

Menghadapi Situasi Konflik

Unit Kode: PARUJPPKU04C

Standar Kompetensi

Materi Pendukung Bagi Pengajar dan Siswa

Tugas-tugas Penilaian

Ucapan terima kasih

Indonesia Australia Partnership for Skills Development Travel and Tourism Project Team (IAPSD) mengucapkan terima kasih atas kontribusi dan dukungannya atas partisipasi terhadap lembaga ini:

Perhimpunan Biro Perjalanan Seluruh Indonesia (ASITA)

Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI)

Perhimpunan Pengelola Konferensi Profesional Indonesia (SIPCO)

Asosiasi Kongres dan Konvensi Indonesia (INCCA)

Asosiasi Objek Wisata Indonesia (PUTRI)

Departemen Kebudayaan dan Pariwisata (Depbudpar)

Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi

Departemen Pendidikan Nasional

Australian National Training Authority (ANTA)

Australian Agency for International Development (AusAID)

Tourism Training Australia (TTA)

PT. Abacus Distribution Systems Indonesia



Sebagai tambahan, Tim Proyek ini mengucapkan terima kasih kepada nama-nama dibawah ini atas masukan mereka dalam penulisan dan pembuatan materi-materi standar kompetensi:

Ade Soemantri	Lisia Apriyani, SE, Akt
AA. Gede Oka Geria, SS	Maharani Leksmono, SE
Agung DS Daniswara	Mahfuddin Akhyar
Alex Kahu Lantum, Drs., M.S	Melly Selibulgani
Amrullah, Drs	Misbach Malik
Arief Faizal Rachman	MT Sirait
Bambang Gunardjo, BA	Muchlis Anwar
Beatrix L.L.R Marbun	Nani Harsojo
Budi A. Sambas, S.Pd	Ni Ketut Citra Yuni, SS
Dedi Supriyadi	Nila K. Hidayat, SE
Diah Utari B.R., Dra., M.Si	Nurrohmat
Diksa Kuntara, SE	Pisa Ramli
Djamang Ludiro, Drs	R. Felix Hadimulyanto
Edi Kustanto, Drs., MM	Rina Arlianti
Efrin I. Panhar, Drs	Rina Suprina, Dra
Eleanore Lanny	Rochmani Dwiastuty S, S.Pd
Elizabeth Pujianti	Rubiyanto, P., Drs, MM
Erick Y. Pasaribu, BA	Rukiah
Etty Sulistyawati	Santi Palupi, Dra, MM
Eva Mora mangunsong, Dra	Sudiarto
Eveline Adhiyasa	Tetty Ariyanto
Handono Eko Prabowo, T, Drs, MBA	Tigor Tambunan
Heben Ezer	Titus Odong Kusumajati, Drs, MA
Herry Maridjo, H, Drs, M.Si	Tri Harsono Udjiyanto
I Gusti Ayu Waliwati, Dra	Trikarya Satyawan
I Made Wardhana, Drs	Trisnawati Rahayu, M. SE, Akt
I Nyoman Sukasanjaya, SS	Triwanggono, A, Drs, M.S
Joko Prayitno, Drs	Uday Aliwidaya
Joko Priyadi	Wahyu Ari Andriyanto, Chr, Y, SE, Akt
Joko Purwanto, Drs	Wahyu Hadad
Joko Siswanto, FA., Drs, MM, Akt	Yudi Yuniarto, A, SE, MBA
Katamsi Nurrasa	Yuliati, S.Pd
Leo Muda Limbong	Yusef Widya Karsono, SE, MBA

Daftar Isi

Unit No.	Judul Unit	Hal.
1	Pengantar Pendahuluan	1
2	Bantuan untuk Pengajar	6
3	Standar Kompetensi	10
4A	Rencana Isi	13
4B	Cara Mengajar Kompetensi Standar	19
4C	Materi Pendukung Bagi Pengajar	23
5	Cara Menilai Unit Ini	55

Menjalankan semua program pengajaran secara efektif untuk tercapainya kompetensi memerlukan level-level berikut berdasarkan angka dan huruf.

Level	Berdasarkan kemampuan menulis/huruf
3	Kemampuan lanjutan untuk menulis, menganalisa secara kritis dan menilai isi/teks.

Level	Berdasarkan kemampuan berhitung/angka
1	Kemampuan untuk menggunakan lambang-lambang diagram-diagram dan istilah-istilah matematik, hubungan kata-kata dalam konteks yang dikenal dan diperkirakan sanggup berkomunikasi secara matematis.

Bagian 1 Pengantar Panduan

Selamat datang di panduan ini

Panduan ini menggunakan pelatihan berdasarkan kompetensi untuk mengajar ketrampilan-ketrampilan di tempat kerja. Pengajaran berdasarkan standar kompetensi yang merupakan persyaratan yang telah disetujui secara nasional untuk ketrampilan, sikap dan pengetahuan yang diperlukan untuk satu pekerjaan khusus. Penekanan utama berdasarkan apa yang dapat dilakukan seseorang sebagai hasil pelatihan. Salah satu ciri penting dari pelatihan berdasarkan kompetensi adalah memfokus pelatihan terhadap setiap individu untuk pekerjaan-pekerjaan nyata dalam tempat kerjanya..

Panduan ini akan menolong Anda untuk mengajar, menyediakan aktivitas-aktivitas yang berpusat pada siswa dan menilai standar kompetensi yang sejalan dengan judul “Menghadapi Situasi Konflik”.

Panduan ini melibatkan diri dengan ketrampilan, pengetahuan dan sikap yang dituntut untuk menangani situasi antar pribadi yang sulit – keduanya dengan konsumen dan rekan kerja.

Unit ini merupakan pedoman penampilan yang efektif yang berhubungan dengan unit-unit lain. Berdasarkan kepada sektor industri dan tempat kerja, dikombinasikan dengan penilaian /pelatihan yang tepat. Contoh termasuk berikut ini tetapi tidak dibatasi untuk:

- PARUJPUKP01C Membangun dan Mengatur Hubungan Kerja
- PARUJPUKP02C Memonitor Proses Pekerjaan
- PARUJPUKP05C Memimpin dan Mengatur Orang
- PARUJPUKP06C Mengatur Perbedaan Tempat Kerja
- Semua unit pelatihan.

Catatan bahwa pemecahan masalah adalah termasuk dalam dua unit ini dan unit Memonitor Proses Pekerjaan. Kita harus penuh perhatian untuk menghindari duplikasi dalam penilaian dan pelatihan.

Kita juga harus memperhatikan dalam mengembangkan pelatihan untuk memenuhi apa yang diharapkan dari unit ini.

Para pelatih sebaiknya menyusun sesi-sesi mereka menurut :

- Kebutuhan siswa
- Yang dibutuhkan organisasi mereka
- Waktu yang tersedia bagi pelatih *time available for training*
- Situasi Pelatihan.

Sebuah strategi penyampaian telah disediakan untuk para pelatih. Isi yang diusulkan memberi indikasi tentang kebutuhan yang perlu diajar dalam program ini agar dapat memenuhi standar kompetensi.

