relations Pt. Lion Mentari Airlines Dalam Merespon Kasus Kecelakaan Pesawat Lion Air Jt610. *Jurnal Audience*, 2(2), 116–134. <https://doi.org/10.33633/ja.v2i2.2709>
- Bungin, B. (2021). *Penelitian kualitatif : komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya*. Jakarta, Kencana.
- Cangara, H. (2017). *Perencanaan dan strategi komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Coombs, W. T. and S. J. H. (2005). *An Exploratory Study of Stakeholder Emotions: Affect and Crises*.
- Creswell John W., J. D. C. (2022). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.
- Faustyna; Rudianto. (2022). *Strategi Komunikasi Krisis (Dilengkapi Dengan Studi Kasus)*. UMSU PRESS.
- Faustyna. (2022). *Komunikasi Krisis Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Pengembangan Wisata Pasar Kamu*. Medan, UMSU PRESS.
- Indrayani, H. (2017). Etika Advokasi Public Relations dalam Manajemen Krisis Reputasi. *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(1), 68. <https://doi.org/10.14710/interaksi.5.1.68-77>
- Liliweri, A. (2011). *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Kencana.
- Lubis, F. H., Pahlevi Hidayat, F., & Hardiyanto, S. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi PK IMM FISIP UMSU Dalam Melaksanakan Program Kerja di Masa Pandemi Covid-19. *SiNTESa CERED Seminar Nasional Teknologi Edukasi Dan Humaniora, 2021*, 1.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Maulida, R. A. (2021). Implementasi Teori Komunikasi Krisis Situasional pada kasus Covid-19 oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat melalui @pikobar\_jabar. *Jurnal Pekommas*, 6(1), 83–93. <https://doi.org/10.30818/jpkm.2021.2060109>
- Mulyapradana, Aria, A. I. L. (2018). Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT . BAM. *Institusi Politeknik Ganseha Medan*, 1, 14–24. <https://www.jurnal.polgan.ac.id/index.php/juripol/article/download/86/51>
- Nurhakim, A., Rizkhy, R., Chasana, B., Surakarta, U. M., & Tengah, J. (2023). Strategi Pemerintah Karesidenan Surakarta dalam Penanganan Vaksinasi Covid dengan SCCT pada Media Online Solopos.com dan Tribunsolo.com. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(2), 327–345. <https://doi.org/10.30596/ji.v7i2.14506>
- Puspitasari, S. A., & Afifi, S. (2022). Analisis Strategi Komunikasi Krisis Klinik Kesehatan Gigi di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Mahasiswa Komunikasi Cantrik*, 2(1), 63–80. <https://doi.org/10.20885/cantrik.vol2.iss1.art6>

- Putri, A. W., JK, S., & Rahmanto, A. N. (2019). KOMUNIKASI KRISIS KEMENTERIAN PERTANIAN PADA KASUS PENGGEREBEKAN GUDANG BERAS PT IBU (Analisis Isi Kualitatif Menggunakan Situational Crisis Communication Theory). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 23(1), 53. <https://doi.org/10.31445/jskm.2019.1765>
- Samekto, A. A., & Soejanto. (2014). *Peningkatan Kinerja Perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal / The Performance Improvement of Sea Freight*. 01(01).
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 32 TAHUN 2004. (n.d.). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 32 TAHUN 2004*. <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/cbdv.200490137/abstract>
- Wulandari, T. D. W. (2011). Pengaruh Tanggung Jawab Perusahaan dalam Menanggulangi Krisis terhadap Reputasi Perusahaan. *Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, Volume 8(2), 1–13. <http://jurnal.uajy.ac.id/jik/2012/05/29/download-volume-8-nomor-2-desember-2011-2/>

## DOKUMENTASI



(Direktur PT. Shapa Semesta Alam,  
Suheri)



(Kabag Operasional PT. Shapa  
Semesta Alam, Wiratama)



(Humas PT. Shapa Semesta  
Alam, Erwin Siregar)

