

MODUL MEMPROSES KELUHAN PELANGGAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN VOKASI
BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN VOKASI
BISNIS DAN PARIWISATA

2024



ADMINISTRASI PROFESIONAL MEMPROSES KELUHAN PELANGGAN



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI**

**DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN VOKASI
BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENJAMINAN MUTU
PENDIDIKAN VOKASI BISNIS DAN PARIWISATA**

2024



MEMPROSES KELUHAN PELANGGAN

@2024 Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidik Vokasi
Bisnis dan Pariwisata, Direktorat Pendidikan Vokasi, Kementerian
Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi

Pengarah

Sabli, S.H., M.H

Penanggung Jawab

Dr. Nana Halim, S.E., M.M

Dr. Nining Dwirosanti, S.Psi., M.Psi

Zulfikar, ST, MKKK

Penyusun

Ida Nurlina, S.Pd., M.M

Editor

Tim Pokja Administrasi Profesional

Layout

Nova Cahaya Pratama

Diterbitkan oleh BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata
Jln Raya Parung Km 22-23 Sawangan Depok 16516
<https://bbppmpvbispar.kemdikbud.go.id/>

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena karunia dan rahmat-Nya, maka **Modul Memproses Keluhan Pelanggan** dapat diselesaikan. Modul Memproses Keluhan Pelanggan merupakan salah satu komponen pendukung Pelatihan Upskilling dan Reskilling Berstandar Industri, yang menekankan pada pembelajaran berbasis kompetensi.

Pembelajaran berbasis kompetensi dalam implementasinya perlu dikondisikan, disiapkan dan diimplementasikan oleh setiap guru mata pelajaran di SMK selaras dengan perkembangan di industri, agar kualitas lulusan SMK benar-benar mampu menyiapkan dirinya untuk siap bekerja pada bidang yang relevan. **Modul Memproses Keluhan Pelanggan** merupakan buku panduan dalam menyampaikan Materi Pelatihan yang berisi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk mencapai kompetensi di unit ini

Kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penyusunan **Modul Memproses Keluhan Pelanggan**. Akhir kata, semoga modul ini berguna bagi Bapak/Ibu guru, khususnya bagi peningkatan kualitas pembelajaran di SMK. Modul ini sangat terbuka terhadap masukan dan saran dari pembaca khususnya Bapak/Ibu guru demi peningkatan kualitas modul ini.

Depok, Januari 2024
Kepala,

Sabli, S.H., M.H.
NIP.196405021993031002



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
A. PENDAHULUAN	1
B. PANDUAN PENGGUNAAN MODUL	1
C. SILABUS	3
D. PENGETAHUAN	22
1. Menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan... 22	
2. Mengantisipasi adanya hambatan komunikasi terhadap Kolega..... 30	
3. Menindaklanjuti Keluhan Pelanggan..... 44	
4. Evaluasi Teori / Penilaian	55
E. KETERAMPILAN DAN SIKAP KERJA	59
1. Tugas Praktik 1	59
2. Tugas Praktik 2	63
3. Tugas Praktik 3	68
F. LAMPIRAN	74
1. Kamus Istilah..... 74	
2. Referensi..... 76	
3. Unit Kompetensi	77



A. PENDAHULUAN

Tuntutan pembelajaran berbasis kompetensi menjadi sangat penting dalam meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten, sesuai dengan tuntutan kebutuhan pasar kerja. Selaras dengan tuntutan tersebut, maka dibutuhkan mekanisme pelatihan yang lebih praktis, aplikatif, serta dapat menarik dilaksanakan sehingga memotivasi para peserta dalam melaksanakan pelatihan yang diberikan. Seiring dengan mudahnya teknologi digunakan, maka materi pelatihan dapat disajikan dengan berbagai media pembelajaran sehingga dapat diakses secara *offline* dan *online*.

Modul pelatihan merupakan buku panduan dalam menyampaikan Materi Pelatihan yang berisi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk mencapai kompetensi di unit ini.

B. PANDUAN PENGGUNAAN MODUL

Beberapa ketentuan panduan penggunaan materi yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut:

1. Modul ini dapat dijadikan rujukan untuk pelaksanaan PBK dengan penggunaannya dapat dikembangkan dan dikontekstualisasikan sesuai dengan kebutuhan, materi ini terdiri dari:
 - a. Pengetahuan
 - b. Keterampilan dan Sikap Kerja
 - c. Evaluasi
 - d. Lampiran:
 - 1) Kamus istilah
 - 2) Daftar referensi
 - 3) Unit kompetensi
 - 4) Daftar penyusun



2. Slide *powerpoint* dan video merupakan kelengkapan yang dapat dijadikan referensi bagi para widyaiswara.
3. Peran widyaiswara terkait dengan penggunaan modul, antara lain:
 - a. Widyaiswara dapat menggunakan modul ini yang dilengkapi dengan referensi sumber lainnya seperti buku, video, file presentasi dan lain-lain sehingga diharapkan modul ini dapat diimplementasikan sesuaikan dengan kebutuhan masing-masing Lembaga pelatihan.
 - b. Proses pembelajaran dapat disampaikan dengan menggunakan berbagai sumber yang menguatkan peserta pelatihan, baik melalui tahapan persiapan, pelaksanaan di kelas, praktek, melakukan investigasi, menganalisa, mendiskusikan, tugas kelompok, presentasi, serta menonton video.
 - c. Keseluruhan materi yang tersedia sebagai referensi dalam buku ini dapat menjadi bahan dan gagasan untuk dikembangkan oleh widyaiswara dalam memperkaya materi pelatihan yang akan dilaksanakan.
4. Evaluasi pencapaian kompetensi peserta dapat dilaksanakan sesuai dengan proses penilaian berupa soal tertulis, wawancara, instruksi demonstrasi dan/atau standard produk yang dipersiapkan oleh widyaiswara
5. Referensi merupakan referensi yang menjadi acuan dalam penyusunan buku panduan pelatihan ini.
6. Lampiran merupakan bagian yang berisikan lembar kerja serta bahan yang dapat digunakan sebagai berkas kelengkapan pelatihan.

C. SILABUS

Unit Kompetensi : Memproses Keluhan Pelanggan

KodeUnit : N.821100.048.01

Perkiraan Waktu :

Bentuk : Luring/Daring

Capaian Unit Kompetensi :

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA	INDIKATOR UNJUK KERJA	PENGETAHUAN	KETERAMPILAN DAN SIKAP	DURASI
1. Menerapkan prinsip-prinsip Kerjasama dengan kolega dan pelanggan.	1.1 Penyebab keluhan pelanggan diidentifikasi.		<ul style="list-style-type: none"> - Harapan tidak sesuai - Pelayanan selama proses tidak memuaskan - Perilaku karyawan kurang memuaskan 		
		Mengidentifikasi		- Mengumpulkan	

		penyebab keluhan pelanggan.		<p>seluruh keluhan pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengategorikan keluhan pelanggan - Membagi keluhan menjadi sangat buruk, buruk dan sampah - Menemukan akar masalahnya - Merencanakan strategi penyelesaian masalah - Melakukan Tindakan <i>follow up</i>. 	
--	--	-----------------------------	--	--	--

--	--	--	--	--	--



--	--	--	--	--	--



	1.2. Bantuan pelayanan kepada pelanggan disediakan didalam dan di luar organisasi.		<ul style="list-style-type: none">- Memberikan sapaan ramah- Berikan batasa waktu pelayanan- Membuat cara pelanggan puas dan senang adalah memberikan waktu yang tidak Panjang- Responsif dan reaktif- Melakukan survey dan evaluasi.		

		Menyediakan bantuan pelayanan kepada pelanggan didalam dan di luar organisasi.		<ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan keluhan pelanggan secara antusias - Menunjukkan rasa empati dan mengucapkan permintaan maaf - Mengungkapkan rasa terima kasih atas keluhan pelanggan - Mengkonfirmasi Kembali permasalahan pelanggan - Menguraikan pilihan Solusi dan
--	--	--	--	---

				bantuan berdasarkan SOP Perusahaan.	
	1.3. Kebutuhan dasar pelanggan diantisipasi.		<ul style="list-style-type: none"> - Produk berkualitas - Harga bersaing dengan kualitas produk yang baik - Pelayanan prima kepada pelanggan - Mendengarkan keluhan dan kebutuhan pelanggan dengan penuh empati - Kemudahan bertransaksi - Komunikasi yang simpel. 		

		Mengantisipasi kebutuhan dasar pelanggan.		<ul style="list-style-type: none"> - Mengenal pelanggan - Bersikap proaktif - Mendengarkan vs. antisipasi - Menjadikan kesuksesan pelanggan sebagai prioritas - Mendorong inovasi - Meminta umpan balik' - Mengikuti tren - Bekerja lebih keras 	
2. Mengantisipasi adanya	2.1 Pengamatan secara efektif		- Memahami masalah,		

<p>hambatan komunikasi terhadap kolega/pelanggan.</p>	<p>dan keterampilan mendengarkan secara aktif digunakan untuk mendapatkan dan menerjemahkan informasi baik verbal maupun <i>non verbal</i>.</p>		<p>kebutuhan dan harapan pelanggan dengan lebih baik.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dengan mengajukan pertanyaan terbuka, memparafrasekan dan merangkum dapat memperjelas situasi dan menghindari kesalahpahaman - Membantu menunjukkan empati dan rasa hormat kepada pelanggan 		
---	---	--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> - Dengan menggunakan isyarat <i>verbal</i> dan <i>non verbal</i> seperti mengangguk, kontak mata dan nada suara dapat menyampaikan bahwa peduli dan menghargai masukan mereka. - Membantu menemukan Solusi dan mencapai kesepakatan. 		
		Menggunakan pengamatan secara efektif dan		- Memusatkan perhatian kepada pembicara	

		keterampilan mendengarkan secara aktif untuk mendapatkan dan menerjemahkan informasi baik verbal maupun non verbal.		<ul style="list-style-type: none"> - Menunjukkan gesture sedang mendengarkan - Memberikan <i>feedback</i> - Memberikan tanggapan dengan tepat - Meningkatkan <i>interpersonal skill</i> - Meningkatkan kemampuan percakapan - Memahami konten percakapan. 	
	2.2 Kata-kata yang		- Menerima keluhan		

	<p>digunakan sesuai dengan SOP organisasi.</p>		<p>pelanggan mengenai ketidakpuasan pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan konfirmasi atau keluhan/saran pelanggan terhadap prosedur pekerjaan/pelayanan - Menemukan adanya ketidaksesuaian pekerjaan/pelayanan - Membuat program tindak lanjut berupa perbaikan 		
--	--	--	---	--	--