Strategi penyampaian yang akan digunakan dan cara penilaian yang tersedia dalam unit ini tidak berlaku mutlak dan sebaiknya digunakan sebagai pedoman saja. Pelatih didorong untuk memakai pengetahuan industri mereka, serta pengalaman mereka, contoh-contoh dan produk-produk lokal untuk menyesuaikan materi pengajaran atau mengembangkan nara sumber mereka sendiri, agar dapat memastikan sejauh mana relevansinya pelatihan ini.

Definisi

Dalam materi pengajaran, seorang individu yang ingin mencapai kompetensi disebut sebagai siswa. Dalam situasi pelatihan Anda sendiri, orang ini dapat saja dianggap sebagai murid, orang yang ingin belajar, atau peserta.

Diperlukan berapa lama untuk mencapai keberhasilan standar kompetensi

Menurut pelatihan berdasarkan Kompetensi (CBT), ini harus berfokus kepada pencapaian kompetensi, tidak sekedar untuk memenuhi kebutuhan waktu tertentu, karena waktu yang dibutuhkan setiap siswa untuk mencapai kemampuan tertentu akan berbeda-beda.

Simbol-simbol. Terdapat bermacam-macam simbol dalam paket pelatihan ini, agar pelatih mengerti artinya, maka arti masing-masing simbol akan dijabarkan dibawah ini:

Simbol	Artinya
	Handout = Lembaran untuk para siswa
	Overhead Transparency = Lembaran transparansi (Lembaran transparansi yang dapat digunakan dengan alat Overhead Proyektor tapi informasi ini juga dapat ditulis diatas papan tulis ataupun lembaran kertas pada "flipchart" yang disediakan untuk pelatih bila alat OHP tidak ada).
	Assessment Task = Lembaran Kerja siswa yang harus diselesaikan oleh siswa serta dinilai.
	Task or Activity = Lembaran Tugas yang harus diselesaikan oleh para siswa.

Daftar Kata-kata

Access and Equity = Dapat diikuti segala golongan

Pelatihan ini dapat diikuti segala golongan tanpa melihat umur, jenis kelamin, sosial budaya, agama ataupun latar belakang pendidikan.

Assessment = Evaluasi

Proses formal yang memastikan bahwa pelatihan yang diadakan memenuhi syarat standar yang ditentukan/dibutuhkan oleh dektor industri ini. Proses ini akan dilakukan oleh seorang Penilai yang sudah pakar dalam hal mengevaluasi bidang-bidang seperti ini secara nasional dalam struktur yang telah disetujui.

Competency-Based Training = Pelatihan Berdasarkan Kompetensi

Pelatihan yang menitikberatkan pada apa yang dapat dilakukan oleh seseorang dan mengukur kinerja terhadap standar-standar yang telah disetujui.

Critical Aspects of Assessment = Aspek Penting dari Sebuah Evaluasi/Penilaian

Menerangkan inti sebuah evaluasi dan hal-hal kunci saat mengevaluasi sesuatu.

Context of Assessment = Kontek penilaian/Evaluasi

Menerangkan dimana, bagaimana dan dengan metoda apa evaluasi harus terjadi.

Elements = Elemen-elemen

Ketrampilan-ketrampilan yang akhirnya akan membentuk sebuah unit kompetensi.

Evidence Guide = Panduan /Pedoman

Pedoman bagaimana sebuah unit dapat dievaluasi.

Fair = Adil

Tidak akan mengecewakan beberapa kandidat/siswa tertentu.

Flexible = Fleksibel (mudah disesuaikan)

Diakui bahwa cara mengajar dan mengevaluasi kinerja berdasarkan sistim kompetensi tak dapat dilakukan dengan hanya satu pendekatan saja.

Formative Assessment = Evaluasi Formatif

Evaluasi yang dilakukan sewaktu-waktu selama pelatihan. Evaluasi semacam ini menolong para siswa untuk memastikan bahwa sebuah proses belajar memang sudah/sedang terjadi, evaluasi semacam ini juga dapat memberi umpan balik pada siswa atas kemajuan pelajaran/pelatihan mereka.

Key Ability =Kemampuan Kunci

Kemampuan-kemampuan yang mendasari segala macam kinerja. Yang dimaksud dengan kinerja tersebut adalah mengumpulkan, menganalisa dan mengorganisir ide-ide serta informasi, mengkomunikasikan ide dan informasi, merencanakan dan mengorganisir aktifitas, bekerjasama dengan orang lain dalam kelompok, memecahkan persoalan, menggunakan teknologi, menggunakan ide-ide dan teknik matematika.

Kemampuan semacam ini dinilai pada tingkat-tingkat berbeda sebagai berikut:

Tingkat kemampuan yang harus dilakukan untuk mencapai kompetensi ini.	
Tingkat	Ciri-ciri
1	Dapat melakukan tugas-tugas rutin dalam prosedur yang sudah ditentukan tapi masih sering harus dibimbing oleh pelatih/penyelia.
2	Dapat melakukan tugas-tugas dengan arti lebih luas dan kompleks dengan peningkatan otonomi dengan cara bekerja sendiri. Penyelia hanya akan memeriksa saat tugas sseudah diselesaikan oleh siswa.
3	Dapat melakukan aktifitas-aktifitas kompleks/sulit dan aktifitas non rutin, memotifasi diri sendiri dan bertanggungjawab atas pekerjaan yang dilakukan oleh orang lain.

Linkages to Other Units = Hubungan dengan Unit-unit lain

Menerangkan peran unit dan tempatnya dalam satu set kompetensi penuh yang telah ditentukan oleh industri bersangkutan. Memberi pedoman unit-unit mana yang dapat dievaluasi bersama.

National Competency Standards = Standar Kompetensi Nasional

Pernyataan yang telah disetujui secara nasional tentang ketrampilan dan pengetahuan bahwa manusia perlu bekerja dan bahwa standar kinerja seseorang memang dibutuhkan.

Performance Criteria = Kriteria unjuk kerja

Kriteria untuk kerja dipakai untuk menilai apakah seseorang telah mencapai satu buah unit kompetensi.

Qualified Assessor = Penilai Yang Memenuhi Syarat

Seseorang yang memang memenuhi syarat untuk menjadi penilai.

Range of Variables = Deretan Variabel

Deretan rincian berbagai konteks yang dapat diterapkan pada unit kerja tertentu.

Reliable = Dapat dipercaya

Memakai metoda-metoda dan prosedur yang dapat dipercaya bahwa standar-standar kompetensi dan tingkatannya telah dijabarkan dan dilakukan secara konsisten pada setiap konteks yang ada dan kepada setiap siswa.

Standards and Certification Institute = Standarisasi dan Lembaga Sertifikasi

Departemen Tenaga Kerja telah memberikan kekuasaan kepada ASITA (Association of Indonesian Travel Agents) dan Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) untuk mendirikan sebuah badan atau institut untuk Standarisasi dan Sertifikasi kompetensi untuk para pekerja Indonesia dalam industri pariwisata dari industri jasa dan keramah-tamahan. Institut ini akan mengembangkan standar kompetensi dan sistem informasi untuk kompetensi –kompetensi standar dan sertifikat, akan juga melakukan ujian serta sertifikasi terhadap kompetensi para pekerja Indonesia di bidang industri ini.

