

KELOMPOK 1:

1. Daniel Putra Herlan (2211011002)
2. Indiria Ghina Balqis (2211011009)
3. Gaka awangga (2211011011)
4. Widya Ratna sari (2211011013)
5. Widya Salsabila inuni (2211011014)
6. Agustinus Adventino (2211011026)
7. Indah Permata Sari (2211011034)
8. Agung rahmadani (2211011035)
9. Feni Refita Sari (2211011048)
10. Pastorang Tamba (2211011057)

CASE/PROBLEM BASED TEMPLATE

IDENTITAS MATAKULIAH	
Mata pelajaran:	Kepemimpinan
Pokok Bahasan:	Kepemimpinan adalah sebuah proses bukan posisi
Sub Pokok Bahasan:	Perkembangan kepemimpinan
CPMK	Mampu menjelaskan , memahami dan menerapkan kepemimpinan
Sub CPMK	Mampu menjelaskan , memahami dan perkembangan kepemimpinan
Kasus/Problem:	Krisis di Starbucks dipicu oleh pengusiran dua orang Amerika keturunan Afrika di gerai Starbucks Philadelphia

SCRIPT – INTRODUCTION/ORIENTASI PADA MASALAH

Orientasi pada masalah/Defining the Problem (Open ended problem/Real life Problem)

KASUS A

Peristiwanya terjadi masih dalam tahun 2018 ini. Krisis di Starbucks dipicu oleh pengusiran dua orang Amerika keturunan Afrika di gerai Starbucks Philadelphia, yang berpotensi menjalarnya isu rasialisme di seluruh AS. Oleh karena itu Kevin Johnson mengambil alih kepemimpinan.

Sebagai CEO Starbucks yang baru Kevin Johnson sadar bahwa dirinya harus terjun langsung ke lapangan untuk memimpin langsung penanganan krisis. Hal tersebut terjadi ketika merebaknya kasus pengusiran dua warga kulit hitam dari gerai Starbucks di Amerika Serikat. Kalau tidak segera ditangani, kasus ini akan memicu ketegangan rasial yang tentu saja akan berpengaruh buruk pada reputasi Starbucks. Starbucks selama ini telah berhasil menciptakan citra sebagai kedai kopi yang aman, tempat nyaman untuk bertemu sahabat atau bahkan untuk bekerja sendiri (main laptop). Dan Johnson mendapatkan dukungan penuh dari pendiri Starbucks Howard Schultz dan timnya di Philadelphia.

KASUS/PROBLEM B

SCRIPT – ANALISIS MASALAH

Krisis di Starbucks yang dipicu oleh pengusiran dua orang Amerika keturunan Afrika di gerai Starbucks Philadelphia merupakan masalah serius yang dapat memicu isu rasialisme di seluruh AS. Hal ini dapat berdampak buruk pada reputasi Starbucks yang selama ini telah berhasil menciptakan citra sebagai kedai kopi yang aman dan tempat nyaman untuk bertemu sahabat atau bahkan untuk bekerja sendiri. Sebagai CEO Starbucks yang baru, Kevin Johnson sadar bahwa dirinya harus terjun langsung ke lapangan untuk memimpin langsung penanganan krisis. Johnson merasakan bahwa tidak semua karyawannya paham akan dampak dari sikap rasialis, karena itu pada hari kedua setelah peristiwa pengusiran ia mengumumkan penutupan sementara 8 ribu gerai Starbucks pada 29 Mei 2018 untuk memberikan wejangan kepada 175 ribu karyawannya di AS. Dengan rencana tersebut, Johnson memberikan sesi pelatihan untuk memastikan semua karyawan mampu membuat gerai Starbucks menjadi tempat yang aman, bersahabat, dan mau menerima siapa saja. Johnson juga langsung muncul di depan publik, meminta maaf atas sikap karyawannya dan berjanji memberikan pelatihan untuk menangani kasus-kasus serupa.

Dalam kasus ini, terdapat beberapa masalah yang perlu dianalisis, antara lain:

1. Sikap rasialis yang ditunjukkan oleh karyawan Starbucks yang mengusir dua orang Amerika keturunan Afrika dari gerai Starbucks Philadelphia.
2. Tidak semua karyawan paham akan dampak dari sikap rasialis tersebut.
3. Potensi isu rasialisme yang dapat memicu ketegangan rasial di seluruh AS dan berdampak buruk pada reputasi Starbucks.
4. Kepemimpinan yang tidak mampu mengatasi masalah tersebut dengan cepat dan tepat.