## **DRAFT WAWANCARA**

Judul Penelitian : Strategi Komunikasi Krisis PT. Shapa Semesta  
Alam Dalam Pelayanan Administrasi Ekspedisi  
Muatan Kapal Laut

### **A. Identitas Responden**

Nama :  
Alamat :  
No. Hp :  
Jabatan :  
Umur :

### **B. Strategi Komunikasi Krisis**

1. Strategi apa yang dilakukan Perusahaan dalam menghadapi krisis komunikasi?
2. Bagaimana dampak strategi komunikasi yang dilakukan Perusahaan dalam menangani krisis? seberapa berpengaruh strategi komunikasi krisis yang dilakukan PT. Shapa?
3. Mengapa pelayanan administrasi ekspedisi muatan kapal laut harus dilakukan dengan semaksimal mungkin?
4. Siapa yang bertanggung jawab menyusun strategi komunikasi di PT. Shapa?

### **C. Pelayanan Administrasi**

1. Cara apa yang digunakan PT. Shapa untuk tetap mempertahankan konsumen?
2. Apakah staff pelayanan administrasi PT. Shapa mendapatkan pelatihan untuk melayani konsumen dengan baik dan apakah PT. Shapa memiliki standart pelayanan administrasi?
3. Jika terdapat komplain apakah staff PT. Shapa selalu cepat tanggap dalam mengatasi masalah tersebut? Berapa waktu yang dibutuhkan pelanggan agar cepat mendapatkan respon atas komplain tersebut?
4. Bagaimana PT. Shapa membangun kepercayaan pelanggan?
5. Apakah terdapat jaminan yang diberikan Perusahaan saat terjadi krisis pelayanan administrasi?



UMSU  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Untuk memperoleh hasil yang maksimal  
mohon gunakan teknologi

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak K/P/PT/01/2022  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
http://fkip.umsumedan.ac.id fkip@umsumedan.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN  
JUDUL SKRIPSI**

Medan, 15 Desember 2023.

Kepada Yth. Bapak/Ibu  
Program Studi **ILMU KOMUNIKASI**  
FISIP UMSU  
di  
Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama Lengkap : **RENI JAYANTI**  
NPM : **2003110121**  
Program Studi : **ILMU KOMUNIKASI**  
SKS diperoleh : **127,0 SKS, IP Kumulatif 3,60.**

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Strategi komunikasi krisis PT. Shapa Semesta Alam dalam Pelayanan administrasi ekspedisi muatan kapal laut	 28 Des 2023
2	Komunikasi interpersonal guru dalam penanganan sikap mischief anak usia dini di RA. ZAHARAN	
3	Pengaruh komunikasi dan mobilitas kader penyandang terbelah upaya pencegahan sunting di kel. bantan kec. Medan Tengah	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

- Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
- Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Program Studi:  
Diteruskan kepada Dekan untuk  
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tanggal 10 Januari 2024

Ketua

Program Studi.....

NIDN:

Pemohon,

(... Reni Jayanti ...)

Dosen Pembimbing yang ditunjuk

Program Studi... IKO

(Rahmanita Ginting, PhD)

NIDN:





**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Silahkan hubungi surat ke agar diikutkan nomor dan tanggapan

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) [umsu.medan](https://www.facebook.com/umsu.medan) [umsu.medan](https://www.instagram.com/umsu.medan) [umsu.medan](https://www.youtube.com/umsu.medan) [umsu.medan](https://www.tiktok.com/umsu.medan)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI  
DAN PEMBIMBING**

Nomor : 68/SK/IL.3.AU/UMSU-03/F/2024

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443 H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : **10 Januari 2024**, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **RENI JAYANTI**  
N P M : 2003110121  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2023/2024  
Judul Skripsi : **STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS PT. SHAPA SEMESTA ALAM  
DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI EKSPEDISI MUATAN  
KAPAL LAUT**

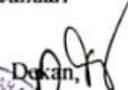
Pembimbing : **RAHMANITA GINTING, S.Sos., M.A., Ph.D., Hj.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 058.20.311 tahun 2024.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

**Masa Kadaluarsa tanggal: 10 Januari 2025.**

Ditetapkan di Medan,  
Pada Tanggal, 29 Djumadil Akhir 1445 H  
11 Januari 2024 M

Dekan,  
  
  
**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.**  
NIDN. 0030017402



**Tembusan :**

1. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.