Summative Assessment = Penilaian Sumatif

Penilaian yang akan dilakukan setelah siswa menyelesaikan pelatihan satu unit kompetensi untuk memastikan bahwa siswa telah mencapai satu Kriteria Unjuk Kerja yang diinginkan.

Underpinning Skills and Knowledge = Ketrampilan & Pengetahuan Penunjang

Menerangkan ketrampilan dan pengetahuan apa yang diperlukan untuk menjadi kompeten pada satu tingkat tertentu..

Unit descriptor

Penerangan secara umum tentang standar kompetensi.

Valid = Berlaku

Keputusan pada fakta dan Kriteria yang sama akan menghasilkan hasil penilaian yang sama walaupun penilai-penilainya berbeda.

Bagian 2 Panduan untuk Pengajar/Pelatih

Standar Kompetensi adalah suatu pernyataan secara nasional dari tiga komponen yang saling berhubungan dari ketrampilan, pengetahuan dan sikap yang diperlukan untuk melaksanakan tugas tertentu secara efektif.

Deretan aktifitas pelatihan yang telah diusulkan untuk menyampaikan kompetensi ini adalah sebagai berikut:

- Tugas-tugas praktis
- Proyek-proyek dan tugas
- Studi kassus
- Ceramah/kuliah
- Video dan Referensi
- Aktifitas Kelompok/ tugas kelompok
- Permainan peran dan simulasi

Sebaiknya para pelatih dapat memilih strategi-strategi yang pantas untuk kompetensi yang diajarkan, situasi dan kebutuhan yang diperlukan siswa. Misalnya, bila tidak dapat melakukan praktek kerja nyata, maka simulasi yang berbeda-beda dan juga permainan peran dalam pengajaran juga sapat dilakukan untuk menggantikannya.

Peran Pelatih /Pengajar

Salah satu peran pelatih adalah memastikan adanya pelayanan standar tinggi melalui pelatihan yang efektif. Untuk memastikan apakah diri anda siap untuk mengajar dan bekerja sebagai pelatih kompetensi terhadap siswa-siswa/ peserta pelatihan, sebaiknya menjawab pertanyaan-pertanyaan di bawah ini:

- Seberapa percaya dirikah Anda tentang pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk mengajar setiap elemen pada paket peklatihan ini?
- Apa ada informasi atau peraturan baru yang perlu Anda ketahui sebelum mulai dengan pengajaran Anda?
- Apa Anda cukup percaya diri untuk mendemonstrasikan tugas-tugas praktis dalam paket program ini?
- Apakah Anda dapat menjelaskan dengan seksama tentang pengetahuan-pengetahuan yang menjadi dasar utama pelatihan standar kompetensi yang akan dibutuhkan para siswa agar mereka dapat melakukan tugas mereka dengan baik?
- Apa pengetahuan Anda cukup untuk mengetahui ruang lingkup situasi industri yang dapat diterapkan oleh kompetensi?
- Apa Anda sadar sejauh mana ketrampilan bahasa, pengeetahuan membaca dan menghitung yang harus didemonstrasikan para siswa saat mengikuti pelatihan standar kompetensi?
- Apa sudah Anda perkirakan tentang apa saja yang harus diterobos dan isu persamaan hak apa saja yang harus direncanakan dalam mengajar program pelatihan ini?

Dari sudut pandang penilaian. Diasumsikan bahwa suatu sikap yang tepat merupakan suatu kesatuan dalam penilaian ketrampilan dan pengetahuan yang dijelaskan dalam stsndar kompetensi.

Regulations = Peraturan-Peraturan

Sebaiknya pengajar mengetahui dan sadar bahwa terdapat beberapa peraturan-peraturan dan pedoman yang berdampak pada program yang akan dilakukan secara profesional, dan memastikan bahwa siswa-siswa Anda mematuhi.

Alat/Media pengajaran yang dibutuhkan untuk mengajar kompetensi ini.

Fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan untuk Mengajar Teori:

Tempat/Ruang kelas untuk mengajar siswa, papan tulis, overhead projector, layar overhead projector, flip chart, kertas untuk flip chart.

Kebutuhan khusus Untuk Mengajar:

Tidak Ada

Sumber Informasi diperoleh dari:

Sumber dari informasi juga dapat terdiri dari kategori tersebut dibawah ini:

Teks yang digunakan:

- Judul: The Business Communication Handbook
- Pengarang : J Dwyer
- Penerbit ; Prentice Hall
- Tanggal Penerbitan : 1997
- Tempat Penerbitan: Sidney, Australia
- ISBN No: -

- Judul : Human Communication-The Basic Course
- Pengarang : J De Vito
- Penerbit : Harper Collins
- Tanggal Penerbitan : 1994
- Tempat Penerbitan : New York
- ISBN No: -

- Judul : Management
- Pengarang : S Robbins, R Bergman, I Stagg, M Coulter
- Penerbit: Prentice Hall
- Tanggal Penerbitan : 2000
- Tempat Penerbitan : Australia
- ISBN No: 0 7248 1073 0

- Judul : Resolving Conflicts on the Job
- Pengarang ; J Wisinki
- Penerbit : Amacon Publishers
- Tanggal Penerbitan : 1993
- Tempat Penerbitan : New York

Travel Indonesia Magazine
Publisher: PT. Travia Duta
Telp: (62 21) 380 5555 Ext 76006
Fax: (62 21) 38406143

Teacher Associations - PPPG
Jl.Raya Parung KM.22-23 Bojongsari, Sawangan – Bogor
Telp: (021) 7431271

The Association of the Indonesian Tourism Attractions (PUTRI)
Gedung Sasana Griya
A 15 Lt II
Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta
Telp: (021)-8401-719
Fax: (021)-8400-709

Association of The Indonesian Tours and Travel Agencies (ASITA)
Komp Golden Plaza Blok A/30
Jl RS Fatmawati No 15, Jakarta
Telp: (021)-7590-0094-95
Fax: (021)-7507-537

Society of Indonesian Professional Conference Organisers (SIPCO)
Setia Travel
Jl H.Anshari No 33 B Jakarta
Telp: (021)-6385-8611
Fax: (021)-6386-4182

Indonesia Congress and Convention Association INCCA
Hotel Wisata
Arcade 13A, Jakarta
Telp: (021)-3140-982
Fax: (021)-334-470

Indonesian Guides Association (HPI)
Ade Sumatri
Telp: (021)-9133-921
Fax: (021)-5213-257 (Via Dinas Pariwisata DKI)

Internet sites

Direktorat Dikmenjur
<http://dikmenjur.freehosting.net/>

SMK 8 Makassar
<http://www.geocities.com/smkknupg/>

Boeing Company
<http://www.boeing.com/>

Environmental Information
<http://www.boris.qub.ac.uk/cvni/info.html/>

Green Net
<http://www.gn.apc.org/>

Internet World Travel Guide
<http://www.iwtg.com/>

Planet Earth Home Page
<http://www.planetearth.net/info.html/>

Tourism Training Australia
<http://www.tourismtraining.com.au/>

United Nations Development Program
<http://www.undp.org/>

Virtual Tourist II
<http://www.vtourist.com/vrt/>

World Tourism Organization: World Tourism Information Centre
<http://www.world-tourism.org/>

Andapun dapat menambah daftar Anda sendiri untuk sumber-sumber penting yang berhubungan dengan pelatihan program kompetensi ini.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Perlunya untuk memperbaharui ketrampilan dan Pengetahuan Anda.