			<p>pelayanan sesuai dengan prosedur pekerjaan/pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none">- Melaksanakan tindakan perbaikan serta memberikan tanggapan jika diperlukan- Melakukan pemantauan program perbaikan- menyimpan laporan keluhan/saran pelanggan mengenai		
--	--	--	--	--	--

			ketidakpuasan pelayanan dan hasil tindak lanjut dalam bentuk file email/surat.	
		Menggunakan kata-kata yang sesuai dengan SOP organisasi.		<ul style="list-style-type: none"> - Mendengarkan keluhan pelanggan dengan baik - Meminta maaf - Mengetahui permasalahan secara detail - Memberikan Solusi terbaik - Melakukan <i>follow up</i>

				- Mencatat keluhan untuk evaluasi	
	2.3 Sikap empati dan positif diperlihatkan.		<ul style="list-style-type: none"> - Menerima keluhan dengan baik - Menunjukkan empati dan komunikasi yang baik - Mempetakan masalah keluhan pelanggan - Menangani komplain dengan cepat. 		
		Memperlihatkan sikap empati dan		- Mengunjungi layanan	

		positif.		<p>pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan pelanggan - Menanyakan pengguna tentang masalah, bukan Solusi - Jangan puas dengan kepuasan - Membuat pesona yang lengkap - Menjadikan pelanggan sendiri. 	
	2.4 Kesempatan pelanggan menyampaikan				

	permasalahannya diberikan.				
		Memberikan kesempatan pelanggan menyampaikan permasalahannya.			
3. Menindaklanjuti keluhan pelanggan	3.1 Tindak lanjut permasalahan pelanggan diidentifikasi.		<ul style="list-style-type: none"> - Menganalisis semua keluhan pelanggan] - Mengategorikan keluhan pelanggan - Menemukan akar permasalahannya - Mengidentifikasi tren saat ini - Menginformasikan kumpulan keluhan 		

			kepada tim.		
		Mengidentifikasi tindak lanjut permasalahan pelanggan.		<ul style="list-style-type: none"> - Mendengarkan keluhan - Mencatat detail keluhan - Mendapatkan semua fakta mengenai keluhan - Mendiskusikan opsi untuk memperbaiki masalah - Mengambil Tindakan cepat - Menepati janji kepada pelanggan - <i>Follow Up.</i> 	
	3.2 Tanggapan		- Menunjukkan rasa		

	diberikan terhadap keluhan pelanggan.		<p>empati dan permintaan maaf</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menanggapi keluhan dengan tenang dan Bahasa yang jelas - Melakukan konfirmasi permasalahan dan informasi yang solutif - Menangani keluhan dan <i>follow up</i> segera dan secepat mungkin. 		
		Memberikan tanggapan terhadap keluhan		- Mendengarkan keluhan pelanggan	

		pelanggan.		<p>dengan baik</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menunjukkan empati - Mengali keluhan lebih dalam - Memberikan Solusi terbaik - Menangani complain dengan cepat. 	
	3.3 Pemecahan masalah diberikan untuk kepuasan pelanggan.		<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan fasilitas yang lebih extra - Pelayanan yang tidak bertele-tele - Membangun keakraban dengan pelanggan 		

			<ul style="list-style-type: none"> - Menerima kritik, saran dan keluhan - Meningkatkan kualitas 		
		Memberikan pemecahan masalah untuk kepuasan pelanggan.		Mampu memberikan nilai, kualitas dan kepuasan kepada pelanggan jika pelanggan merasa bahwa masalahnya telah diatasi dengan cepat, efektif dan penuh rasa hormat.	
Asesmen					



D. PENGETAHUAN

1. Menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan.

a. Mengidentifikasi penyebab keluhan pelanggan

• Penyebab Mengapa Pelanggan Sering Komplain

Pelanggan adalah urat nadi bagi sebuah perusahaan. Setiap perusahaan selalu berusaha agar pelanggan puas dengan produk yang dimiliki. Akan tetapi pada kenyataannya tidak ada perusahaan yang luput dari komplain para pelanggannya. Sebenarnya komplain dari pelanggan bukanlah hal yang menakutkan, karena dengan adanya komplain dari pelanggan maka perusahaan akan tahu kekurangannya dan akan berbenah.

Komplain dari pelanggan tidak akan bisa dihindari, tapi Anda dapat mengidentifikasi beberapa sumber komplain pada perusahaan Anda. Berikut ini adalah beberapa penyebab pelanggan komplain:

1) Produk

Hal yang sering sekali membuat pelanggan komplain misalnya:

- Produk yang mudah rusak
- Cacat pada produk
- Finishing kurang sempurna, dan
- Tidak tahan lama

2) Pelayanan

Pelayanan dari sebuah perusahaan yang kurang berorientasi pada pelanggan dan hanya terbatas pada slogan saja. Misalnya pada sebuah restoran yang memiliki slogan “siap dalam lima menit”, tapi pada kenyataannya pelanggan harus menunggu selama 30 menit baru dapat menikmati pesannya. Hal ini akan menimbulkan keluhan dari pelanggan karena kenyataan tidak sama dengan ekspektasi pelanggan.

3) Komunikasi Eksternal

Keluhan pelanggan yang disebabkan oleh komunikasi eksternal misalnya adalah taktik pemasaran yang over promised dan under delivered. Misalnya sales memberikan penawaran kepada potential customer yang berlebihan dan pada kenyataannya tidak dapat dipenuhi oleh perusahaan.

4) Komunikasi Internal

Bayangkan jika pada sebuah rumah makan, waiters ternyata salah menulis pesanan pelanggan sehingga makanan yang disajikan oleh koki salah. Begitu juga pada sebuah perusahaan, jika komunikasi antar divisi kurang baik maka informasi yang disampaikan kepada pelanggan juga akan tidak konsisten.

5) Aspek Manusia

Selain harus memahami produk perusahaan, seorang customer service harus memiliki kemampuan



komunikasi yang baik, cepat tanggap, dan tidak over promised. Bahkan seharusnya setiap karyawan pada perusahaan mempunyai antusias dalam melayani pelanggan dan memahami produk-produk dari perusahaan tersebut, karena manusia adalah bagian terpenting dalam proses bisnis.

6) Aspek System

Sering kali system menjadi kendala bagi sebuah perusahaan. Misalnya network yang koneksinya tidak stabil, atau keakuratan data yang disajikan oleh sebuah system tidak 100% akurat.

b. Menyediakan bantuan pelayanan kepada pelanggan didalam dan di luar organisasi.

a). Pengertian pelanggan

Pelanggan atau pemakai suatu produk adalah orang-orang yang berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan-perusahaan bisnis. Adapun pihak-pihak yang berhubungan dan bernegosiasi dengan perusahaan-perusahaan bisnis sebelum tahap menghasilkan produk dinamakan pemasok (*supplier*).

Dilihat dari segi perbaikan kualitas, definisi pelanggan adalah setiap orang yang menuntut pemberian jasa (perusahaan) untuk memenuhi suatu standar kualitas pelayanan tertentu, sehingga dapat memberi pengaruh pada performansi (*performance*) pemberi jasa (perusahaan) tersebut.

Secara garis besarnya terdapat tiga jenis pelanggan, yaitu pelanggan internal, pelanggan perantara, dan pelanggan eksternal. Ketiga jenis pelanggan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1) Pelanggan internal

Pelanggan internal (*internal customer*), adalah orang-orang atau pengguna produk yang berada di dalam perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap maju mundurnya perusahaan.

Berdasarkan keanggotaannya, pelanggan internal ada dua macam, yaitu:

a. Pelanggan internal organisasi

Setiap orang yang terkena dampak produk dan merupakan anggota dari organisasi yang menghasilkan produk tersebut

b. Pelanggan internal pemerintah

setiap orang yang terkena dampak produk dan bukan anggota organisasi penghasil produk, tetapi masih dalam lingkungan atau instansi pemerintah

2) Pelanggan perantara

Pelanggan perantara (*intermediate customer*) adalah setiap orang yang berperan sebagai perantara produk, bukan sebagai pemakai. Komponen distributor, seperti agen-agen Koran yang memasarkan Koran, atau toko-toko buku merupakan contoh pelanggan perantara.



3) Pelanggan eksternal

Pelanggan eksternal (*external customer*), adalah setiap orang atau kelompok orang pengguna suatu produk (barang/jasa) yang dihasilkan oleh perusahaan bisnis. Pelanggan eksternal inilah yang berperan sebagai pelanggan nyata atau pelanggan akhir.

b). Jenis-jenis harapan/kebutuhan pelanggan

Penerapan pelayanan prima yang dapat memberikan kepuasan kepada kolega dan pelanggan pada dasarnya mempunyai manfaat sebagai berikut.

- 1) Dapat menciptakan komunikasi yang positif dan harmonis antara perusahaan bisnis dengan kolega dan pelanggan
- 2) Dapat mendorong bangkitnya rasa simpatik dan loyalitas dari para kolega dan pelanggan
- 3) Dapat membentuk opini publik yang positif, sehingga hal ini dapat menguntungkan bagi kemajuan perusahaan
- 4) Dapat meningkatkan omzet penjualan dan keuntungan perusahaan, sehingga mendorong dihasilkannya produk baru yang berkualitas
- 5) Dapat membina hubungan yang baik dan harmonis dengan para kolega dan pelanggan

Tujuan utama dari pelayanan prima adalah untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Tentang **pengertian**

kepuasan terdapat banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli di antaranya adalah seperti berikut ini.

1) Menurut Wikie

Kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pelanggan terhadap pengalamannya setelah mengkonsumsi suatu produk/jasa.

2) Menurut Engel

Evaluasi purna-beli terhadap terhadap alternatif produk yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul jika hasil (*out-come*) tidak sesuai dengan harapan.

3) Menurut Kotler

Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan produk dan kinerja yang ia rasakan dengan kebutuhan dan harapannya.

Secara garis besarnya terdapat **tiga tingkatan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan**, yaitu *asumsi, spesifikasi, dan kesenangan*.

c. Mengantisipasi kebutuhan dasar pelanggan

- **Kunci Sukses Bisnis: Memahami Keinginan dan Kebutuhan Pelanggan**

Secara umum, tujuan didirikannya perusahaan bisnis adalah untuk mendapatkan keuntungan. Dan satu-satunya sumber keuntungan tersebut adalah pelanggan. Semua kegiatan penjualan, produksi, dan pemasaran



memiliki tujuan yang sama yaitu untuk menarik minat pelanggan agar membeli produk dan jasa mereka dalam rangka untuk membawa keuntungan perusahaan.

Namun demikian, tidak semua perusahaan mengetahui dan memahami pelanggan mereka sepenuhnya dengan baik. Beberapa perusahaan gagal untuk mengambil waktu untuk mengenal pelanggan mereka dan berhubungan dengan mereka.