Untuk mengatasi masalah tersebut, Johnson mengambil tindakan yang tepat dengan memberikan pelatihan kepada seluruh karyawan Starbucks di AS dan meminta maaf secara langsung kepada korban pengusiran. Hal ini

menunjukkan bahwa kepemimpinan yang efektif dapat mengatasi masalah dengan cepat dan tepat. Selain itu, pelatihan dan mentoring juga penting dalam membentuk kepemimpinan yang efektif dan mampu menciptakan inovasi di sebuah organisasi.

1. Tiap kelompok Brainstorming

Kelompok 2 :

Pengusiran dua orang Amerika keturunan Afrika di gerai Starbucks Philadelphia menciptakan potensi eskalasi isu rasial di seluruh Amerika Serikat. Kevin Johnson, CEO Starbucks yang baru saat itu, menyadari pentingnya tindakan cepat dan tegas untuk mengatasi krisis tersebut. Keputusan Johnson untuk terjun langsung ke lapangan dan memimpin penanganan krisis adalah langkah yang tepat. Tindakan ini menunjukkan komitmen Starbucks untuk menghadapi masalah ini secara langsung dan serius. Dalam situasi seperti ini, kepemimpinan yang kuat sangat diperlukan untuk memulihkan citra perusahaan.

Dukungan dari pendiri Starbucks, Howard Schultz, dan timnya di Philadelphia merupakan langkah yang penting dalam mengatasi masalah ini. Selain tindakan-tindakan yang sudah diambil, Starbucks juga perlu fokus pada langkah-langkah jangka panjang untuk mencegah insiden serupa terjadi di masa depan. Kesimpulannya krisis ini adalah pengingat penting tentang pentingnya kesadaran akan isu-isu rasial di dunia usaha dan perlunya respons cepat dan tindakan yang konkret untuk memulihkan reputasi dan integritas perusahaan.

Kelompok 3 :

Menurut pandangan saya, studi kasus yang dibahas merupakan contoh yang signifikan tentang bagaimana perusahaan harus menghadapi dan mengatasi krisis yang berpotensi merusak reputasinya. Sebagai CEO, Kevin Johnson menunjukkan kepemimpinan yang cepat dalam menangani situasi tersebut. Langkah-langkah seperti memberikan pelatihan kepada karyawan dan meminta maaf secara langsung adalah tindakan yang sesuai untuk memulihkan reputasi Starbucks. Meskipun demikian, kasus ini juga menggarisbawahi masalah yang lebih serius dalam organisasi, seperti adanya sikap rasialisme di kalangan karyawan. Dalam konteks ini, Starbucks harus memberikan lebih banyak perhatian terhadap pelatihan internal untuk mencegah terulangnya insiden serupa di masa depan. Selain itu, respon positif dari pendiri Starbucks, Howard Schultz, menekankan pentingnya dukungan dari pemimpin senior dalam menghadapi situasi krisis.

Kelompok 4 :

Pendapat saya terhadap kasus Starbucks contoh yang sangat bisa diterapkan untuk perusahaan-perusahaan lain, karena di tengah-tengah krisis yang diakibatkan 2 orang Amerika keturunan Afrika ini Kevin Johnson dapat mengambil tindakan yang tepat kalau tidak Starbucks bisa mengalami ketegangan rasial yang bisa menyebabkan reputasi Starbucks menjadi jelek, lalu Kevin Johnson bisa mengendalikan semuanya dengan tenang dan rendah hati, lalu Kevin Johnson dengan sigap memberi pelatihan kepada karyawan agar pelayanan di Starbucks menjadi lebih baik dari sebelumnya, jadi di tengah-tengah krisis seperti itu perusahaan sangat membutuhkan pemimpin yang sangat bertanggung jawab dan bisa mengambil keputusan dengan baik dan bijak.