Sehubungan dengan perubahan industri yang terus menerus, pelatih/pengajar harus mengulang kembali secara kritis dan memperbaharui sumber-sumber dan mempertahankan pengetahuan yang baru dari semua praktisi industri.

Bagian 3 Standar Kompetensi

Gunakan bagian ini untuk:

- Mengetahui apa yang harus dilakukan para siswa
- Mengetahui apa yang telah dilakukan para siswa
- Memantau perkembangan para siswa
- Memastikan bahwa Anda sebagai pelatih, telah mencakup seluruh Kriteria Unjuk Kerja dan elemen-elemennya dalam pelatihan ini
- Memastikan bahwa Anda sebagai pelatih, telah mencakup seluruh Kriteria Unjuk Kerja dan elemen-elemennya bila mengevaluasi tugas siswa.

Judul Unit

Menghadapi Situasi Konflik

Penjabaran Unit

Unit ini menangani pengetahuan ketrampilan dan sikap yang diperlukan untuk mengatasi situasi antar pribadi yang sulit – dengan konsumen dan rekan kerja.

Elemen	Kriteria Unjuk Kerja
01 Mengetahui situasi konflik.	<p>1.1 Hal-hal yang menyebabkan konflik harus diketahui dengan cepat dan tindakan yang cepat dan tepat harus dilakukan untuk mencegah masalah yang lebih besar.</p> <p>1.2 Pada saat keamanan pribadi dari pelanggan atau rekan terancam harus diketahui dengan cepat dan lakukan bantuan secara tepat.</p>
02 Memecahkan situasi konflik.	<p>2.1 Penyelesaian dari suatu konflik harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab.</p> <p>2.2 Menerima semua pandangan/pendapat dengan baik.</p> <p>2.3 Menggunakan ketrampilan berkomunikasi secara efektif untuk membantu dalam menangani konflik.</p> <p>2.4 Menggunakan teknik-teknik penyelesaian konflik untuk menangani situasi konflik dan mengembangkan pemecahan masalah.</p>
03 Menanggapi komplain dari pelanggan.	<p>3.1 Penanganan komplain dilakukan secara sensitif, baik dan tepat.</p> <p>3.2 Memecahkan masalah komplain dengan penuh tanggung jawab.</p> <p>3.3 Kondisi dan informasi yang lengkap mengenai komplain dibuat atas persetujuan dengan pelanggan.</p> <p>3.4 Melakukan tindakan yang tepat dalam memecahkan masalah komplain demi kepuasan pelanggan.</p> <p>3.5 Dengan menggunakan teknik yang tepat, dapat menjadikan komplain sebagai suatu kesempatan untuk menunjukkan pelayanan yang baik kepada pelanggan.</p> <p>3.6 Melengkapi dokumen yang diperlukan secara tepat dan jelas dalam waktu yang ditentukan.</p>

Deretan Variabel

Unit ini berlaku untuk semua sektor industri pariwisata.

Situasi konflik dapat termasuk tapi tidak terbatas pada:

- Komplain dari pelanggan
- Konflik diantara rekan sekerja
- Penolakan pendapat
- Orang-orang yang sedang dalam pengaruh obat dan minuman keras.
- Dikeluarkan dari tempat bekerja
- Keterlambatan pelanggan.

Pedoman Ketrampilan dan Pengetahuan Penunjang

Untuk mendemonstrasikan kompetensi, fakta ketrampilan dan pengetahuan diperlukan hal-hal sebagai berikut:

- Ketrampilan memecahkan masalah konflik (termasuk ketrampilan berkomunikasi)
- Ketrampilan untuk memecahkan masalah
- Mengurus komplain dari pelanggan.

Konteks Penilaian/Evaluasi

Bagian ini dapat saja bekerja atau sesudah bekerja. Penilaian harus termasuk demonstrasi, praktik baik dalam tempat/saat diadakan simulasi. Simulasi ini mutlak didukung oleh beberapa metoda agar dapat menekankan pengetahuan.

Aspek Penting Dalam Sebuah Evaluasi/Penilaian

Carilah:

- Pengetahuan tentang ketrampilan memecahkan masalah konflik
- Mampu untuk menerapkan teknik pemecahan masalah konflik untuk memecahkan beberapa situasi konflik yang berbeda di tempat kerja secara tepat.

Berkaitan dengan Unit-unit Lain

Ada hubungan yang erat antara unit ini dengan unit-unit yang lain. Tergantung kepada sektor industri dan tempat kerja, dikombinasikan dengan penilaian dan pelatihan yang tepat. Contoh-contoh ini bisa termasuk tapi tidak terbatas pada:

- PARUJPUKP01C Membuat dan Mengatur Hubungan Kerja
- PARUJPUKP02C Memonitor Pengoperasian Kerja
- PARUJPUKP05C Memimpin dan Mengatur Orang
- PARUJPUKP06C Mengatur Perbedaan Tempat Kerja
- Semua unit-unit pelatihan.

Catatan bahwa pemecahan masalah juga termasuk dalam kedua unit ini dan unit memonitor pengoperasian kerja. Harus diperhatikan untuk mencegah duplikasi dalam penilaian dan pelatihan.

Harus diperhatikan dalam mengembangkan pelatihan untuk mencapai apa yang diperlukan dalam unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, organisasi harus menyediakan pelatihan, yang dilakukan dengan mempertimbangkan konteks dari industri dengan tidak berpengaruh pada sektor pribadi. Deretan Variabel akan membantu hal ini. Untuk sektor- pengiriman khusus, pelatihan harus dibuat untuk memenuhi kebutuhan dari sektor tersebut.

Kemampuan Kunci pada Unit ini	Tingkatan
Mengumpulkan, Mengorganisasi dan Menganalisa Informasi	2
Mengkomunikasikan Ide-ide dan Informasi	3
Merancang dan Mengorganisir Aktifitas	2
Bekerja dengan Orang Lain dan Bekerja sama dalam tim	3
Menggunakan Ide-ide dan Teknik Matematika	-
Memecahkan Masalah	3
Menggunakan Teknologi	1

Tingkat Kemampuan untuk Didemonstrasikan dalam Mencapai Kompetensi	
Tingkat	Ciri-ciri
1	Dapat melakukan tugas-tugas rutin dalam prosedur yang sudah ditentukan tapi masih sering harus dibimbing oleh pelatih /penyelia.
2	Dapat melakukan tugas-tugas dengan arti lebih luas dan kompleks dengan peningkatan otonomi dengan cara bekerja sendiri. Penyelia akan memeriksa saat tugas sudah diselesaikan siswa.
3	Dapat melakukan aktifitas-aktifitas kompleks/sulit dan aktifitas non-rutin, memotifasi diri sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan oleh orang lain.