1.1. Memahami Kebutuhan Pelanggan

Pepatah yang mengatakan bahwa pelanggan adalah jalur kehidupan bisnis memang benar. Mereka mendefinisikan bisnis dan perusahaan yang sangat tergantung pada kebutuhan mereka untuk sebagian besar penjualan dan kegiatan pemasaran. Rahasia bisnis yang solid dan sukses adalah untuk menempatkan pelanggan di jantung bisnis dan membuat mereka merasa menjadi bagian penting dari perusahaan Anda. Sebuah cara yang efektif untuk melakukan ini adalah untuk mengetahui apa yang pelanggan inginkan dan memahami kebutuhan pelanggan.

1.2. Hubungan Pelanggan

Unsur yang paling penting dalam bisnis adalah konsep hubungan pelanggan. Dalam pendekatan ini, cara terbaik yang harus digunakan adalah komunikasi dua arah. Tujuan dari hubungan pelanggan adalah untuk membuat pelanggan merasa dihargai, mengidentifikasi kemungkinan



masalah dan untuk mengetahui kebutuhan yang muncul yang mungkin berguna dalam melayani pengembangan produk masa depan.

Ketika berhadapan dengan pelanggan, Anda perlu untuk memulai pembicaraan dan mendorong interaksi. Tanyakan kepada mereka pertanyaan-pertanyaan untuk mengetahui apakah mereka puas dengan produk atau jika ada masalah yang mereka alami. Mereka mungkin juga menawarkan saran untuk membuat bisnis Anda lebih baik.

Komentar pelanggan harus didengarkan, diperhatikan, dan ditindaklanjuti. Pelanggan yang mengeluh tentang produk atau jasa hanya berarti bahwa mereka khawatir tentang cara Anda melakukan bisnis dan mereka ingin Anda untuk memperbaikinya. Selalu terbuka dengan keluhan pelanggan merupakan tantangan bagi perusahaan untuk tumbuh dan meningkatkan ke arah yang positif.

Pelanggan bukanlah tentang kompetisi. Membangun kepercayaan selama bertahun-tahun menjadi pasar online go-to untuk semua hal telah memberi wawasan utama perusahaan yang telah dipelajari untuk memandu strateginya ke dunia offline. Amazon tidak membuka toko buku fisik hanya untuk kepentingan itu (pada kenyataannya, mereka sudah lama menolak ide tersebut), mereka bermunculan di lingkungan nyata karena mereka memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan dan bagaimana cara menyampaikan pengalaman konsisten.



Mempelajari perilaku dan tren (termasuk tren di vertikal lainnya) akan membantu memperbaiki pengalaman perusahaan, bahkan jika pelanggan individual tidak menyadari cara yang lebih baik. Amazon tidak memiliki mesin penghitung checkout dan otomatis membayar melalui ponsel. Inovasi ini dapat mengubah persepsi audiens tentang pengalaman yang telah digunakan.

2. Mengantisipasi adanya hambatan komunikasi terhadap kolega/pelanggan.

a. Menggunakan pengamatan secara efektif dan keterampilan mendengarkan secara aktif untuk mendapatkan dan menerjemahkan informasi baik verbal maupun non verbal.

1). Komunikasi *verbal* dan *non verbal*

Pernahkah anda tidak berkomunikasi? Tentu tidak pernah. Setiap orang pasti melakukan komunikasi baik secara verbal maupun non-verbal. Kemampuan komunikasi tentu sangat penting bagi setiap orang. Komunikasi merupakan kunci utama untuk kita berinteraksi dengan orang lain dalam menjalani aktivitas sehari-hari. Berikut ini saya akan memaparkan materi beserta refleksi tentang komunikasi verbal dan non-verbal. Dalam proses komunikasi, terdapat kemampuan mendengarkan pesan dan kemampuan untuk menyampaikan pesan. Perkiraan sebesar 45% dari waktu yang digunakan seseorang, dihabiskan untuk mendengarkan dari pada membaca, menulis maupun berbicara menurut Nicholas & Stevens (1957). Sebagai

pendengar yang baik, harus memiliki kemampuan dalam membaca pesan verbal dan non-verbal karena, dalam proses mendengar terdapat proses pengubahan informasi yang didapat menjadi sebuah makna (Hayes, 1991).

Terdapat unsur-unsur dalam komunikasi verbal, diantaranya:

- *The Listener* (Pendengar)

Pendengar merupakan seseorang yang bertugas menerima pesan. Dalam proses mendengar tidak hanya mendengarkan saja, melainkan terdapat evaluasi terhadap informasi yang telah diterima. Sebagai pendengar, harus memikirkan sebuah jawaban dari informasi yang didapat dari pembicara.

- *The Speaker* (Pembicara)

Pembicara merupakan seseorang yang bertugas untuk menyampaikan pesan menggunakan kata-kata. Sebagai pembicara mempunyai status yang mempengaruhi orang lain yang menerima pesan atau untuk memperhatikannya. Pembicara dengan status tinggi lebih banyak diperhatikan dibandingkan dengan pembicara dengan status rendah.

- *The message* (Pesan)

Pesan merupakan serangkaian kata-kata atau kalimat yang akan diutarakan melalui pembicara dan diterima oleh pendengar. Pesan ini bersifat informatif. Sistematis dari sebuah pesan akan mempengaruhi sulit tidaknya pesan tersebut untuk dimaknai oleh pendengar.



- *The environment* (Lingkungan)

Selain tiga unsur utama diatas, terdapat satu unsur yang juga berpengaruh dalam proses komunikasi, yakni lingkungan. Lingkungan berpengaruh terhadap kualitas dari pesan yang disampaikan oleh pembicara. Jika lingkungan tidak mendukung, maka pesan yang disampaikan tidak akan diterima dengan baik. Misalnya, kebisingan jalan raya saat kita berada di sekitarnya. Keadaan jalan raya yang ramai tidak memungkinkan pendengar memaknai pesan yang baik dari pembicara. Kebisingan menjadi sebuah distraksi kita saat mendengarkan pesan. Maka dari itu, pembicara lebih memilih situasi yang tenang untuk menyampaikan pesan agar dapat tersampaikan dengan baik dan jelas, serta dapat dimaknai oleh pendengar.

Hayes (1991) menyatakan bahwa terdapat empat kemampuan untuk mendengar, yakni *preparation, attending, following, dan reflecting*. *Preparation* merupakan kemampuan pendengar dalam mempersiapkan dirinya untuk menerima pesan dari pembicara. *Attending* merupakan kemampuan pendengar untuk memberi perhatian kepada pembicara agar pembicara merasa bahwa ia didengar dan dihargai oleh orang lain. Selanjutnya, *Following* merupakan kemampuan pendengar dimana ia dapat fokus terhadap apa yang disampaikan oleh pembicara, serta pendengar memberikan dorongan agar pembicara dapat menceritakan segala informasi yang ingin disampaikan. Terakhir, *Reflecting* yakni kemampuan pendengar untuk mengutarakan kembali isi pesan yang disampaikan oleh pembicara dan pendengar memperlihatkan sikan paham

dalam menerima informasi yang diberikan pembicara (Hayes, 1991).

2). Komunikasi non-verbal

Penyampaian informasi atau pesan dari pembicara ke pendengar tidak hanya melalui ucapan tetapi bisa melalui cara lain. Cara lain untuk menyampaikan pesan diantaranya dengan menggunakan tingkatan kata dalam berbicara, nada suara serta pitch dan volume yang digunakan agar dapat dimaknai oleh pendengar. Gerak tubuh, kontak mata, postur dari pembicara saat menyampaikan pesan dan cara berpakaian pembicara juga dapat memberikan makna dalam penyampaian pesan. Jika bentuk komunikasi non-verbal (melalui audio visual, visual dan gestur) tidak ada, pendengar akan mengalami kesulitan dalam memaknai sebuah pesan yang disampaikan oleh pembicara.

Terdapat sinyal non-verbal yang berfungsi untuk menyalurkan informasi dan mengembangkan pemahaman akan pesan untuk pendengar. Berikut ini macam-macam sinyal non-verbal, yakni:

1). *The Face*

Wajah termasuk sumber dari sinyal non-verbal yang dilihat dari ekspresi wajah dan sinyal-sinyal interaksinya. Ada beberapa ekspresi wajah yang dapat diidentifikasi dengan mudah, yakni terkejut, takut, marah, jijik, bahagia, dan sedih. Sistem penilaian dari ekspresi wajah dikembangkan oleh Ekman dkk dengan membagi wajah menjadi tiga bidang, yakni pertama adalah alis dah dahi, kedua adalah mata,



kelopak mata, dan jembatan hidung, ketiga adalah wajah bagian bawah seperti pipi, mulut, rahang, hidung, dan dagu.

2). *Gaze*

Perilaku menatap juga termasuk sumber sinyal keinginan dari seseorang untuk berkomunikasi. Dalam perilaku ini dipengaruhi juga oleh kontak mata seseorang. Apabila kontak mata yang disalurkan sedikit, pertanda bahwa sinyal pembicara malu untuk berkomunikasi. Pembicara terlihat menghindari keterlibatan untuk membahas suatu topik.

3). *Gestures*

Dalam hal ini, pembicara memakai gerakan fisik untuk menyalurkan sinyal-sinyal non-verbal untuk menekankan suatu hal dalam penyampaian informasi. Gestur merupakan sinyal komunikasi non-verbal yang cukup efektif.

4). *Touching others*

Kontak tubuh merupakan suatu sinyal komunikasi non-verbal yang dapat mengekspresikan sikap interpersonal dari seseorang. Sikap tersebut dapat berupa agresi dan afiliasi. Ada perbedaan dalam kontak mata antara orang dewasa dan anak. Orang dewasa biasa melakukan kontak tubuh dengan menunjukkan dukungan emosional dan menawarkan dorongan ke orang lain. Contoh sikap interpersonal dari agresif adalah menampar, memukul, meninju atau menendang.

5). *Posture*

Posisi tubuh pembicara ketika berkomunikasi saat duduk, berdiri atau berjalan disebut dengan postur. Hal tersebut menggambarkan tentang suasana hati, sikap dan minat dari pembicara untuk menjadi sinyal komunikasi non-verbal.

6). *The use of furniture*

Pengaturan furnitur ditempat saat pembicara berada menunjukkan bagaimana perasaannya saat itu dalam berkomunikasi

7). *Spatial behavior*

Jarak antara pembicara dan pendengar saat berkomunikasi menandai tentang kedekatan hubungan mereka. Hall (1959) mengusulkan tentang zona-zona kedekatan dalam beberapa hubungan pembicara dan pendengar, yakni hubungan intim (jarak hingga 18 inci dari pendengar), hubungan perorangan (jarak 18 inci hingga 4 langkah kaki dari pendengar), konsultatif sosial (jarak 9 hingga 12 langkah dari pembicara), hubungan publik (jarak 12 langkah hingga lebih dari pendengar)

8). *Appearance*

Penampilan seseorang menjadi hal terpenting dalam meyalurkan sinyal komunikasi non-verbal. Pemilihan pakaian yang akan digunakan dan bagaimana cara mengenyakannya menggambarkan minat seseorang dalam berkomunikasi. Cara berpakaian seseorang juga bisa memperlihatkan



kepribadiannya, misalnya orang-orang ekstrovert dan ramah biasa menggunakan pakaian dengan warna-warna cerah.