**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Bila membuat surat ini agar dibubuhkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/XU/2021  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Baeri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fisp.umsu.ac.id> fisp@umsu.ac.id #umsuamedan @umsuamedan umsamedan

Sk-3

PERMOHONAN  
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.  
Bapak Dekan FISIP UMSU  
di  
Medan.

Medan, 24 Februari 2024

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Reni Jayanti  
N P M : 2003110121  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor...68.../SK/IL.3.AU/UMSU-03/F/20..24, tanggal 11 Januari 2024..... dengan judul sebagai berikut :

Strategi Komunikasi Krisis PT siapa Semerta alam  
dalam Pelayanan administrasi ESKpredisi muatan kapal  
laut

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM (Transkrip Nilai Sementara) yang telah disahkan;
4. Foto Copy Kartu Hasil Studi (KHS) Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Mengetahui :

Pembimbing

(Hj. Rahmania Ginting M.A.P.h.D.)

NIDN: 0131087302

Pemohon,

(Reni Jayanti)





**UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Nomor : 356/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2024



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Hari, Tanggal : Rabu, 28 Februari 2024  
Waktu : 08.30 WIB s.d. selesai  
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2  
Pemimpin Seminar : AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
21	RENI JAYANTI	2003110121	Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom.	Hj. RAHMANITA GINTING, S.Sos., M.A., Ph.D.	STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS PT. SHAPA SEMESTA ALAM DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI EKSPEDISI MUATAN KAPAL LAUT
22	SHEILA GALUH LUKITASARI	2003110047	Assoc. Prof. Dr. PUJI SANTOSO, S.S., M.SP.	FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	MAKNA DESONANSI KOGNITIF DALAM FILM ANIMASI HOTEL TRANSYLVANIA DAN COCO
23	MUHAMMAD YUDHA AUDRYAN	2003110260	Dr. JUNAIDI, S.Pd. M.Si.	Dr. MUHAMMAD SAID HARAHAP, S.Sos., M.I.Kom.	PERSEPSI MASYARAKAT KOTA LANGSA TERHADAP PEKERJAAN APLIKASI LANGSA CARONG
24	CHAIRUNNISA NADHIRA RAMBE	2003110190	CORRY NOVRICA AP SINAGA, S.Sos., M.A.	NURHASANAH NASUTION, S.Sos., M.I.Kom.	REPRESENTASI FEMINISME DALAM SERIES LESSONS IN CHEMISTRY (2023) KARYA BONNIE GARMUS
25	DARA DINDA ZAHWA	2003110207	Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom.	ELVITA YENNI, SS., M.Hum.	POLA KOMUNIKASI J-ART GALERI MEDAN DALAM MENASARKAN PRODUK KERAJINAN TANGAN DARI LIMBAH KORAN BEKAS

Medan, 16 Sya'ban 1445 H  
26 Februari 2024 M

Dekran  
  
**(Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.)**



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 8622400 - 66224567 Fax. (061) 8625474 - 6631003  
🌐 <https://fisip.umsu.ac.id> 📧 [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) 📱 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#)

Sk-5

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Lengkap : Reni Jayanti  
N P M : 2003110121  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Pribis Pt. Phapa semesta alam Dalam Pelayanan Administrasi ekspedisi muatan kapal laut.

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	16/2/2024	Latar Belakang Masalah	
2.	24/2/2024	Uraian Teoritis	
3.	26/2/2024	Metode Penelitian	
4.	14/3/2024	Review Proposal Penelitian	
5.	7/5/2024	Draft Wawancara	
6.	24/6/2024	Hasil Penelitian	
7.	12/7/2024	Pembahasan Penelitian	
8.	26/7/2024	Referensi, Update P. Pustaka.	
9.	31/7/2024	Simpulan & Saran	
10.	31/7/2024	Disetujui untuk Sidang Skripsi.	