Bagian 4 Strategi Penyampaian

A Isi Perencanaan

Catatan: Dalam menyampaikan materi dibawah ini, para pelatih, siswa dan para penilai harus benar-benar mengikuti isi standar kompetensi secara rinci.

1.1 Hal-hal yang menyebabkan konflik harus diketahui dengan cepat dan tindakan yang cepat dan tepat harus dilakukan untuk mencegah masalah yang lebih besar.

Deretan Variabel

- Situasi konflik bisa termasuk tapi tidak dibatasi pada:
 - Komplain dari Pelanggan
 - Konflik diantara rekan kerja
 - Penolakan pendapat
 - Orang-orang yang berada dibawah pengaruh obat-obatan dan minuman keras.
 - Pemberhentian dari tempat kerja
 - Keterlambatan Pelanggan.

Pedoman Ketrampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Ketrampilan memecahkan masalah (termasuk ketrampilan berkomunikasi)
- Ketrampilan memecahkan masalah
- Prosedur komplain untuk pelanggan

Aspek Penting Dalam Sebuah Evaluasi/penilaian - Carilah;

- Pengetahuan tentang ketrampilan memecahkan masalah
- Kemampuan menerapkan teknik pemecahan masalah untuk memecahkan masalah yang berbeda pada sektor dan tempat kerja secara tepat.

1.2 Pada saat keamanan pribadi dari pelanggan atau rekan terancam, harus diketahui dengan cepat dan lakukan bantuan secara tepat.

Deretan Variabel

- Situasi konflik bisa termasuk tapi tidak dibatasi pada:
 - Komplain dari Pelanggan
 - Konflik diantara rekan kerja
 - Penolakan pendapat
 - Orang-orang yang berada dibawah pengaruh obat-obatan dan minuman keras.
 - Pemberhentian dari tempat kerja
 - Keterlambatan Pelanggan

Pedoman Ketrampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Ketrampilan memecahkan masalah (termasuk ketrampilan berkomunikasi)
- Ketrampilan memecahkan masalah
- Prosedur komplain dari pelanggan.

Aspek Penting Dalam Sebuah Evaluasi/Penilaian – Carilah:

- Pengetahuan tentang ketrampilan memecahkan masalah Knowledge of conflict resolution skills
- Kemampuan untuk menerapkan teknik Ability to apply conflict resolution techniques to resolve a range of different conflict situations in contexts appropriate to the sector and the workplace.

2.1 Penyelesaian dari suatu konflik harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab.

Deretan Variabel

- Situasi konflik bisa termasuk tapi tidak dibatasi pada:
 - Komplain dari Pelanggan
 - Konflik diantara rekan kerja
 - Penolakan pendapat
 - Orang-orang yang berada dibawah pengaruh obat-obatan dan minuman keras.
 - Pemberhentian dari tempat kerja
 - Keterlambatan Pelanggan

Pedoman Ketrampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Ketrampilan memecahkan masalah (termasuk ketrampilan berkomunikasi)
- Ketrampilan memecahkan masalah
- Prosedur komplain dari pelanggan.

Aspek Penting dalam sebuah Evaluasi/Penilaian – Carilah :

- Pengetahuan tentang ketrampilan memecahkan masalah konflik
- Mampu untuk menerapkan teknik pemecahan masalah konflik untuk memecahkan beberapa situasi konflik yang berbeda ditempat kerja secara tepat.

2.2 Menerima semua pandangan /pendapat dengan baik.

Deretan Variabel

- Situasi konflik bisa termasuk tapi tidak dibatasi pada:
 - Komplain dari Pelanggan
 - Konflik diantara rekan kerja
 - Penolakan pendapat
 - Orang-orang yang berada dibawah pengaruh obat-obatan dan minuman keras.
 - Pemberhentian dari tempat kerja
 - Keterlambatan Pelanggan

Pedoman Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Keterampilan memecahkan masalah (termasuk keterampilan berkomunikasi)
- Keterampilan memecahkan masalah
- Prosedur komplain dari pelanggan.

Aspek Penting dalam sebuah Evaluasi/Penilaian – Carilah:

- Pengetahuan tentang keterampilan memecahkan masalah konflik
- Mampu untuk menerapkan teknik pemecahan masalah konflik untuk memecahkan beberapa situasi konflik yang berbeda ditempat kerja secara tepat.

2.3 Menggunakan keterampilan berkomunikasi secara efektif untuk membantu dalam menangani konflik.

Deretan Variabel

- Situasi konflik bisa termasuk tapi tidak dibatasi pada:
 - Komplain dari Pelanggan
 - Konflik diantara rekan kerja
 - Penolakan pendapat
 - Orang-orang yang berada dibawah pengaruh obat-obatan dan minuman keras.
 - Pemberhentian dari tempat kerja
 - Keterlambatan Pelanggan.

Pedoman Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Keterampilan memecahkan masalah (termasuk keterampilan berkomunikasi)
- Keterampilan memecahkan masalah
- Prosedur komplain dari pelanggan.

Aspek Penting dalam sebuah Evaluasi/Penilaian – Carilah:

- Pengetahuan tentang keterampilan memecahkan masalah konflik
- Mampu untuk menerapkan teknik pemecahan masalah konflik untuk memecahkan beberapa situasi konflik yang berbeda ditempat kerja secara tepat.

2.4 Menggunakan teknik-teknik penyelesaian konflik untuk menangani situasi konflik dan mengembangkan pemecahan masalah.

Deretan Variabel

- Situasi konflik bisa termasuk tapi tidak dibatasi pada:
 - Komplain dari Pelanggan
 - Konflik diantara rekan kerja
 - Penolakan pendapat
 - Orang-orang yang berada dibawah pengaruh obat-obatan dan minuman keras.
 - Pemberhentian dari tempat kerja
 - Keterlambatan Pelanggan.

Pedoman Ketrampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Ketrampilan memecahkan masalah (termasuk ketrampilan berkomunikasi)
- Ketrampilan memecahkan masalah
- Prosedur komplain dari pelanggan.

Aspek Penting dalam sebuah Evaluasi/Penilaian - Carilah:

- Pengetahuan tentang ketrampilan memecahkan masalah konflik
- Mampu untuk menerapkan teknik pemecahan masalah konflik untuk memecahkan beberapa situasi konflik yang berbeda ditempat kerja secara tepat.

2.5 Penanganan Komplain dilakukan secara sensitif, baik dan tepat.

Deretan Variabel

- Situasi konflik bisa termasuk tapi tidak terbatas pada:
 - Komplain Pelanggan

Pedoman Ketrampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Ketrampilan memecahkan masalah
- Prosedur komplain dari pelanggan.

Aspek Penting dalam sebuah Evaluasi/Penilaian - Carilah:

- Mampu untuk menerapkan teknik pemecahan masalah konflik untuk memecahkan beberapa situasi konflik yang berbeda ditempat kerja secara tepat.