9). *Vocal cues*

Pitch, volume, nada suara dan kata-kata yang diucapkan menjadi sinyal komunikasi non-verbal yang dapat menyampaikan makna dalam sebuah pesan.

b. Menggunakan kata-kata yang sesuai dengan SOP organisasi.

Tata Bahasa dalam komunikasi

Manusia mengetahui banyak sekali kata, sekitar 60.000 kata yang berbeda tersimpan dalam kamus verbal kita. Tanpa kita sadari setiap hari kita banyak sekali mengolah bahasa, mulai bahasa sederhana sampai bahasa yang intelek. Seperti contoh ketika anda membaca artikel ini, anda sedang terlibat dalam salah satu proses kognitif yang paling menarik, cara sebuah pikiran mempengaruhi pikiran-pikiran yang lain melalui bahasa. Dalam proses ini sejumlah sel yang tersusun di otak anda akan diubah secara permanen, sejumlah pikiran baru akan terbentuk dan secara harfiah anda akan berubah. Bukan hanya manusia yang hanya bisa berbahasa, namun semua makhluk hidup berbahasa akan tetapi mereka mempunyai cara berbahasa atau berkomunikasi dengan sendirinya, yang mungkin menurut kita sangat rumit untuk dipahami. Sebelumnya kita harus menelaah apa sih sebenarnya makna dari bahasa itu ?

Bahasa elemen penting dalam sebagian besar aktifitas manusia, meliputi komunikasi, berfikir, penginderaan dan

representasi informasi, kognisi tingkat tinggi dan neurologi (solso:2007). Pemrosesan bahasa adalah sebuah komponen penting dalam penyimpanan pemrosesan informasi (*information processing stroge*). Dalam berbahasa ada pula yang namanya struktur bahasa, agar mendapatkan bahasa yang tepat dan sempurna, kita perlu memperhatikan struktur dalam berbahasa. Para ahli linguistik memandang bahasa sebagai suatu struktur hierarkis yang komponen-komponennya berkisar dari komponen yang sederhana hingga rumit. yaitu fonologi (phonology), morfologi (morphology), dan sintaksis (syntax).

Pertama, yaitu Fonologi yakni ilmu yang mempelajari kombinasi suara-suara dalam suatu bahasa (solso:2007). Jadi dalam penggunaan bahasa kita harus memperhatikan suara yang seharusnya atau selayaknya kita pakai, seperti halnya kita berbicara dengan anak kecil, apakah kita harus menggunakan nada seperti berbicara dengan orang tua?? Tidak kan.... otomatis tanpa kita struktur terlebih dahulu nada atau suara seperti anak kecil pasti akan kita gunakan. Hal itu mungkin sudah sering kita lakukan, dan kita pasti memahami bagaimana cara penggunaan Fonologi yang tepat.

Kedua, yaitu Morfologi adalah ilmu yang mempelajari kombinasi potongan-potongan kata dan kata-kata itu sendiri sehingga menjadi unit-unit yang lebih besar (solso:2007). Maksudnya kombinasi potongan kata-kata yaitu bagaimana kita dapat menyederhakan sebuah kata yang mana kata tersebut sudah tidak dapat disederhakan lagi. Namun dalam pemaknaanya masih tetap sama. Seperti contoh berbicara dengan anak kecil tadi, ketika kita ingin memberikan anak kecil sebuah pena atau bulpoin, apakah kita akan mengucapkan kata “alat untuk menulis yang berisikan tinta” kepada anak kecil, tentu saja secara spontan respon yang diekspresikan yaitu



mimik muka yang menandakan ketidakfahaman dari apa yang kita ucapkan, padahal menurut kita kata tersebut bisa dengan mudah kita tebak, mungkin bukan hanya itu ketika kita mengucapkan “pena” bisa jadi makna tersebut juga tidak fahami, padahal menurut kita sudah sederhana, namun masih ada kata yang sangat sederhana yaitu bulpoin. Mungkin dengan kita mengucapkan bulpoin maka si anak kecil tersebut akan lebih memahaminya. Jadi substansinya yaitu gunakan tata bahasa yang tepat dan jelas ketika kita berkomunikasi.

Ketiga, yaitu sintaksis yakni ilmu yang mempelajari kombinasi kata-kata sehingga menjadi frase dan kalimat. Saya rasa dari pengertian tersebut sudah dapat kita konklusikan, bahwa untuk mendapatkan bahasa yang tepat dan sempurna, terlebih dahulu kita menstruktur atau menkonsepsikan kata demi kata sehingga menjadi satu kalimat yang sempurna yang mudah untuk kita fahami.

Dari penjabaran diatas hanyalah sekelumit dari teori-teori bahasa yang lainnya. Masih banyak teori bahasa yang harus kita fahami sebelum kita mengadakan komunikasi. Namun asumsi saya tentang bahasa, setuju dengan ketiga struktur diatas, karena dasar dari kita berbahasa adalah fonem, morfem, dan sintaksis. Gunakanlah bahasa yang tepat dan jelas karena bahasa sebagian besar menentukan kognisi dan ke-intelektualitas kita.

c. **Memperlihatkan sikap empati dan positif.**

Menunjukkan Rasa Empati

Menunjukkan rasa empati berarti mempraktekkan rasa kasih sayang kita dan merasakan perasaan orang lain.

Empati adalah kemampuan untuk merasakan perasaan orang lain. Selangkah lebih tinggi dari kasih sayang, di mana kita memahami perasaan orang lain atau mengapa mereka memiliki perasaan-perasaan tertentu. Empati adalah ketika Anda menempatkan diri dalam sebuah posisi untuk merasakan pengalaman yang dialami oleh orang lain. Empati berarti Anda mengalami apa yang mereka alami dan merasakan apa yang mereka rasakan.

Untuk memahami dan menunjukkan empati:

- Seolah-olah Anda mengalami pengalaman itu

Tanyakan pada diri sendiri, bagaimana perasaan Anda jika Anda mengalami situasi yang sama seperti yang orang lain alami. Benar-benar merasakan perasaannya. Jika Anda belum pernah mengalami apa yang mereka alami, bayangkan perasaan mereka. Tempatkan Anda di posisinya. Anda dapat membayangkan perasaannya dengan bermeditasi dan berdoa agar Anda dapat merasakan apa yang dia rasakan.

- Hubungan pribadi

Hubungkan pengalaman mereka dengan pengalaman pribadi Anda yang menciptakan perasaan yang sama. Jika Anda memilih untuk berbagi pengalaman Anda dengan mereka, pastikan bahwa pengalaman yang Anda bagikan tidak mengambil alih perhatian, hindari untuk bercerita terlalu panjang lebar. Jangan sampai interaksi ini menjadi empati tentang Anda dan apa yang Anda alami. Jadikan interaksi ini sebagai waktu untuk memahami perasaan mereka dan menghubungkan pengalaman Anda dengan mereka tanpa mengambil banyak perhatian. Dan hanya bagikan pengalaman



Anda jika Anda benar-benar percaya bahwa hal itu akan membantu mereka dalam proses pemulihan dan membuat mereka mengerti bahwa Anda memahami perasaan mereka. Jangan menggunakan waktu ini untuk mencurahkan masalah-masalah Anda.

- Berhenti mengasihani
 - Merasa empati tidaklah sama dengan merasa kasihan. Berduka bersama seseorang tidaklah berarti merasa kasihan pada mereka. Ini juga tidak berarti Anda tidak menambah kesedihan mereka. Jika Anda benar-benar dapat menghubungkan situasi mereka ke salah satu dari pengalaman Anda sendiri di mana Anda benar-benar berduka, Anda dipersilakan untuk memproses perasaan Anda. Tapi jangan sengaja membuat diri Anda sendiri merasa berduka yang mendalam dengan tujuan untuk membuat mereka merasa lebih baik. Hal ini akan membuat Anda merasa sedih dan berbahaya untuk kesehatan Anda sendiri karena sekarang ada dua orang yang sangat berduka yang masing-masing mengintensifkan perasaan sedihnya.
 - Cobalah untuk menjadi orang yang selalu berfokus pada hal-hal yang positif dan meningkatkan semangat. Tidak apa-apa biarpun orang yang berduka mungkin belum siap untuk meninggalkan perasaan sedihnya. Tapi ingatlah, kesedihan sangat senang jika ada temannya. Jangan biarkan kesedihan orang lain mempengaruhi semangat Anda. Anda dapat menghubungkan pengalaman Anda dengan perasaan mereka untuk tujuan menghargai perasaan mereka. Tapi janganlah bergumul pada kesedihan orang lain sehingga membuat Anda benar-benar sedih.

- Empati adalah sebuah konsep yang bisa sulit untuk dipahami dan dilaksanakan tanpa definisi yang jelas. Banyak orang bingung tentang maksud dan tujuan dari empati untuk menempatkan rasa kasih sayang dengan hanya merasa sedih untuk seseorang. Atau menjadikan kesedihannya sebagai kesedihan Anda, yang sebenarnya adalah simpati. Mengekspresikan simpati ada tempat dan waktunya, tapi simpati pun bukanlah hal yang mudah dilakukan. Ekspresikan rasa duka dan iba Anda tanpa terlalu mencolok. Mereka mungkin tidak akan begitu menghargainya. Dan ini masuk akal. Apakah Anda benar-benar senang saat orang lain mengasihani Anda atau memandang Anda dengan rendah? Atau melihat Anda sebagai seorang yang membutuhkan pertolongan atau dalam keadaan susah?
- Kasih sayang dan empati adalah cara untuk menghubungkan perasaan Anda dengan orang lain melalui pengalaman pribadi dan pengertian. Saya tidak menyarankan Anda untuk berbelanja di toko emosional orang lain dengan maksud untuk membelinya. Pergilah ke sana dan mencobanya –cobalah untuk melihat-lihat dan mencoba ukuran-ukurannya.

d. Memberikan kesempatan pelanggan menyampaikan permasalahannya.

1). Keluhan Pelanggan dan Cara Mengatasinya

Keluhan pelanggan merupakan sesuatu yang harus di hadapi dalam bisnis. Di industri ritel, keluhan bisa terjadi ratusan kali sehari. Untuk perusahaan yang lebih banyak



berbisnis B2B tidak akan terlalu sering menangani keluhan pelanggan. Jika Anda menerima banyak keluhan pelanggan maka ada beberapa cara mengatasinya agar memastikan mereka tetap menjadi pelanggan dan mememesannya lagi dari Anda.

2). Mengapa Keluhan Pelanggan Penting untuk Bisnis Anda?