Medan, 31 Juli 2024.



Ketua Program Studi,

(Atyur Anvari S. sos, M.I, Kom)  
NIDN : 0127048401

Pembimbing,

(Hj. Raimanifa Ginting, M.A. Ph.D.)  
NIDN : 0131007302



STARS

Agensi Kelayakan Malaysia  
Malaysia Qualifications Agency



UMSU  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN TUGAS AKHIR  
Nomor : 1477/JUND/II.3.AU/UMSU-03/F/2024

Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Hari, Tanggal : Kamis, 22 Agustus 2024  
Waktu : 08:15 WIB s.d. Selesai  
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2



Slk-10

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
6	RENI JAYANTI	2003110121	Dr. LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.kom	NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.I.kom	RAHMANITA GINTING, M.A., Ph.D.	STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS PT. SHAPA SEMESTA ALAM DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI EKSPEDISI MUATAN KAPAL LAUT
7	YULIA BELLA PUSPITA	2003110130	RAHMANITA GINTING, M.A., Ph.D.	NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.I.kom	Dr. LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.kom	PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI PEMASARAN INDIHOME DALAM MENINGKATKAN BRAND REPUTATION
8	JIHAN ALDIILA NASUTION	2003110099	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.kom	Dr. MUHAMMAD SAID HARAHAP, S.Sos, M.I.kom	RAHMANITA GINTING, M.A., Ph.D.	KOMUNIKASI TERAPEUTIK DALAM PENDAMPINGAN ANAK KORBAN KEKERASAN SEKSUAL DI RUMAH SELAJHTERA MEDAN
9	RIZKY SISWANTO	2003110091	RAHMANITA GINTING, M.A., Ph.D.	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.kom	NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.I.kom	INTERPRETASI ANTARA CINTA DAN PERSAHABATAN DALAM FILM GALAKSI KARYA POPPI PRATIWI DAN DILAN 1991 KARYA PIDLI BAIO
10	DWI FRAMITA SIMAMORA	2003110004	Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.kom.	FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos, M.I.kom.	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.kom	PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL GURU DAN SISWA PENYANDUNG AUTIS DI SLB TALENTA PERDAGANGAN KABUPATEN SIMALUNGUN TERHADAP PENINGKATAN KREATIVITAS BELAJAR

Notulis Sidang :

1. Ditandatangani oleh :

Rektor  
Dekan  
Dekan Sekeloa  
Dekan STK  
Dekan STP  
Dekan STS  
Dekan STW  
Dekan STZ  
Dekan STAA  
Dekan STAB  
Dekan STAC  
Dekan STAD  
Dekan STAE  
Dekan STAF  
Dekan STAG  
Dekan STAH  
Dekan STAI  
Dekan STAJ  
Dekan STAK  
Dekan STAL  
Dekan STAM  
Dekan STAN  
Dekan STAO  
Dekan STAP  
Dekan STAQ  
Dekan STAR  
Dekan STAS  
Dekan STAT  
Dekan STAU  
Dekan STAV  
Dekan STAW  
Dekan STAX  
Dekan STAY  
Dekan STAZ  
Dekan STAA  
Dekan STAB  
Dekan STAC  
Dekan STAD  
Dekan STAE  
Dekan STAF  
Dekan STAG  
Dekan STAH  
Dekan STAI  
Dekan STAJ  
Dekan STAK  
Dekan STAL  
Dekan STAM  
Dekan STAN  
Dekan STAO  
Dekan STAP  
Dekan STAQ  
Dekan STAR  
Dekan STAS  
Dekan STAT  
Dekan STAU  
Dekan STAV  
Dekan STAW  
Dekan STAX  
Dekan STAY  
Dekan STAZ

Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.kom

Medan, 15 Shafer 1446 H  
20 Agustus 2024 M

Ketua  
Dr. ARIFFIN SALEH, S.Sos., MSP.