3.1 Penyelesaian dari suatu konflik harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab.

Deretan Variabel

- Situasi konflik bisa termasuk, tapi tidak terbatas pada:
 - Komplain Pelanggan

Pedoman Ketrampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Ketrampilan memecahkan masalah
- Prosedur komplain dari pelanggan.

Aspek Penting dalam sebuah Evaluasi/Penilaian – Carilah:

- Mampu untuk menerapkan teknik pemecahan masalah konflik untuk memecahkan beberapa situasi konflik yang berbeda ditempat kerja secara tepat.

3.2 Kondisi dan informasi yang lengkap mengenai komplain dibuat atas persetujuan dengan pelanggan.

Deretan Variabel

- Situasi konflik bisa termasuk, tapi tidak dibatasi pada:
 - Komplain Pelanggan

Pedoman Ketrampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Ketrampilan memecahkan masalah
- Prosedur komplain dari pelanggan.

Aspek Penting dalam sebuah Evaluasi/Penilaian – Carilah:

- Mampu untuk menerapkan teknik pemecahan masalah konflik untuk memecahkan beberapa situasi konflik yang berbeda ditempat kerja secara tepat.

3.3 Melakukan tindakan yang tepat dalam memecahkan masalah komplain demi kepuasan pelanggan.

Deretan Variabel

- Situasi konflik bisa termasuk, tapi tidak dibatasi pada:
 - Komplain Pelanggan

Pedoman Ketrampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Ketrampilan memecahkan masalah
- Prosedur komplain dari pelanggan.

Aspek Penting dalam sebuah Evaluasi/Penilaian – Carilah :

- Mampu untuk menerapkan teknik pemecahan masalah konflik untuk memecahkan beberapa situasi konflik yang berbeda ditempat kerja secara tepat.

3.4 Dengan menggunakan teknik yang tepat, dapat menjadikan komplain sebagai suatu kesempatan untuk menunjukkan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Deretan Variabel

- Situasi konflik bisa termasuk, tapi tidak dibatasi pada:
 - Komplain Pelanggan

Pedoman Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Keterampilan memecahkan masalah
- Prosedur komplain dari pelanggan.

Aspek Penting dalam sebuah Evaluasi/Penilaian - Carilah:

- Mampu untuk menerapkan teknik pemecahan masalah konflik untuk memecahkan beberapa situasi konflik yang berbeda ditempat kerja secara tepat.

3.5 Melengkapi dokumen yang diperlukan secara tepat dan jelas pada waktu yang ditentukan.

Deretan Variabel

- Situasi konflik bisa termasuk, tapi tidak dibatasi pada:
 - Komplain Pelanggan.

Pedoman Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Keterampilan memecahkan masalah
- Prosedur komplain dari pelanggan.

Aspek Penting dalam sebuah Evaluasi/Penilaian - Carilah:

- Mampu untuk menerapkan teknik pemecahan masalah konflik untuk memecahkan beberapa situasi konflik yang berbeda ditempat kerja secara tepat.

B Cara Mengajar Standar Kompetensi

Bagian ini menampilkan tugas-tugas kegiatan siswa-siswa, lembaran transparansi, hand out yang sesuai dengan standar kompetensi.

Ketrampilan, pengetahuan dan sikap macam apa yang akan saya ajarkan pada siswa?	Dengan cara apakah dan bagaimana caranya akan saya pindahkan ilmu tentang ketrampilan, pengetahuan dan sikap kepada para siswa?
<p>1.1 Hal-hal yang menyebabkan konflik harus diketahui dengan cepat dan tindakan yang tepat harus dilakukan untuk mencegah masalah yang lebih besar.</p> <p>Lihat isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang Tepat ▪ Ketrampilan dan Pengetahuan Penunjang yang Tepat ▪ Aspek Penting Penilaian yang tepat. 	<p>Pengajar menerangkan pentingnya mengenali penyebab timbulnya konflik dan melakukan tindakan yang tepat untuk mencegah masalah yang lebih besar terjadi.</p> <p>OHT 1,2,3,4,5 HO 2,3,4,5,6,7</p> <p>Pengajar membuat tugas 1 untuk siswa dan menyediakan umpan balik.</p> <p>Tugas 1</p>
<p>1.2 Pada saat keamanan pribadi dari pelanggan atau rekan terancam, harus diketahui dengan cepat dan lakukan bantuan secara tepat.</p> <p>Lihat isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang Tepat ▪ Ketrampilan dan Pengetahuan Penunjang yang Tepat ▪ Aspek Penting Penilaian yang tepat. 	<p>Pengajar menerangkan pentingnya mengenali dengan cepat suatu situasi dimana keamanan pelanggan atau rekan mungkin terancam. Pengajar menerangkan bagaimana pemberian bantuan dilakukan.</p> <p>OHT 6 HO 8</p> <p>Pengajar membuat Tugas 2 dan menyiapkan umpan balik.</p> <p>Tugas 2</p>

<p>2.2 Menerima semua pandangan/pendapat dengan baik.</p> <p>Lihat isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang Tepat ▪ Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang yang Tepat ▪ Aspek Penting Penilaian yang tepat 	<p>Pengajar menerangkan pentingnya untuk mendengarkan semua pandangan/pendapat dan menanggapi mereka dengan sebaik-baiknya.</p> <p>OHT 7 HO 9</p> <p>Pengajar membuat Tugas 3 untuk siswa dan menyiapkan umpan balik.</p> <p>Tugas 3</p>
<p>2.3 Menggunakan keterampilan berkomunikasi secara efektif untuk membantu dalam menangani konflik.</p> <p>Lihat isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang Tepat ▪ Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang yang Tepat ▪ Aspek Penting Penilaian yang tepat. 	<p>Pengajar menerangkan bagaimana caranya untuk menggunakan keterampilan berkomunikasi dengan efektif untuk menangani situasi konflik.</p> <p>OHT 8,9,10 HO 10,11,12,13,14</p> <p>Pengajar membuat Tugas 4 untuk siswa dan menyiapkan umpan balik.</p> <p>Tugas 4</p>
<p>2.1 Penyelesaian dari suatu konflik harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab.</p> <p>2.4 Menggunakan teknik-teknik penyelesaian konflik untuk menangani situasi konflik dan mengembangkan pemecahan masalah.</p> <p>Lihat isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang Tepat ▪ Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang yang Tepat ▪ Aspek Penting Penilaian yang tepat. 	<p>Pengajar menerangkan bagaimana seseorang dapat memecahkan konflik (jika ini sesuai). Pengajar menjelaskan beberapa teknik menyelesaikan konflik.</p> <p>OHT 11 HO 15</p> <p>Pengajar membuat Tugas 5 untuk siswa dan menyiapkan umpan balik.</p> <p>Tugas 5</p>