Keluhan pelanggan sangat penting bagi suatu bisnis karena disaat itulah Anda memiliki kesempatan untuk mengatasi masalah ini dan memperbaikinya, memastikan hal itu tidak akan terjadi lagi kepada pelanggan lainnya. Jika pelanggan memiliki masalah dan tidak mengajukan keluhan, maka mereka akan terus memiliki opini negatif tentang perusahaan Anda. Mungkin mereka juga tidak pernah memesan dari Anda lagi, dan dapat memberi tahu pelanggan lain atau pelanggan potensial tentang pengalaman negatif mereka. Oleh karena itu, untuk menghindari Feedback negatif maka sangat penting bagi pelanggan untuk dapat menginformasikan di bagian mana yang mereka rasa perlu diperbaiki ataupun harus ditingkatkan lagi sehingga Anda bisa cepat menangani.

Berdasarkan hasil riset pasar bahwa pelanggan yang mengeluh tentang produk atau layanan dan keluhannya berhasil di tangani maka 70% kemungkinan mereka akan memesan lagi. Bahkan jika keluhan tersebut dapat ditangani secara tepat waktu dan memberikan hasil positif bagi mereka maka 95% kemungkinan mereka akan menjadi pelanggan tetap Anda.

3). Staf Anda Harus Dilatih untuk Mengatasi Keluhan

Bila pelanggan mengeluh tentang produk atau layanan maka perwakilan perusahaan Anda yang pertama mereka ajak bicara harus responsif terhadap masalah mereka.

Jika pelanggan merasa bahwa orang yang mereka ajak bicara terlalu meremehkan atau tidak peduli dengan masalah, maka hal ini dapat menambah kecewa mereka dan seberapa keras Anda mencoba maka pelanggan tidak akan pernah puas.

Melalui media sosial yang sekarang ini sudah memainkan peran penting untuk pemasaran dan promosi, apabila pelanggan yang tidak puas dengan respon awal terhadap keluhan maka mereka bisa dengan cepat menginformasikannya ke sosial media. Hal ini dapat memberikan opini negatif terhadap perusahaan Anda dan berpotensi untuk kehilangan ratusan atau ribuan calon pelanggan lainnya.

Untuk memastikan agar pelanggan merasa bahwa keluhan mereka dianggap serius, sangat penting untuk memiliki staff yang mempunyai keterampilan yang tepat dalam menangani keluhan pelanggan. Penting untuk dapat mengatasi keluhan secepat dan semaksimal mungkin supaya pelanggan puas.

4). Apa yang ada dalam keluhan?

Ketika pelanggan menelepon atau mengirim e-mail tentang masalahnya maka ada kemungkinan mereka akan kecewa dan marah. Namun, informasi dalam pengaduan sangat penting bagi perusahaan Anda. Keluhan biasanya akan



menjelaskan kepada Anda tentang layanan yang kurang baik, kesulitan yang dialami pelanggan dan apa yang mereka ingin Anda lakukan untuk memperbaiki masalah tersebut. Terkadang masalah yang timbul sangatlah sederhana dan bisa cepat diatasi, namun karena keterbatasan keterampilan dan pengetahuan maka hal yang sederhana bisa berubah menjadi sangat rumit bagi mereka.

5). Ketepatan waktu

Bila pelanggan mengajukan keluhan maka sangat penting untuk mengetahui, menganalisis, dan menyelesaikan keluhan secepat mungkin.

Jika keluhan ditangani dengan cepat dan pelanggan senang dengan solusinya, maka ini akan mengarah pada lebih banyak pesanan di masa depan. Tetapi jika keluhan tersebut disampaikan dari departemen ke departemen dengan sedikit atau tidak ada komunikasi yang disampaikan ke pelanggan, maka semakin lama masalahnya tidak terpecahkan. Hal ini akan menyebabkan semakin besar tingkat kepuasan pelanggan menurun, dan akhirnya pelanggan tidak pernah memesan dari perusahaan Saudara lagi.

3. Menindaklanjuti keluhan pelanggan

a. Mengidentifikasi tindak lanjut permasalahan pelanggan.

Ada 6 Strategi Menghadapi Keluhan Pelanggan

Keluhan pelanggan adalah salah satu permasalahan yang akan dihadapi saat menjalankan sebuah usaha. Tidak mudah untuk memberikan kepuasan kepada semua pelanggan, pasti akan

ada 1-2 pelanggan yang merasa tidak puas dan mengajukan keluhan. Namun bukan berarti keluhan tersebut menjadi penghalang dalam sebuah usaha. Justru sebenarnya dari keluhan tersebut pemilik usaha bisa melakukan perbaikan pada bagian-bagian yang kurang.

Namun ada kalanya keluhan pelanggan bisa menjadi sebuah masalah tersendiri bila tidak ditangani dengan baik. Respon yang buruk kepada pelanggan yang mengajukan keluhan bisa meninggalkan kesan negative dan menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Bukan tidak mungkin ketidakpuasan pelanggan tersebut akan menyebar kepada orang lain yang berbuntut menurunnya jumlah calon pelanggan.

Mengatasi keluhan pelanggan ini tidak bisa sembarangan, karena secara tidak langsung berpengaruh pada pendapat pelanggan terhadap sistem pelayanan dari perusahaan. Harus ada strategi khusus untuk mengatasi keluhan pelanggan ini.

1). Menjadi pendengar yang baik

Hal paling penting saat menghadapi keluhan pelanggan adalah mendengarkan keluhan mereka dengan baik. Jangan menyela atau bahkan membantah sebelum mereka selesai berbicara. Biarkan mereka mengeluarkan apa saja yang menjadi keluhannya.

Karena ketika pelanggan sedang mengeluh itu sebenarnya mereka melibatkan emosi juga, sehingga ketika keluhan mereka dibantah malah akan semakin menyulut emosi pelanggan. Fokuskan pandangan kepada pelanggan agar pelanggan juga merasa bahwa ia sedang didengarkan.



2). Tetap jaga wibawa dan berkepala dingin

Ketika mendengar keluhan pelanggan maka dengarkan dengan kepala dingin, jangan ikut tersulut amarah. Dengan begitu tidak akan memancing amarah pula dari pelanggan. Selain itu dengan bersikap tenang bisa mempengaruhi emosi pelanggan untuk menurun dengan sendirinya.

Sikap tenang ini juga diperlukan untuk mencari solusi terbaik dari keluhan yang diajukan pelanggan. Meskipun begitu jangan pula bersikap terlalu kaku, karena sikap kaku akan memberikan kesan arogan pada pelanggan.

Dan sangat penting untuk tetap menjaga wibawa sebagai pihak pemilik usaha, jadi jangan terlalu merendahkan atau menyalahkan diri atau karyawan di hadapan pelanggan. Walaupun kesalahan ada di pihak karyawan sebaiknya tunjukkan sikap tegas kepada pelanggan bahwa karyawan tersebut akan ditindak sesuai aturan perusahaan.

3). Jangan sungkan meminta maaf

Jika kesalahan ada di pihak perusahaan maka sudah sepantasnya untuk meminta maaf dengan tulus kepada pelanggan tersebut. Namun jika kesalahan bukan dari perusahaan, sangat dianjurkan pula untuk tetap meminta maaf.

Anggap saja permintaan maaf tersebut karena pelanggan mengalami kejadian yang tidak menyenangkan. Selain itu permintaan maaf akan membuat pelanggan merasa lebih dihargai.

4). Tawarkan solusi terbaik

Merupakan tujuan penting dari keluhan pelanggan yaitu untuk mendapatkan solusi yang terbaik. Sebaiknya tawarkan solusi yang tidak akan merugikan kedua belah pihak. Jelaskan pula hal-hal detail mengenai solusi yang ditawarkan agar pelanggan bisa membuat keputusan yang baik.

Misalnya tawarkan untuk menukar barang, mengembalikan uang, atau memberi potongan harga yang sesuai. Jika kesalahan ada di pihak perusahaan, maka tidak ada salahnya menawarkan solusi dengan sedikit mengorbankan diri. Yang terpenting keluhan pelanggan bisa diatasi secara cepat.

5). Lakukan tindak lanjut dari keluhan pelanggan

Segera perbaiki hal-hal yang menjadi keluhan dari pelanggan agar nantinya tidak ada pelanggan lain yang mengajukan keluhan yang sama. Lalu follow up atau beri kabar kepada pelanggan tentang proses perbaikan yang telah dilakukan. Pelanggan akan balik merasa senang karena merasa keluhan mereka ditanggapi dengan baik. Selain itu hal ini juga bisa meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.

6). Evaluasi dan sampaikan terima kasih

Dengan adanya keluhan pelanggan membuat perusahaan bisa mengevaluasi apa yang kurang dari pelayanan mereka dan segera memperbaikinya. Jangan lupa untuk mengucapkan terima kasih kepada pelanggan atas feedback



yang mereka berikan. Karena feedback dari pelanggan itulah yang membuat perusahaan jadi tahu kekurangan mereka serta menjadi pengalaman jika nantinya harus kembali menghadapi keluhan pelanggan.

b. Memberikan tanggapan terhadap keluhan pelanggan.

1.1 Memberikan tanggapan terhadap keluhan pelanggan

Ada 8 Cara Menghadapi Keluhan dari Pelanggan

Saat menjalankan bisnis, baik jasa atau produk secara online, kita pasti akan menemui pelanggan yang komplain. Mereka menyampaikan keluhannya dengan aneka media, entah itu dengan media sosial, email atau secara langsung. Hal ini harus kita tanggapi dan jangan dihindari. Kita harus bisa mengatasi permasalahan yang terjadi agar pelanggan tidak kecewa dengan pelayanan kita.

Berikut beberapa cara menghadapi pelanggan secara online:

1). Jadilah Pendengar yang Baik

Langkah pertama untuk menghadapi kemarahan atau ketidakpuasan pelanggan online Anda adalah dengan menjadi pendengar yang baik. Coba dengarkan semua keluhan dan ketidakpuasan mereka, jangan sampai Anda memotong pembicaraan, cara ini akan sedikit meredakan emosi dari pelanggan Anda yang sedang marah.

Tunjukkan rasa empati Anda dalam menerima ungkapan kekecewaan mereka dengan tanggapan yang positif.

Anda jangan sampai terpancing dengan emosi dari komplain pelanggan ini, tetap tenang dan mendengarkan dengan seksama apa keluhan mereka.

Ketika misalnya mereka menelpon dengan umpatan kasar, atau dengan nada tinggi, maka Anda sebisa mungkin tetap menahan diri dengan tetap tenang dan sabar. Karena ketika sekali Anda terpancing dan emosi Anda tak terkendali, maka bisa dipastikan konsumen akan semakin marah dan masalah tidak terselesaikan dengan baik.

2). Merespons dengan cepat

Ketika ada pelanggan memberikan keluhan atau tanggapan negatif, kita harus bisa merespons mereka dengan cepat dan hati-hati. Diharapkan respons dapat secepatnya agar pelanggan tidak menunggu terlalu lama.

