Resume Sementara Investigasi

Laporan SO Estate Tentang Meminta Uang Tips Kepada Supir Taksi yang ditumpangi Ibu Maria Ratna Dewi (Customer Lotte)

1. **Dasar :**

Instruksi Assistant Manager HSES dan Chief Security Estate kepada Supervisor untuk melakukan investigasi atas laporan Ibu Maria Ratna Dewi (pengunjung Lotte) tentang Petugas Security Estate meminta uang kepada supir taksi ketika menaikkan penumpang di Jalan Prof. Dr. Satrio.

1. **Data – data.**
2. Surat complaint Ibu Maria Ratna Dewi (pengunjung lotte) pada tanggal 15 Agustus 2014
3. Surat pernyataan Bp. Hamdan (Security Estate)
4. Surat pernyataan Bp. Ujang Solihin (Security Estate)
5. Surat Pernyataan Bp. Andri Rianwari (Security Estate)
6. **Pelaksanaan.**

Telah dilaksanakan pada hari Selasa,19 Agustus 2014 dengan kegiatan sebagai berikut :

1. Meminta keterangan Bp.Hamdan (Utara 2)
2. Meminta keterangan Bp. Ujang Solihin (Utara 2)
3. Meminta keterangan Bp. Andri Rianwari (Lobby Utara)
4. **Hasil Penyelidikan.**
5. **Dari keterangan Bp. Hamdan :**

* Pada hari Jumat 15 Agustus 2014, bahwa saya benar bertugas Shift Malam dari pukul 19.00wib - 07.00 wib.
* Pada saat saya bertugas malam pada jam 19.40 wib terjadi kepadatan dan kemacetan di Jl. Prof. Dr. Satrio dan petugas sempat berselisih kata saat melakukan pengarahan kepada pengemudi taksi untuk tidak berhenti di sisi jalur utara 2.
* Petugas juga sudah mengarahkan pengunjung untuk ke sisi Zebra Cross atau ke Lobby Barat jika ingin menggunakan jasa taksi.
* Pada saat petugas melakukan pengarahan kepada customer, dalam keadaan situasional customer meminta tolong untuk dibukakan pintu taksi, kemudian customer memberikan uang sebesar Rp 2.000,- (dua ribu rupiah).

**2.** **Dari keterangan Bp. Ujang Solihin :**

* Pada hari Jumat 15 Agustus 2014, bahwa saya benar bertugas Shift Malam dari pukul 19.00 wib – 07.00 wib.
* Pada saat saya bertugas malam pada jam 19.40 wib terjadi kepadatan dan kemacetan di Jl. Prof. Dr. Satrio dan petugas sempat berselisih kata saat melakukan pengarahan kepada pengemudi taksi untuk tidak berhenti di sisi jalur utara 2.
* Petugas juga sudah mengarahkan pengunjung untuk ke sisi Zebra Cross atau ke Lobby Barat jika ingin menggunakan jasa taksi.
* Pada saat petugas melakukan pengarahan kepada customer, dalam keadaan situasional customer meminta tolong untuk dibukakan pintu taksi, kemudian customer memberikan uang sebesar Rp 2.000,- (dua ribu rupiah).

**3. Dari keterangan Bp. Andri Rianwari :**

* Pada hari Jumat 15 Agustus 2014, bahwa saya benar bertugas Shift Malam dari pukul 19.00 wib – 07.00 wib.
* Pada saat saya bertugas malam pada jam 19.40 wib terjadi kepadatan dan kemacetan di Jl. Prof. Dr. Satrio dan petugas sempat berselisih kata saat melakukan pengarahan kepada pengemudi taksi untuk tidak berhenti di sisi jalur utara 2.
* Petugas juga sudah mengarahkan pengunjung untuk ke sisi Zebra Cross atau ke Lobby Barat jika ingin menggunakan jasa taksi.
* Petugas Lobby Utara berkoordinasi kepada petugas Utara 2 untuk mengarahkan kembali customer ke Zebra Cross dan mengarahkan taksi untuk tidak berhenti di sisi Utara 2.

1. **Kesimpulan.**
2. Menurut keterangan petugas Security yang sedang bertugas di jalur Utara 2 bahwa ada salah satu pengunjung Lotte pada saat akan pulang dari Lotte melalui area Lobby Satrio meminta tolong kepada petugas Security untuk mencari taksi dan kemudian meminta untuk membukakan pintu taksi tersebut dan salah satu pengunjung Lotte tersebut memberikan uang kepada petugas Security sebesar Rp. 2000,- (dua ribu rupiah).
3. Dari keterangan SO Estate yang bertugas di jalur Utara 2 sebagai berikut :

* Pada hari Jumat 15 Agustus 2014, saya benar bertugas shift malam mulai pukul 19.00 wib – 07.00 wib.
* Petugas sudah mengarahkan/ melarang terhadap taksi yang berhenti di jalur Utara 2 agar segera pindah di tempat yang sudah disediakan (Lobby Barat) dan petugas sudah mengarahkan pengunjung ataupun karyawan yang akan mengunakan jasa taksi / angkutan lainnya melalui Zebra Cross.
* Pada saat bertugas malam jam 19.40 wib di post jalur utara 2 dengan kondisi lalu lintas padat dan macet, petugas tidak meminta uang kepada supir taksi tetapi salah satu pengunjung Lotte yang memberikan uang kepada petugas.

1. **Saran.**
2. Setiap kejadian dan Complaiment harus segera dilaporkan kepada Building Management Estate untuk ditindak lanjuti.
3. Pemahaman dan penekanan yang mendalam kepada semua anggota security mengenai Attitude di lingkungan kerja dan pelayanan yang semaximal mungkin.
4. Tindakan tegas harus dilakukan terhadap pihak yang melakukan pelanggaran.
5. Jangan mengulangi kesalahan yang sama dikemudian hari agar menjadi bahan acuan koreksi untuk perubahan.
6. **Penutup.**

Demikian laporan hasil investigasi atas laporan atau Complaint Ibu Ratna Diana (Pengunjung Lotte) tentang pelayanan yang tidak menyenangkan dari petugas Security di jalur Utara 2 dibuat sebagai bahan laporan dan pemeriksaan pimpinan.

Jakarta, 19 Agustus 2014

Dibuat Oleh Mengetahui

**Muas M. Nasution** **Ian Widiantoro**

Spv. Adm. Security Estate Chief Security