KODE UNIT : **N.81JKS00.003.3**
JUDUL UNIT : **Menangani Keluhan Pelanggan**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melaksanakan penyelesaian atas keluhan dari pelanggan yang diterima perusahaan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi jenis dan rincian keluhan	1.1 Keluhan pelanggan diterima dalam bentuk formulir sesuai dengan prosedur perusahaan. 1.2 Keluhan pelanggan diidentifikasi sesuai peraturan perusahaan. 1.3 **Teknik komunikasi** dan klarifikasi dilakukan dengan baik kepada pelanggan sesuai standar perusahaan.
2. Menetapkan solusi untuk penyelesaian keluhan	2.1 Penyebab keluhan pelanggan diidentifikasi sesuai prosedur perusahaan. 2.2 Keluhan pelanggan didiskusikan secara detail sesuai standar perusahaan. 2.3 Solusi untuk penyelesaian masalah ditetapkan sesuai standar perusahaan.
3. Menindaklanjuti keluhan pelanggan	3.1 Keluhan pelanggan diselesaikan secara cermat sesuai prosedur perusahaan. 3.2 Keluhan pelanggan yang telah selesai dilaporkan kepada pihak yang terkait sesuai prosedur perusahaan. 3.3 Laporan keluhan pelanggan didokumentasikan sesuai prosedur.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk melakukan penyelesaian terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan terhadap hasil kerja.
   1.2 Teknik komunikasi yang dimaksud dapat meliputi:
      1.2.1 Tata bahasa.
      1.2.2 Bahasa tubuh.
      1.2.3 Jenis komunikasi.

2. Peralatan dan perlengkapan
   2.1 Peralatan
      2.1.1 Alat komunikasi
      2.1.2 Alat pengolah data
      2.1.3 Alat pencetak data
   2.2 Perlengkapan
      2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
      2.2.2 Formulir laporan
      2.2.3 Berita acara

3. Peraturan yang diperlukan
   (Tidak ada.)

4. Norma dan standar
   4.1 Norma
      4.1.1 Etika berkomunikasi
   4.2 Standar
      4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terkait dengan penyelesaian keluhan pelanggan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Penilaian/asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di Tempat Uji Kompetensi (TUK) tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan dan diterapkan secara individu.
   1.2 Dalam pelaksanaannya, peserta/asesi dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan, dokumen, bahan, serta fasilitas asesmen yang dibutuhkan serta dilakukan pada TUK tempat kerja atau tempat simulasi yang disiapkan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) terkait sesuai SOP.
   1.3 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup, kompetensi sesuai skema asesmen, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen, serta jadwal asesmen.
   1.4 Metode asesmen yang dapat diterapkan meliputi kombinasi metode tes lisan, tes tertulis, observasi, demonstrasi/simulasi, verifikasi bukti/portofolio dan wawancara, serta metode lain yang relevan.

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.3 Pengetahuan
      3.3.1 Teknik berkomunikasi
      3.3.2 Jenis-jenis komunikasi
   3.4 Keterampilan
      3.4.1 Melakukan komunikasi efektif
      3.4.2 Menggunakan alat komunikasi
      3.4.3 Membuat laporan keluhan pelanggan

4. Sikap kerja yang diperlukan
   4.1 Sabar dalam menghadapi pelanggan
   4.2 Tanggung jawab dalam pekerjaan
   4.3 Cermat dalam memilih penyelesaian masalah

5. Aspek kritis
   5.1 Ketepatan dalam memberikan solusi yang tepat untuk penyelesaian masalah sesuai prosedur perusahaan
   5.2 Kepedulian dalam memahami keluhan pelanggan