

## APPENDICES

### 1. TRANSCRIPT OF INTERVIEWEE

- Interviewer : Sudah berapa lama bekerja disini ?
- Interviewee : Kurang lebih tiga setengah tahun
- Interviewer : Kerarti sejak tahun ?
- Interviewee : Sekitar tahun 2009/2010.
- Interviewer : Dalam hal berkomunikasi alat atau sarana apa yang paling sering digunakan, surat atau melalui telepon?
- Interviewee : Kebanyakan kalau disini ya hampir fifty-fifty mbak kita pakai telpon 50% yang surat juga 50%, tapi mayoritas pakai telpon.
- Interviewer : Kenapa pakai telepon?
- Interviewee : Lebih praktis dan lebih mudah dan lebih cepat, yang pastinya itu, kalau pakai surat kita butuh waktu lama, misal surat melalui kantor pos butuh waktu maksimal-minimal satu hari baru sampai, kalau telpon kan butuh waktu detik sudah sampai.
- Interviewer : Dalam hal menelpon cara apa yang digunakan supaya informasi atau pesannya yang disampaikan informasinya dapat diterima secara utuh oleh orang yang dipanggil ?
- Interviewee : Maksudnya dalam artian kita memanggil atau ?
- Interviewer : Saat memanggil, membuat telepon ada informasi yang harus disampaikan, cara yang mas pakai supaya informasi sampainya utuh dan tidak jadi salah paham, persiapannya apa ?
- Interviewee : Yang pasti bahasa supaya infonya sampai dengan yang kita telpon, yang kedua kita siapkan bahan apa yang dibicarakan kepada mereka, ada pesan yang mau disampaikan kita buat dulu bahannya baru kita sampaikan kepada mereka, biar datanya utuh dan tidak terjadi salah paham.
- Interviewer : Berarti informasinya ditulis dulu ?
- Interviewee : Iya ditulis dulu intinya aja, nanti penjabarannya kita sendiri.

- Interviewer :Menurut pegalaman anda selama bekerja disini akses telepon paling sering digunakan untuk menghubungi siapa saja ?
- Interviewee : Kalau akses telepon sering untuk berhubungan dengan induk kita SAMKO TIMBER itu di jakarta, karena kita itu di data, kita cuma buat data tapi yang terima mereka dan fixnya mereka, kita Cuma buat nanti mereka yang input dan melanjutkan.
- Interviewer :Kendala, masalah apa yang sering ditemui saat menerima telepon atau membuat telepon ?
- Interviewee : Selama ini belum ada, kemungkinan kalau dari luar saat penelponnya agak emosi dan harus menanggapi dengan hati tenang, fokus dan bagaimana caranya untuk yang telepon emosi kita turunkan nada bicaranya dan kita kasih service yang terbaiklah.
- Interviewer :Service terbaik maksudnya bagaimana ?
- Interviewee : Yang pasti kata-kata mbak, otomatis kalau dia telpon dengan kata-kata naik nadanya, kita pelanin, masalahnya dari mana kemana, mau ketemu siapa jadi ada urutan tertentu yang jadinya lebih baik, daripada dia bilangnnya nada tinggi kitanya juga tinggi jadinya gak baik, takutnya saya nanti langsung ke pimpinan ternyata kurang penting.
- Interviewer :Untuk formulir penerimaan telepon apa ada disini ?
- Interviewee : Untuk saat ini belum ada?
- Interviewer :Kenapa belum ada ?
- Interviewee : Disini itu kita pakai sarana yang ada sudah bisa berjalan dengan baik, gak usah pakai form telepon buatnya ribet, kita tidak pakai prosedur terlalu banyak tapi pakainya gerak cepat, kalau pakai prosedur telepon itu kelamaan, kita fleksibel itu lebih baik.
- Interviewer :Jadi cara penyampaian pesannya langsung atau ?
- Interviewee : Iya langsung, kalau tidak ada orangnya saya catat manual nanti kalau ada orangnya saya sampaikan secara lisan juga.
- Interviewer :Pernah terjadi salah paham saat telpon menelpon ?
- Interviewee : Belum pernah, selama tiga tahun ini belum pernah ada permasalahan akibat telepon belum pernah.
- Interviewer :Kalau misalnya ada produk yang dibuat dan dikirim tidak sesuai dengan spesifikasi pesanan bagaimana ?

- Interviewee : Itu juga belum pernah, masalah itu urusannya langsung ke bagian marketing, pling kita terimnya dari client, penawaran harga, tidak terlalu ke penjualan.
- Interviewer :Dalam penggunaan bahasa inggris, apakah anda sering berkomunikasi dengan bahasa inggris di dalam kantor ?
- Interviewee : Kalau itu tidak pernah, masalahnya disini tidak ada yang berbahasa inggris kecuali pimpinan kita, karena kan pimpinan yang berhubungan langsung dengan marketing.
- Interviewer :Bagaimana kalau tiba-tiba ada telepon atau tamu dari luar dengan menggunakan bahasa inggris ?
- Interviewee : Selama ini belum pernah ada sih mbak,
- Interviewer :Jadi masalah export import tidak di handle disini atau seperti apa?
- Interviewee : Export import disini,
- Interviewer : Export import kan butuh dokumen, butuh informasi .
- Interviewee : Itu ada divisi tertentu mbak, disini ada, itu ada untuk pengecekan log ada divisi masing-masing, divisi TUK untuk dokumen-dokumen export dan lokal, ada informasinya tapi otomatis langsung saya sampaikan ke bagian masing-masing.
- Interviewer :Jadi bagian-exim ada bagian sendiri.
- Interviewee : marketing juga ada tapi pusatnya disana, marketing kita buatnya cuma kontrak, untuk mengurus harga, naik turunnya harga itu dipusat langsung. Jadi hanya dokumennya saja.

## **2. GREETING STATEMENT**

Selamat pagi dengan PT MAS minta tolong sambungkan dengan bapak UCHI bisa pak?

Selamat pagi dengan pak UCHI? dari PT MAS pak, di tunggu sebentar pak, ini bapak Slamet Agung ingin bicara!

# ORGANISATION STRUCTURAL

PT MAKMUR ALAM SENTOSA