3). Berikan Solusi

Setelah mendengarkan komplain dari mereka, dan keadaan sedikit mereda, cobalah untuk menawarkan beberapa solusi. Jangan pernah melakukan sanggahan terhadap komplain pelanggan untuk membela diri Anda.

Coba diskusikan bersama permasalahan yang sedang menimpa konsumen, carilah solusi bersama agar sama-sama tidak merugikan kedua pihak. Sangat penting Anda lakukan untuk menjaga kredibilitas bisnis online Anda sehingga konsumen tetap percaya terhadap bisnis online Anda.



4). Bersikaplah Ramah, Jangan Terlalu Kaku

Sikap ramah sangat membantu Anda dalam menghadapi komplain pelanggan bisnis online Anda. Terkadang, pelaku bisnis online sangat monoton dan kaku dalam menghadapi konsumen, sehingga hal ini membuat konsumen merasa tidak dihargai.

Jika Anda langsung yang menghadapi komplain pelanggan, maka bersikaplah ramah agar mereka nyaman dahulu. Namun jika ada costumer service yang menghadapi mereka, maka sebaiknya bekali costumer service Anda dengan pengetahuan yang cukup dalam menangani komplain dari pelanggan.

5). Mengakui apabila melakukan kesalahan

Apabila benar terjadi kesalahan dalam pelayanan yang dijalankan, Janganlah berbohong, katakanlah secara bijak kalau kita salah. Kita harus bertanggung jawab. Jangan takut apabila kita mengatakan dan pelanggan akan turun, justru pelanggan akan merasa respect karena mereka merasa utama dan diperhatikan keberadaannya.

6). Berikan "Sesuatu"

Perlu Anda ketahui, meskipun Anda katakanlah bisa menyelesaikan permasalahan atau komplain pelanggan, namun sejatinya permasalahan tidak berhenti sampai di situ saja. Ketika ada pelanggan yang komplain, tentu akan dibarengi dengan rasa kecewa yang mendalam.

Kekecewaan ini bisa mengakibatkan bisnis online Anda akan terancam jika Anda tidak mampu mengatasi secara tuntas. Yang dikawatirkan adalah kepercayaan pelanggan akan hilang terhadap bisnis online Anda, dan yang lebih berbahaya jika mereka menyebarkan kekecewaan mereka terhadap orang lain.

Untuk itu, cobalah obati mereka dengan "sesuatu", bisa berupa diskon, atau spesial promo pada mereka untuk menyenangkan hatinya. Diharapkan dengan cara tersebut bisa mengobati kekecewaan mereka dan bisa meningkatkan kepercayaan mereka terhadap bisnis online Anda lagi.

7). Memberikan simpati kepada Pelanggan

Setelah memberikan tanggapan pelanggan atas keluhannya, berikan simpati atau pujian dengan memberikan ucapan terima kasih atas kontribusi dan kepeduliannya pelanggan terhadap perusahaan, secara tidak langsung emosional pelanggan akan reda dan mereka merasa didengarkan. Jadikan keluhan yang masuk sebagai intropeksi diri, terkadang meskipun menyakitkan tetapi akan memberikan kontribusi positif untuk meningkat kualitas perusahaan dikemudian hari. Keluhan bukan selalu yang hal yang negatif, tetapi bisa sebaliknya. Mereka mengeluh karena mereka peduli.

8). Catat Semua Komplain Pelanggan

Anda harus mencatat semua komplain dari pelanggan bisnis online Anda, hal ini sangat berguna untuk perjalanan bisnis anda ke depan. Dengan mencatat



semua keluhan dan kekecewaan mereka, Anda bisa menjadikan itu sebagai bahan evaluasi untuk semakin meningkatkan pelayanan Anda kepada para konsumen. Dari banyak pengalaman mengatasi komplain, Anda akan semakin mudah menemukan solusi atau cara yang baru untuk membangun dan meningkatkan kepuasan para pelanggan bisnis online Anda.

Jangan pernah takut menghadapi komplain pelanggan, justru manfaatkan komplain dari mereka sebagai bahan promosi bisnis online yang sedang Anda kelola. Komplain selamanya tidak bisa kita hindari, namun penanganan yang tepat akan sangat membantu bisnis Anda berkembang dan semakin maju.

c. Memberikan pemecahan masalah untuk kepuasan pelanggan.

Ada 4 Cara Mengatasi Masalah Layanan Pelanggan

Permasalahan layanan pelanggan merupakan hal yang utama dilakukan bagi sebuah bisnis, apapun skala bisnisnya.

Dalam perjalanan bisnis, bisa jadi terkadang hadir kendala oleh faktor faktor diluar kendali kita, misal ; faktor cuaca sehingga menimbulkan masalah keterlambatan pengiriman dari pihak jasa kurir, atau permasalahan internal internal yang terjadi pada team anda, atau bahkan bisa jadi produk / layanan tidak sesuai dengan yang kita janjikan

Apapun permasalahan permasalahan tersebut namun LAYANAN TERBAIK tetap harus menjadi yang UTAMA dan harus kita kedepankan bukan kita tunda atau bahkan abaikan. Pelanggan tidak membutuhkan alasan, kitalah yang berkewajiban mencari solusi atas permasalahan permasalahan yang mereka hadapi.

Bagaimana mengatasi permasalahan agar tetap dapat memberikan layanan terbaik ? Bagaimana merubah customer yang marah menjadi customer yang loyal ?

1). Buat pelanggan anda merasa didengar.

Jika klien mengatakan ada yang salah dengan produk yang mereka terima, luangkanlah waktu beberapa menit untuk menghubungi dan bicara mereka, atau kirim email permohonan maaf, dan jika perlu temui langsung . selanjutnya lakukan dengan KOMITMENT yang realistis untuk menjawab permasalahan yang terjadi. Hal ini membuat pelanggan anda merasa dihargai. Setelah anda menyampaikan perjanjian perbaikan maka segeralah hubungi mereka kembali

2). Membuat waktu mereka bermanfaat.

Kecepatan dalam menangani keluhan pelanggan akan berdampak positif dalam kelanjutan mereka menjalin bisnis dengan kita, KECEPATAN MERESPON adalah hal penting yang harus dilakukan

3). Win Win Solution

Bantu klien agar mereka merasa dimengerti dengan permasalahan yang mereka hadapi. Berikan apa yang mereka



rasakan tidak mereka dapatkan. Misal Jika masalahnya ada dalam hal keterlambatan pengiriman, BERIKAN MEREKA HADIAH untuk penggantian ongkos kirim, setelah itu mintalah pendapat mereka atas kualitas produk dan layanan yang mereka dapatkan.

Jika produk yang mereka terima cacat, kewajiban penjual adalah MENGGANTInya, bukan dengan memberikan discount. Lakukanlah hal yang asuk akal bagi mereka, karena itulah yang akan benar benar memeaahkan permasalahan mereka

4). Berikan sedikit Bonus

Setelah kita melakukan upaya perbaikan , langkah selanjutnya adalah lakukan sesuatu YANG LEBIH dari yang mereka perkirakan untuk memperbaiki hubungan mereka dengan bisnis/perusahaan anda.

Misal: berikan voucher discount atau free ongkos kirim untuk pembelian selanjutnya. hal kecil yang tidak menguras kocek rekening namun justru meningkatkan loyalitas pelanggan anda

Apapun situasinya, jika anda mendengar atau mendapatkan keluhan pelanggan anda, segera direspon dengan baik, karena hanya cara inilah mereka merasa sangat dihargai dan didengar.

a. Rangkuman

Saudara telah menyelesaikan aktivitas pada bab ini. Saudara membutuhkan pengetahuan dan pemahaman bagaimana keluhan pelanggan dan kebutuhan dasar pelanggan diidentifikasi dari berbagai sumber yaitu : produk, pelayanan, komunikasi internal, komunikasi eksternal, aspek manusia dan aspek system sehingga setiap ada keluhan pelanggan dapat teratasi. Seringkali hambatan komunikasi menjadi kesalahpahaman oleh karena itu harus dapat di pahami dan dimengerti baik verbal maupun non verbal sehingga pemecahan masalah dapat teratasi dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Keluhan pelanggan adalah salah satu cara permasalahan yang akan dihadapi kepada semua pelanggan oleh karena itu Saudara harus memahami bagaimana memberikan kepuasan kepada pelanggan. Mengatasi keluhan pelanggan harus mempunyai strategi khusus untuk mengatasinya sehingga perusahaan dapat berjalan sekaligus mempertahankan pelanggan.

4. Penilaian

Bagian 1: Tes Tertulis Pilihan Ganda

Pilih jawaban yang paling tepat.

- 1 Jika pelanggan merasa tidak puas akan pelayanan kita dan marah-marah di kantor sebaiknya kita
 - A. Minta maaf saja sudah cukup.
 - B. Minta maaf dan kita berikan solusi yang terbaik.
 - C. Biarkan saja karena pelanggan tidak teliti.
 - D. Melayani dengan setengah hati.



- 2 Pada saat Saudara menerima telepon, tiba-tiba ada tamu yang datang. Agar tamu tetap merasa dilayani maka kegiatan komunikasi non verbal yang dapat dilakukan dengan cara
 - A. Menyuruh tamu untuk menunggu sebentar.
 - B. Meminta tamu mengisi buku tamu.
 - C. Menganggukkan kepala sebagai tanda Saudara mengetahui kedatangannya.
 - D. Meminta tamu duduk.

- 3 Pelanggan eksternal dapat disebut juga
 - A. End user.
 - B. End process.
 - C. Common user.
 - D. Product user.

- 4 Berikut ini yang tidak termasuk kolega perusahaan adalah
 - A. Konsumen.
 - B. Pemasok.
 - C. Distributor.
 - D. Agen.

- 5 Dibawah ini adalah penyebab pelanggan komplain, kecuali
 - A. Produk.
 - B. Kesabaran.
 - C. Pelayanan.
 - D. Aspek manusia.

- 6 Orang-orang yang berhubungan secara langsung maupun tidak langsung di perusahaan-perusahaan bisnis disebut
- A. Supplier.
 - B. Pelanggan.
 - C. Rekanan.
 - D. *Costumer*.
- 7 Kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pelanggan pengalamannya setelah mengkonsumsi suatu produk/jasa adalah ungkapan dari.....
- 4.1.2. Wikie.
 - 4.1.3. Engel.
 - 4.1.4. Kotler.
 - 4.1.5. Wyckof.
- 8 Unsur-unsur komunikasi Verbal adalah
- 4.1.6. *Posture*.
 - 4.1.7. *Appearance*.
 - 4.1.8. *The Environment*.
 - 4.1.9. *Gaze*.
- 9 Dibawah ini adalah yang tidak termasuk strategi khusus untuk mengatasi keluhan pelanggan, yaitu
- A. Tetap jaga wibawa dan berkepala dingin.
 - B. Lakukan tindak lanjut dari keluhan pelanggan.
 - C. Evaluasi dan sampaikan terima kasih.
 - D. Jadilah pendengar yang baik.



