

KODE UNIT : N.812100.017.02

JUDUL UNIT : Menangani Keluhan Pelanggan

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menangani keluhan pelanggan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi jenis dan rincian keluhan	<ul style="list-style-type: none">1.1 Keluhan diterima secara formal dan pernyataan disampaikan dengan sopan disertai bahasa tubuh yang tepat.1.2 Teknik klarifikasi dan umpan balik disampaikan dengan baik dan benar bila pelanggan menerangkan keluhannya.1.3 Setiap kosa kata digunakan dengan tepat.1.4 Konflik situasi yang potensial diidentifikasi dan diantisipasi.1.5 Tata bahasa digunakan dengan tepat dan benar.
2. Memberikan solusi yang tepat untuk memecahkan masalah keluhan	<ul style="list-style-type: none">2.1 Situasi yang menimbulkan keluhan tersebut harus dijelaskan.2.2 Solusi yang tepat dan benar diberikan.
3. Menindaklanjuti keluhan	<ul style="list-style-type: none">3.1 Tindakan yang sudah dilakukan diperiksa.3.2 Jika keluhan pelanggan belum teratasi dilakukan penyelidikan lebih jauh.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk kegiatan pekerjaan *cleaning service*.
 - 1.2 Pelanggan meliputi pengguna jasa atau masyarakat umum
2. Peralatan dan Perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Kertas
 - 2.1.2 Pulpen
 - 2.2 Perlengkapan
(Tidak ada.)

3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada).
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Budaya dan kebiasaan pengguna jasa
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 SOP

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian dilakukan untuk mengetahui kemampuan yang meliputi aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja dalam melaksanakan pekerjaan.
 - 1.2 Penilaian dapat dilakukan pada tempat kerja, pada lembaga pe- latihan yang memenuhi persyaratan keamanan lingkungan.
 - 1.3 Penilaian dapat dilakukan dengan cara tertulis, lisan, demon- strasi, portofolio/*log book* dan wawancara, ditempat kerja dan/atau tempat uji kompetensi.
2. Persyaratan kompetensi
 - 2.1 N.812100.004.01 Menerapkan Prinsip-Prinsip Pekerjaan Dasar pada *Cleaning Service*
 - 2.2 N.812100.018.02 Melaksanakan Pelayanan di Tempat Kerja
3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Cara berkomunikasi dengan baik dan benar
 - 3.1.2 Cara bekerja pada jasa kebersihan
 - 3.1.3 Cara memecahkan keluhan pelanggan atau masyarakat
 - 3.1.4 Perbedaan sosial budaya masyarakat
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mengidentifikasi keluhan pelanggan

3.2.2 Berkomunikasi dengan baik dan sopan

3.2.3 Memecahkan persoalan yang timbul dengan pelanggan atau masyarakat

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Sopan

4.2 Komunikatif

4.3 Jujur

5. Aspek kritis

5.1 Situasi yang menimbulkan keluhan tersebut harus dijelaskan

5.2 Solusi yang tepat dan benar diberikan