<p>3.1 Penanganan komplain dilakukan secara sensitif, baik dan tepat.</p> <p>Lihat isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang Tepat ▪ Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang yang Tepat ▪ Aspek Penting Penilaian yang tepat 	<p>Pengajar menerangkan pentingnya menangani komplain secara sensitif, baik dan tepat.</p> <p>OHT 12 HO 16</p> <p>Pengajar membuat Tugas 6 untuk siswa dan menyiapkan umpan balik.</p> <p>Tugas 6</p>
<p>3.2 Penyelesaian dari suatu konflik harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab.</p> <p>Lihat isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang Tepat ▪ Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang yang Tepat ▪ Aspek Penting Penilaian yang tepat. 	<p>Pengajar menerangkan keuntungan-keuntungan dari tanggung jawab pribadi dalam menangani komplain.</p> <p>OHT 13 HO 17</p> <p>Pengajar membuat Tugas 7 untuk siswa dan menyiapkan umpan balik..</p> <p>Tugas 7</p>
<p>3.3 Menerima semua pandangan/pendapat dengan baik.</p> <p>Lihat isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang Tepat ▪ Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang yang Tepat ▪ Aspek Penting Penilaian yang tepat. 	<p>Pengajar menerangkan pentingnya mengklarifikasi komplain secara terperinci..</p> <p>OHT 14 HO 18</p> <p>Pengajar membuat Tugas 8 untuk siswa dan menyiapkan umpan balik.</p> <p>Tugas 8</p>

<p>3.4 Melakukan tindakan yang tepat dalam memecahkan masalah komplain demi kepuasan pelanggan.</p> <p>Lihat isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang Tepat ▪ Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang yang Tepat ▪ Aspek Penting Penilaian yang tepat. 	<p>Pengajar menerangkan tindakan apa yang dapat dilakukan untuk memecahkan masalah komplain.</p> <p>OHT 15,16,17 HO 19,20,21,22</p> <p>Pengajar membuat Tugas 9 untuk siswa dan menyiapkan umpan balik.</p> <p>Tugas 9</p>
<p>3.5 Dengan menggunakan teknik yang tepat, dapat menjadikan komplain sebagai suatu kesempatan untuk menunjukkan pelayanan yang baik kepada pelanggan.</p> <p>Lihat isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang Tepat ▪ Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang yang Tepat ▪ Aspek Penting Penilaian yang tepat. 	<p>Pengajar menerangkan keuntungan dari menjadikan komplain sebagai kesempatan untuk menunjukkan pelayanan kepada pelanggan dengan sebaik-baiknya.</p> <p>OHT 18 HO 23</p> <p>Pengajar membuat Tugas 10 untuk siswa dan menyiapkan umpan balik.</p> <p>Tugas 10</p>
<p>3.6 Melengkapi dokumentasi yang diperlukan secara tepat dan jelas dalam waktu yang ditentukan.</p> <p>Lihat isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang Tepat ▪ Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang yang Tepat ▪ Aspek Penting Penilaian yang tepat. 	<p>Pengajar menerangkan dokumen apa yang sesuai yang mungkin perlu untuk dilengkapi.</p> <p>OHT 19 HO 24</p> <p>Pengajar membuat Tugas 11 untuk siswa dan menyiapkan umpan balik.</p> <p>Tugas 11</p>

C Materi Penunjang Guru

(Transparansi dan lembaran untuk siswa)

HO 1

Lembar Penilaian Siswa

(Pedoman Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang)

Menghadapi Situasi Konflik

Nama Siswa:

Kelompok:

- 1 Memahami situasi atau keadaan yang sepertinya mengarah ke konflik dan memungkinkan terancamnya keamanan masyarakat.
- 2 Dapat memecahkan konflik (dalam tingkatan kekuasaan)
- 3 Dapat menanggapi dan menangani konflik secara efektif.

Proses Komunikasi

Komunikasi mencakup penyampaian suatu informasi dan pengertian dari seseorang kepada orang lain. Komunikasi ini hanya berhasil apabila dimengerti oleh penerima pesan sesuai seperti apa yang dimaksudkan oleh pengirim pesan.

Bagaimana sesuatu yang dikatakan sering lebih penting daripada kata-kata sendiri. Pada kenyataannya hanya sekitar 10% dari pesan yang diambil melalui kata-kata, 30 % dengan intonasi suara, dan 60% melalui bahasa tubuh.

Salah satu bagian penting dari komunikasi adalah mendengarkan. Mendengarkan ini seringkali asal diterima saja dan menjadi penyebab utama dari konflik. Mendengarkan adalah apa yang Anda dengar, bukan yang Anda pikir Anda dengar. Pada kenyataannya adalah bahwa 75% dari komunikasi lisan tidak diperhatikan, salah pengertian dan terlupakan.

Ada beberapa hambatan untuk mencapai komunikasi yang efektif (HO 4). Bagaimana Anda memotivasi orang untuk menanggapi, khususnya dalam situasi yang penting, hal ini penting dalam mencari tahu apa yang dipikirkan dan dimengerti oleh orang.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa komunikasi non-verbal dapat 5 kali lebih kuat daripada alat-alat verbal. Pesan non verbal memperlihatkan sikap dan perasaan, berbeda dengan pesan verbal, yang mengekspresikan ide-ide. Lebih jauh lagi, harus ada suatu kesadaran bahwa kebudayaan yang bervariasi juga akan memberikan suatu pengertian yang berbeda pula. Ketika seseorang berbicara, kata-katanya biasanya memperlihatkan apa yang mereka ingin orang lain dengar, tapi ada kalanya ketika bahasa tubuh berbicara lebih keras daripada kata-kata dan mungkin mengucapkan sesuatu yang berbeda. Tetapi ini berbahaya untuk mengartikan suatu gerakan tersendiri dalam mengucilkan dari gerakan yang lain- seperti bahasa yang diucapkan, bahasa tubuh yang terdiri dari "kata-kata, kalimat dan tanda baca" jadi setiap gerakan harus dipertimbangkan sebagai bagian dari konteks secara keseluruhan.

Konflik dapat mengarah kepada pertengkaran dan ketidaksenangan. Tetapi jika ini ditangani dengan baik, hal ini dapat digunakan dengan positif. Paling tidak, hal ini menunjukkan bahwa orang cukup peduli untuk berargumen tentang apa yang mereka anggap benar dan mereka mempunyai suatu kesempatan untuk mengekspresikan perasaan mereka yang tersembunyi, yang mungkin kemudian digunakan secara benar. Hal ini juga memberikan orang suatu kesempatan untuk melihat pendapat lain dan menungkin menyadari penampilan mereka agak sempit dan introspektif. Hal ini mungkin perlu untuk diubah. Jadi sesungguhnya, konflik itu bukan suatu masalah- yang paling penting adalah bagaimana mengatasi konflik tersebut. !

Mengidentifikasi Situasi Konflik

Konflik bisa timbul diantara :

- **Pekerja dan Atasan**
- **Para Pekerja**
- **Perusahaan dan Distributor**
- **Perusahaan dan Pelanggan**

Konflik juga bisa terjadi dalam diri seseorang.