Kelompok 5 :

Pendapat saya terhadap kasus Starbucks ini adalah bahwa itu adalah contoh yang bagus tentang bagaimana sebuah perusahaan harus merespons krisis dengan cepat dan tepat. Kevin Johnson sebagai CEO Starbucks berhasil mengambil tindakan yang sesuai, seperti memberikan pelatihan kepada karyawan dan meminta maaf

secara langsung kepada korban pengusiran. Ini menunjukkan komitmen perusahaan untuk mengatasi masalah rasialisme dan menjaga reputasi Starbucks. Selain itu, identifikasi masalah-masalah seperti sikap rasialis karyawan dan ketidaktahuan beberapa karyawan tentang dampaknya adalah langkah-langkah awal yang penting dalam mengatasi masalah semacam ini. Krisis semacam ini dapat mengajarkan pelajaran berharga tentang kepemimpinan dan tanggung jawab sosial dalam dunia bisnis.

Kelompok 6 :

Menurut saya dalam kasus ini Kevin Johnson sebagai CEO Starbucks menunjukkan kepemimpinan yang efektif dan bertanggung jawab dengan langkah-langkah cepat dan pelatihan kepada karyawan. Ini mencerminkan komitmen Starbucks untuk memperbaiki situasi dan menjaga reputasi perusahaan. Namun, ada aspek negatif, seperti sikap rasialis karyawan, kurangnya pemahaman beberapa karyawan tentang dampak rasisme, dan potensi isu rasialisme yang merugikan reputasi. Keseluruhan, manajemen krisis Starbucks berjalan baik, tetapi kasus ini mengingatkan pentingnya menghindari diskriminasi rasial di tempat kerja dan memperkuat budaya inklusi.

2. Alternatif Solusi

Johnson merasakan bahwa tidak semua karyawannya paham akan dampak dari sikap rasialis, karena itu pada hari kedua setelah peristiwa pengusiran ia mengumumkan penutupan sementara 8 ribu gerai Starbucks pada 29 Mei 2018 untuk memberikan wejangan kepada 175 ribu karyawannya di AS. Dengan Rencana Johnson memberikan sesi pelatihan menunjukkan keterikatannya (commitment) untuk memastikan, semua karyawan mampu membuat gerai Starbucks menjadi tempat yang aman, bersahabat, dan mau menerima siapa saja.

SCRIPT-PROBLEM SOLVING ACTIVITES

4. Mengumpulkan informasi dan Pengembangan Solusi

Dalam kasus Starbuck ini , Johnson dengan segera terbang ke Philadelphia dan secara pribadi meminta maaf kepada kedua korban pengusiran, Johnson membuat mereka berdua menjadi juru bicara untuk meredam isu rasial yang lebih luas dan menetralkan demonstran yang berada di luar Starbucks yang bukan merupakan masalah yang sepele. Kevin Johnson CEO Starbucks langsung muncul di depan publik, sehari setelah peristiwa pengusiran. Ia meminta maaf atas sikap karyawannya dan berjanji memberikan pelatihan untuk menangani kasus-kasus serupa. Untuk memperoleh kemenangan sekarang. Kevin Johnson langsung menguasai keadaan untuk menjelaskan bahwa Starbucks tidak bermaksud rasialis dan bahkan mendorong adanya integrasi dan saling menghargai berbagai etnis. Johnson bahkan berkesempatan bertatap muka dengan para karyawannya mendiskusikan bagaimana melayani pelanggan dengan baik dan membangun citra berbeda.

4. Presentasi (Sharing) dan Penyajian Hasil Karya



SCRIPT-REFLEKSI DAN TINDAK LANJUT

Kesimpulan dari berbagai pandangan kelompok adalah bahwa kasus Starbucks adalah contoh penting tentang bagaimana perusahaan harus menghadapi krisis yang berpotensi merusak reputasi mereka. CEO Starbucks, Kevin Johnson, menunjukkan kepemimpinan yang efektif dengan langkah-langkah cepat dan komitmen untuk mengatasi masalah rasialisme. Namun, kasus ini juga menggarisbawahi masalah yang lebih dalam, seperti sikap rasialis karyawan dan perlunya pelatihan yang lebih baik. Respon positif dari pendiri Starbucks, Howard Schultz, menyoroti pentingnya dukungan dari pemimpin senior dalam menghadapi situasi krisis. Keseluruhan, manajemen krisis Starbucks berjalan dengan baik, tetapi peristiwa ini mengingatkan kita pada pentingnya menghindari diskriminasi rasial di tempat kerja dan memperkuat budaya inklusi.

Validate

Date: 01 September 2023

Lecturer: (1) Dr. Nova Mardiana, S.E,M.M

(2)