Perwakilan  
Dekan STK  
Dekan STP  
Dekan STS  
Dekan STW  
Dekan STZ  
Dekan STAA  
Dekan STAB  
Dekan STAC  
Dekan STAD  
Dekan STAE  
Dekan STAF  
Dekan STAG  
Dekan STAH  
Dekan STAI  
Dekan STAJ  
Dekan STAK  
Dekan STAL  
Dekan STAM  
Dekan STAN  
Dekan STAO  
Dekan STAP  
Dekan STAQ  
Dekan STAR  
Dekan STAS  
Dekan STAT  
Dekan STAU  
Dekan STAV  
Dekan STAW  
Dekan STAX  
Dekan STAY  
Dekan STAZ

Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.kom





**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fkip.umsu.ac.id> [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

Nomor : 950/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2024  
Lampiran : --  
Hal : *Mohon Diberikan izin  
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 30 Dzulqa'idah 1445 H  
07 Juni 2024 M

Kepada Yth : **Direktur PT. Shapa Semesta Alam**  
di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim  
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami:

Nama mahasiswa : **RENI JAYANTI**  
N P M : 2003110121  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2023/2024  
Judul Skripsi : **STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS PT. SHAPA SEMESTA ALAM  
DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI EKSPEDISI MUATAN  
KAPAL LAUT**

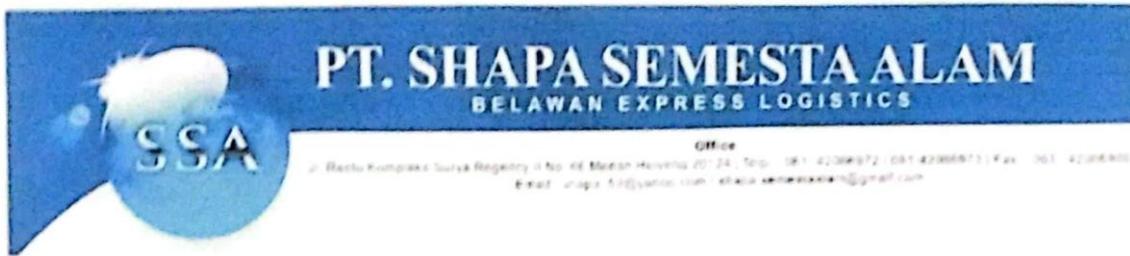
Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.

Dekan,  
  
**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.**  
NIDN. 0030017402





Nomor : 11.004/PT-SSA/IV/2024

Hal : Izin Penelitian

Yth. Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Dengan hormat, menindak lanjuti surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara nomor: 950/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2024 tanggal 07 Juni 2024 perihal pada pokok surat dimaksud mahasiswa tersebut dibawah ini,

Nama : Reni Jayanti  
NPM : 2003110121  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Krisis PT. Shapa Semesta Alam Dalam Pelayanan Administrasi Ekspedisi Muatan Kapal Laut

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut diberi izin untuk melaksanakan Penelitian di lingkungan PT. Shapa Semesta Alam dengan syarat harus mematuhi ketentuan yang berlaku di PT. Shapa Semesta Alam.

Demikian hal ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Medan, 9 Juni 2024

Direktur PT. Shapa Semesta Alam

SUHERI

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### I. DATA PRIBADI

Nama : Reni Jayanti  
Tempat, Tanggal Lahir : Medan, 03 Oktober 2001  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Suku Bangsa : Jawa  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Jl. Bersama No 234 Medan  
Email : [renijayanti03@gmail.com](mailto:renijayanti03@gmail.com)  
Anak Ke : 4 Dari 4 Bersaudara  
Nama Ayah : Hartono  
Nama Ibu : Setia Wati  
Alamat Orang Tua : Jl. Bersama No 234 Medan

### II. RIWAYAT PENDIDIKAN

2020-2024 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

2017-2020 SMA Negeri 11 Medan

2014-2017 SMP Negeri 17 Medan

2008-2014 SD Swasta Pesantren Guppi Medan