- 10 Hal yang tidak boleh dilakukan pada saat menanggapi keluhan pelanggan yaitu...
- A. Adil dalam memecahkan masalah
 - B. Memberikan kemudahan akses untuk menghubungi perusahaan
 - C. Melibatkan emosi dalam menangani masalah
 - D. Menanggapi masalah dengan cepat

A. Refleksi dan Tindak Lanjut

a. Apa yang telah Saudara pelajari dari proses pembelajaran ini?

b. Apa yang akan Saudara lakukan untuk memahami dan menerapkan kemampuan Saudara pada kompetensi ini ditempat Saudara bekerja ?

A. KETERAMPILAN DAN SIKAP KERJA

1. Tugas Praktik I

a. Judul Unit

Kompetensi : Memproses Keluhan Pelanggan

b. Kode Unit

Kompetensi : N.821100.048.01

c. Elemen Kompetensi : Menerapkan prinsip-prinsip Kerjasama dengan kolega dan pelanggan.

d. Waktu Penyelesaian : 30 menit

e. Capaian Unjuk Kerja :

Setelah menyelesaikan tugas Menerapkan prinsip-prinsip Kerjasama dengan kolega dan pelanggan peserta mampu:

- 1) Mendiskripsikan konsep-konsep pelayanan prima
- 2) Memahami konsep-konsep harapan pelanggan
- 3) Mengidentifikasi pelayanan prima berdasarkan konsep sikap, perhatian dan Tindakan
- 4) Memahami indicator timbulnya suatu ketidakpuasan pelanggan

e. Daftar Alat/Mesin dan Bahan :

NO	NAMA BARANG	SPESIFIKASI	KETERANGAN
A.	ALAT		Setiap Peserta
1.	Perekam		
2.	Alat tulis kantor	Pensil, Pulpen, Penggaris, Penghapus	

B.	BAHAN		
1.	Block Note		

e. Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Keselamatan dan kesehatan kerja yang perlu dilakukan pada waktu melakukan praktik kerja ini adalah:

- 1) Bertindak berdasarkan sikap kerja yang sudah ditetapkan sehingga diperoleh hasil seperti yang diharapkan, jangan sampai terjadi kesalahan karena ketidak-telitian dan tidak taat asas.
- 2) Waktu menggunakan telepon dan alat lainnya mengikuti petunjuknya masing-masing yang sudah ditetapkan.

f. Standar Kinerja

- 1) Dikerjakan selesai tepat waktu, waktu yang digunakan tidak lebih dari yang ditetapkan.
- 2) Toleransi kesalahan 5% dari hasil yang harus dicapai, tetapi bukan pada kesalahan kegiatan kritis.

g. Tugas

Abstraksi Tugas Praktik I

Saudara adalah staf penjualan yang bekerja di PT “Sinar Nyaman” sebuah toko yang menjual Sepatu anak dan dewasa. Ada seorang pelanggan datang ke toko Saudara dan mengeluh karena Sepatu yang baru dibeli kemarin salah satu tumitnya lepas sehingga dia tidak dapat memakainya saat undangan

dengan kliennya. Pelanggan minta pertanggung jawaban atas kerusakan tersebut. Bagaimana sikap Saudara menghadapi klien tersebut ?

i. Instruksi Kerja

Setelah membaca abstraksi nomor **h** selanjutnya ikuti instruksi kerja sebagai berikut:

Setelah membaca abstraksi nomor **h** selanjutnya ikuti instruksi kerja sebagai berikut:

- 2) Mendiskripsikan konsep-konsep pelayanan prima
- 3) Memahami konsep-konsep harapan pelanggan
- 4) Mengidentifikasi pelayanan prima berdasarkan konsep sikap, perhatian dan Tindakan
- 5) Memahami indikator timbulnya suatu ketidakpuasan pelanggan

j. Daftar Cek Unjuk Kerja Tugas I

NO	DAFTAR TUGAS/INSTRUKSI	POIN YANG DICEK	PENILAIAN	
			K	BK
1.	Mendiskripsikan konsep-konsep pelayanan prima	Mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan factor-faktor sikap (attitude), perhatian (attention), Tindakan (action), kemampuan (ability), penampilan (appearance) dan tanggung jawab (accountability)		

2.	Memahami konsep-konsep harapan pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan - Responsif terhadap pelanggan - Menjaga kualitas atau layanan - Komunikasi yang baik - Memberikan pengalaman yang menyenangkan - Memantau umpan balik pelanggan. 		
3.	Mengidentifikasi pelayanan prima berdasarkan konsep sikap, perhatian dan tindakan.	<p>Berdasarkan sikap</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penampilan serasi - Berpikir positif kepada pelanggan - Melayani dengan menghargai pelanggan <p>Berdasarkan perhatian</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mendengarkan dan memenuhi kebutuhan pelanggan <p>Berdasarkan Tindakan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mencatat pesanan, dan 		

		kebutuhan pelanggan - Mewujudkan kebutuhan pelanggan - Mengucapkan terima kasih dengan harapan pelanggan Kembali.		
4.	Memahami indikator timbulnya suatu ketidakpuasan pelanggan	- Ketidakpuasan pembelian - Pengalaman negatif - Rasa kecewa setelah mengenakan produk - Rasa tidak puas atas kualitas produk.		

2. Tugas Praktik II

a. Judul Unit

Kompetensi : Memproses Keluhan Pelanggan

b. Kode Unit

Kompetensi : N.821100.048.01

c. Elemen Kompetensi: Mengantisipasi adanya hambatan komunikasi terhadap kolega/ pelanggan.

d. Waktu Penyelesaian : 30 menit

e. Capaian Unjuk Kerja :

Setelah menyelesaikan tugas Mengantisipasi adanya hambatan komunikasi terhadap kolega/ pelanggan peserta mampu:

1. Mendengarkan secara aktif

f. Daftar Alat/Mesin dan Bahan :

NO	NAMA BARANG	SPESIFIKASI	KETERANGAN
A.	ALAT		Setiap Peserta
1.	Rekaman		
2.	Alat tulis kantor	Pensil, Pulpen, Penggaris, Penghapus	
B.	BAHAN		
1.	Block Note		

a. Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Keselamatan dan kesehatan kerja yang perlu dilakukan pada waktu melakukan praktik kerja ini adalah:

1. Bertindak berdasarkan sikap kerja yang sudah ditetapkan sehingga diperoleh hasil seperti yang diharapkan, jangan sampai terjadi kesalahan karena ketidak-telitian dan tidak taat asas.
2. Waktu menggunakan telepon dan alat lainnya mengikuti petunjuknya masing-masing yang sudah ditetapkan.

g. Standar Kinerja

1. Dikerjakan selesai tepat waktu, waktu yang digunakan tidak lebih dari yang ditetapkan.

2. Toleransi kesalahan 5% dari hasil yang harus dicapai, tetapi bukan pada kesalahan kegiatan kritis

h. Tugas

Abstraksi Tugas Praktik II

Salah satu Perusahaan yang sejak tahun 2020 banyak terlibat dalam konflik *intergroup*, yakni antara kelompok pekerja yang tergabung dalam serikat pekerja dengan manajemen Perusahaan, yaitu PT Jaya Makmur Industry yang merupakan produsen garmen. Pekerja menyuarakan kesulitan yang dihadapi dalam menerima hak dan kesejahteraan sebagai pekerja yang dianggap tidak setimpal dengan beban dan kondisi kerja.

Bagaimana Solusi Saudara dalam menghadapi kasus diatas ?

i. Instruksi Kerja

Setelah membaca abstraksi nomor **h** selanjutnya ikuti instruksi kerja sebagai berikut:

- 1) Mendengarkan secara aktif
- 2) Menggunakan Bahasa yang sederhana dan jelas
- 3) Menyesuaikan dengan gaya dan preferensi pelanggan
- 4) Mengajukan pertanyaan terbuka
- 5) Memberikan umpan balik dan tindak lanjut.



6) Daftar Cek Unjuk Kerja Tugas II

NO	DAFTAR TUGAS/INSTRUKSI	POIN YANG DICEK	PENILAIAN	
			K	BK
1.	Mendengarkan secara aktif	<ul style="list-style-type: none"> - Memperhatikan nada bicara, emosi dan Bahasa tubuh - Mendengarkan secara aktif menunjukkan kepedulian dan menghargai pendapat - Menghindari kesalahpaman, - Memperjelas keraguan - Mengkonfirmasi informasi. 		
2.	Menggunakan Bahasa yang sederhana dan jelas	<ul style="list-style-type: none"> - Menghindari penggunaan Bahasa jargon, Bahasa gaul, akronim, tidak dipahami atau dihargai dan bahasa ambigu. - Menggunakan kata-kata yang jelas dan ringkas. 		
3.	Menyesuaikan dengan gaya dan preferensi pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> - Menyesuaikan dengan gaya komunikasi, preferensi yang berbeda, formal atau 		

		<p>informal, lebih ekspresif atau pendiam, lebih visual atau auditori, lebih langsung atau tidak langsung dan sebagainya.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Berusaha untuk beradaptasi dengan gaya dan preferensi mereka. 		
4.	Mengajukan Pertanyaan Terbuka	<ul style="list-style-type: none"> - Pertanyaan yang memerlukan lebih dari jawaban ya atau tidak - Mendorong pelanggan untuk berbagi lebih banyak informasi, pendapat, atau perasaan. - Mengumpulkan lebih banyak wawasan, memahami perspektif pelanggan dan mengidentifikasi titik kesulitan atau sasaran pelanggan. 		
5.	Memberikan umpan balik dan tindak lanjut.	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan masukan dan tindak lanjut - Mendengarkan dan 		

		<p>menghargai pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mefollow up untuk menjada kontak dan hubungan dengan pelanggan setelah komunikasi. - Menyelesaikan masalah, menunjukkan komitmen, profesionalisme dan keandalan. 		
--	--	---	--	--

3. Tugas Praktik III

b. Judul Unit

Kompetensi : Memproses Keluhan Pelanggan

b. Kode Unit

Kompetensi : N.821100.048.01

c. Elemen Kompetensi : Menindaklanjuti Keluhan Pelanggan

f. Waktu Penyelesaian : 30 menit

g. Capaian Unjuk Kerja :

Setelah menyelesaikan tugas Menindaklanjuti Keluhan Pelanggan peserta mampu:

- 1) Menunjukkan rasa empati terhadap persoalan pelanggan
- 2) Mendengarkan dan memahami keluhan pelanggan
- 3) Meminta maaf atas persoalan yang dihadapi pelanggan
- 4) Mengucapkan terima kash atas keluhan pelanggan
- 5) Meringkas permasalahan berdasarkan keluhan pelanggan

- 6) Menyampaikan bantuan dan Solusi
- 7) Memberikan alternatif layanan yang mudah diakses
- 8) Melakukan *follow up*

f. Daftar Alat/Mesin dan Bahan :

NO	NAMA BARANG	SPESIFIKASI	KETERANGAN
A.	ALAT		Setiap Peserta
1.	Perekam		
2.	Alat tulis kantor	Pensil, Pulpen, Penggaris, Penghapus	
B.	BAHAN		
1.	Block Note		

h. Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Keselamatan dan kesehatan kerja yang perlu dilakukan pada waktu melakukan praktik kerja ini adalah:

- 1) Bertindak berdasarkan sikap kerja yang sudah ditetapkan sehingga diperoleh hasil seperti yang diharapkan, jangan sampai terjadi kesalahan karena ketidak-telitian dan tidak taat asas.
- 2) Waktu menggunakan telepon dan alat lainnya mengikuti petunjuknya masing-masing yang sudah ditetapkan.



i. Standar Kinerja

- 1) Dikerjakan selesai tepat waktu, waktu yang digunakan tidak lebih dari yang ditetapkan.
- 2) Toleransi kesalahan 5% dari hasil yang harus dicapai, tetapi bukan pada kesalahan kegiatan kritis.

j. Tugas

Abstraksi Tugas Praktik III

Saudara adalah supervisor marketing bekerja di PT “Ayundai” sebuah Perusahaan yang bergerak pada bidang dealer mobil. Seorang pelanggan datang ke Perusahaan Saudara dan mengeluh karena kendaraan yang baru saja dibeli tidak dapat berfungsi dengan baik dan Saudara harus menanganinya.

k. Instruksi Kerja

Setelah membaca abstraksi nomor **h** selanjutnya ikuti instruksi kerja sebagai berikut:

Setelah membaca abstraksi nomor **h** selanjutnya ikuti instruksi kerja sebagai berikut:

- 1) Menunjukkan rasa empati terhadap persoalan pelanggan
- 2) Mendengarkan dan memahami keluhan pelanggan
- 3) Meminta maaf atas persoalan yang dihadapi pelanggan
- 4) Mengucapkan terima kasih atas keluhan pelanggan
- 5) Meringkas permasalahan berdasarkan keluhan pelanggan
- 6) Menyampaikan bantuan dan Solusi
- 7) Memberikan alternatif layanan yang mudah diakses
- 8) Melakukan *follow up*

I. Daftar Cek Unjuk Kerja Tugas III

NO	DAFTAR TUGAS/INSTRUKSI	POIN YANG DICEK	PENILAIAN	
			K	BK
1.	Menunjukkan rasa empati terhadap persoalan pelanggan	<ul style="list-style-type: none">- Mendengarkan seluruh complain- Memvalidasi perasaan yang dirakan pelanggan terhadap complain tersebut.		
2.	Mendengarkan dan memahami keluhan pelanggan.	<ul style="list-style-type: none">- Mendengarkan secara seksama keluhan yang diajukan pelanggan- Memberikan resoin selingan pertanyaan klarifikasi yang berkaitan dengan masalah tersebut.		
3.	Meminta maaf atas persoalan yang dihadapi pelanggan	Mengungkapkan rasa menyesal dan meminta maaf dengan tulus kepada pelanggan atas keluhan atau komplain tersebut.		
4.	Mengucapkan terima atas keluhan	Menjadikan bahan		



	pelanggan	evaluasi untuk semua complain/keluhan dari pelanggan		
	Meringkas permasalahan berdasarkan keluhan pelanggan	Mengkonfirmasi persoalan agar mudah mencari Solusi dan jalan keluar yang tepat.		
	Menyampaikan bantuan dan solusi	<ul style="list-style-type: none">- Berpedoman atau SOP Perusahaan dalam menyampaikan Solusi dan bantuan- Berkata jujur dan sopan		
	Memberikan alternatif layanan yang mudah diakses	<ul style="list-style-type: none">- Pelanggan menghubungi divisi untuk menyelesaikan persoalan.		
	Melakukan <i>Follow Up</i>	<ul style="list-style-type: none">- Mewajibkan menjabarkan dengan terperinci dan detail rencana <i>follow up</i>		



1) Lembar Cek Hasil

No.	ASPEK YANG DINILAI	STANDAR KEBERTERIMAAN	CEKLIS	
			K	BK
1.				
2.				
3.				
4.				

E. LAMPIRAN

1. Kamus Istilah

B

Bahasa	Alat komunikasi ditempat kerja untuk menyampaikan atau menerima informasi dari orang lain, bahasa juga sebagai sarana informasi dalam pendidikan, dalam komunikasi dengan bahasa dan nada sebaiknya dilakukan dengan jelas, benar dan sopan.
Budaya	Segala hasil daya cipta rasa dan karya manusia yang dijadikan milik diri seseorang dalam masyarakat dengan cara belajar

K

Keinginan	Hasrat akan pemuas tertentu dari kebutuhan tersebut.
Komunikasi	Suatu proses kegiatan penyampaian pesan atau informasi yang mengandung arti dari satu pihak kepada pihak lain dalam usaha untuk mendapatkan saling pengertian.
Komunikasi Tertulis	Komunikasi yang dilaksanakan dalam bentuk surat dan dipergunakan untuk menyampaikan berita yang sifatnya singkat, jelas tetapi



dipandang perlu untuk ditulis dengan maksud-maksud tertentu

Komunikasi Informatif

(Informative communication)

Suatu pesan yang disampaikan kepada seseorang atau sejumlah orang tentang hal-hal baru yang diketahuinya.

Komunikasi persuasif

Bertujuan untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku komunikator yang lebih menekankan sisi psikologis komunikator.

Konflik

Perjuangan mental yang disebabkan pikiran-pikiran, tindakan-tindakan, atau cita-cita yang berlawanan

Konsep bahasa

Alat untuk menyampaikan pikiran, Bahasa adalah alat untuk berinteraksi atau alat untuk berkomunikasi, dalam arti alat untuk menyampaikan pikiran, gagasan, konsep atau perasaan.

Konsultasi

Tindakan yang bersifat personal antara pihak yang memiliki masalah dengan pihak konsultan yang memberikan pendapat.



P

Pelanggan Konsumen berupa pembeli ataupun pengguna jasa yang melakukan kegiatan pembelian ataupun penggunaan jasa secara berulang-ulang dikarenakan kepuasan yang diterimanya dari penjual ataupun penyedia jasa.

Pelanggan eksternal

Pelanggan yang secara aktif langsung mengonsumsi barang ataupun jasa yang mereka beli.

Pelanggan internal Pelanggan yang tidak mengonsumsi suatu barang ataupun jasa secara langsung.

Permintaan pelanggan

Keinginan akan sesuatu yang didukung dengan kemampuan serta kesediaan membelinya.

Prosedur

Langkah-langkah suatu aktivitas atau kegiatan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan

2. Referensi

American Federation of Teachers, Teacher Resources: Managing Your First Day of School, www.aft.org

<http://www.pandagila.com/cara-menangani-komplain-pelanggan-cepat-cerdas-tepat/>

-----, Materi Pembelajaran, Diklat Instruktur Berbasis Kompetensi: Bidang Metodologi Pelatihan, *Unit Kompetensi Merancang Penyajian Materi Pembelajaran, Kode Unit: D1*, Buku Informasi, Depnakertrans, Ditjen Binalattas, Dit Intala, 2007.

-----, *Materi Pelatihan Tenaga Teknis Pengembangan BLIP: Lesson Plan*, VEDC/PPPGT 1999, Malang

The Essentials of Language Teaching, PLANNING A LESSON, www.nclrc.org/essentials A project of the National Capital Language Resource Center ©2003-2007

3. Unit Kompetensi

Acuan Standar Kompetensi Kerja

Materi modul pelatihan ini mengacu pada unit kompetensi terkait yang disalin dari Standar Kompetensi Kerja Subgolongan Jasa Pendidikan Lainnya Pemerintah dengan uraian sebagai berikut:

KODE UNIT : **N.821100.048.01**

JUDUL UNIT : **Memproses Keluhan Pelanggan**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk memproses keluhan pelanggan



ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
<p>1. Menerapkan prinsip-prinsip Kerjasama dengan kolega dan pelanggan</p>	<p>1.1 Penyebab keluhan pelanggan diidentifikasi</p> <p>1.2 Bantuan pelayanan kepada pelanggan disediakan di dalam dan di luar organisasi</p> <p>1.3. kebutuhan dasar pelanggan diantisipasi.</p>
<p>2. Mengantisipasi adanya hambatan komunikasi terhadap kolega/pelanggan</p>	<p>2.1 Pengamatan secara efektif dan keterampilan mendengarkan secara aktif digunakan untuk mendapatkan dan menerjemahkan informasi baik verbal maupun non verba.</p> <p>2.2 Kata-kata yang digunakan sesuai dengan SOP organisasi.</p> <p>2.3 Sikap empati dan positif diperlihatkan</p> <p>2.4 Kesempatan pelanggan menyampaikan permasalahannya diberikan.</p>
<p>3. Menindaklanjuti keluhan pelanggan</p>	<p>3.1 Tindak lanjut permasalahan pelanggan diidentifikasi.</p> <p>3.2 Tanggapan diberikan terhadap keluhan pelanggan.</p> <p>3.3 Pemecahan masalah diberikan untuk</p>

	kepuasan pelanggan.
--	---------------------

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan pada seluruh sektor industry.

1.2 Khususnya pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang berkaitan dalam mempromosikan hasil produksi atau pelayanan jasa unit secara rutin.

1.3 Keluhan pelanggan dapat berupa :

1.3.1 Ketidakpuasan terhadap produk/jasa

1.3.2 Ketidaksesuaian pesanan

2. Peralatan dan perlengkapan

4.2. Peralatan

(tidak ada)

4.3. Perlengkapan

2.1.1 Alat tulis kantor

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)



4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 SOP organisasi

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini bisa dinilai pada saat bekerja di tempat kerja maupun secara simulasi.

1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan kombinasi metode: demonstrasi, lisan, tertulis dan atau portofolio

1.3 Bagi pelatihan kejuruan sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industry secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Konsep-konsep Pelayanan Prima dan Prinsip-prinsip Dasar Pelayanan.

3.1.2 Unsur-unsur dari Pelayanan Prima



3.1.3 Kualitas Pelayanan Prima

3.2 Keterampilan

3.2.1 Cara kerja dalam berkomunikasi dengan pelanggan dan penggunaan Bahasa dengan tata Bahasa yang baik dan benar, baik dalam Bahasa Indonesia maupun asing.

3.2.2 Cara menggunakan media komunikasi dengan pelanggan secara tepat dan efisien.

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Empati dalam menangani keluhan pelanggan

4.2 Responsif dalam melakukan tugas dan tanggung jawab

5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan melakukan pengamatan secara efektif dan keterampilan mendengarkan secara aktif digunakan untuk mendapatkan dan menerjemahkan informasi baik verbal maupun non verbal.

5.2 Kemampuan bersikap empati dan positif saat memproses keluhan pelanggan.