Konflik mungkin :

- **Disruptive**
- **Mengarah ke ketakutan, stress dan frustrasi**
- **Produktif**
- **Kesehatan.**

Mengidentifikasi Situasi Konflik

Sebab-sebab yang Berpotensi Menimbulkan Konflik antara lain:

- **Komunikasi yang buruk**
 - Salah Pengertian
 - Pendengaran yang selektif
 - Syakwasangka
- **Kepribadian yang tidak sesuai**
- **Ketakutan akan perubahan, pembuatan keputusan**
- **Perbedaan dalam nilai dan sikap**
- **Perbedaan dalam tujuan, kebutuhan, keinginan**
- **Emosi- orang tidak selalu tenang dan berpikir rasional.**

Mengidentifikasi Situasi Konflik

Hambatan-hambatan dalam Komunikasi diantaranya adalah :

- **Mencoba untuk menilai pernyataan dari pandangan kita sendiri**
- **Penggunaan kata-kata khusus atau bahasa teknik**
- **Kebisingan diluar yang mengganggu komunikasi**
- **Kurangnya rasa simpati dari kedua belah pihak**
- **Adanya prasangka atau masalah**
- **Kekurangan waktu**
- **Penggunaan dari frase tertentu :**
Misalnya :
 - **Itu tidak akan berhasil atau kita telah mencoba sebelumnya**
 - **Anda tidak mengerti**
 - **Ini terlalu berat**
 - **Kami tidak siap.**

Mengidentifikasi Situasi Konflik

Mengatasi Hambatan dalam Komunikasi bisa termasuk :

- **Gunakan kata-kata yang :**
 - **Jelas**
 - **Tepat**
 - **Benar**
 - **Sopan.**
- **Bersikap Empati**
- **Bersikap Positif**
- **Memilih lokasi dan waktu yang tepat**
- **Gunakan ketrampilan mendengarkan secara aktif seperti :**
 - **Berpikir secara terbuka**
 - **Membiarkan pembicara menyelesaikan pembicaraannya**
 - **Menjadi pendengar yang baik**
 - **Mencoba untuk mendapatkan seluruh isi materi**
 - **Tunjukkan bahwa anda mendengar**

Mengidentifikasi Situasi Konflik

Teknik Komunikasi Non-Verbal diantaranya:

- **Komunikasi sosial**
 - **Membiarkan orang menggunakan jarak pribadi**

- **Komunikasi dengan Lingkungan**
 - **Waspada dengan keadaan sekitar(pencahayaan,suara,perlengkapan fisik).**

- **Komunikasi secara fisik**
 - **Menggunakan bahasa tubuh yang tepat (gerakan tangan,ekspresi wajah,nada suara,fokus mata,sentuhan).**

Mengidentifikasi Situasi Konflik

Keamanan bisa terancam apabila :

- Pelanggan mengeluh mengenai suatu produk atau pelayanan
- Terjadi konflik diantara rekan kerja
- Pelanggan menolak pelayanan yang diberikan
- Pelanggan berada dibawah pengaruh obat atau minuman keras
- Pelanggan yang ditolak oleh perusahaan
- Pelanggan yang terlambat
- Salah pengertian tentang kebudayaan

Bantuan mungkin diperoleh dari :

- Rekan kerja
- Atasan
- Polisi atau petugas keamanan.

Pemecahan Konflik

Semua pandangan/pendapat harus :

- **Memotivasi**
 - **Apa pandangan dari mereka?**
 - **Apa latar belakangnya ?**
 - **Bagaimana hal ini dikembangkan?**

- **Penerimaan**
 - **Setiap orang mempunyai hak untuk menyampaikan pendapat mereka.**

- **Memperlakukan dengan baik**
 - **Perhatikan pendapat mereka dengan serius**

Hal ini lebih baik untuk membuka salurandari komunikasi.

Pemecahan Konflik

Strategi yang mungkin digunakan adalah:

- **Pencegahan dari:**
 - Masalah-masalah yang tidak penting
 - Argumentasi yang tidak teratur dimana interaksi secara bersama tidak mungkin terjadi.
- **Mengevaluasi para pelaku**
 - Siapa saja yang terlibat?
 - Bagaimana nilai, sikap, perasaan mereka?
- **Penilaian sumber-sumber konflik –ini berhubungan dengan**
 - Perbedaan komunikasi?
 - Perbedaan struktural?
 - Perbedaan kepribadian?
- **Ketahui pilihan anda, ingatlah**
 - Pencegahan (kalah-kalah)
 - Akomodasi (kalah/menang)
 - Pemaksaan (menang/kalah)
 - Kompromi (menang/kalah)
 - Kolaborasi (menang-menang).

Pemecahan Konflik

Beberapa situasi konflik tidak berguna atau tidak dapat dipecahkan secara efektif-masalah-masalah yang terlalu sulit dan emosi yang terlalu kuat. Penilaian dari para pelaku akan membantu untuk memecahkan konflik seperti anda memulai untuk melihat situasi melalui pandangan mereka.

Penelitian mengindikasikan bahwa kebanyakan dari konflik ditimbulkan oleh satu dari tiga sumber. Banyak masalah komunikasi yang muncul melalui salah pengertian, bukan melalui kurangnya informasi, contohnya orang memiliki pandangan yang berbeda. Perbedaan pendapat secara struktur merupakan akibat dari adanya perbedaan pendapat dari orang-orang mengenai penempatan sumber-sumber, pembuatan keputusan, tujuan-tujuan dan kriteria unjuk kerja. Konflik pribadi timbul karena orang mempunyai kepribadian dan sistim penilaian yang berbeda. Hal ini ditentukan oleh keluarga, etnis dan latar belakang pendidikan, pengalaman dan gaya hidup.

Pada dasarnya ada lima teknik dalam menyelesaikan konflik-tak ada satupun metoda yang ideal untuk setiap situasi. Semuanya harus dilihat sebagai “alat” untuk digunakan pada beberapa tingkat.

Pencegahan mungkin disesuaikan pada saat argumen tidak berguna atau emosi menjadi tinggi. Intervensi bisa membawa pengaruh yang lebih besar dan perpecahan dari kelompok.

Tujuan dari penempatan adalah untuk mengembalikan hubungan yang harmonis dengan menempatkan kebutuhan orang lain dan memperhatikan mengenai pilihan anda ketika masalah tidak begitu penting untuk anda.

Penekanan termasuk memuaskan kebutuhan anda pada pengeluaran dari kelompok lain. Hal ini mungkin diperlukan pada saat penyelesaian secara cepat diperlukan atau dimana perjanjian dengan yang lainnya tidak penting.

Suatu kompromi mengharapkan setiap kelompok untuk menyerahkan sesuatu. Sering digunakan pada saat kedua kelompok mempunyai kekuatan yang sama atau pada saat ada penekanan penyelesaian dengan cepat.

Kolaborasi adalah solusi terbaik yang menguntungkan kedua belah pihak. Khususnya untuk diskusi terbuka dan jujur, mendengarkan dengan aktif dan negoisasi yang berhati-hati yang bertujuan untuk mendapatkan beberapa keuntungan untuk setiap orang. Ini adalah pilihan terbaik pada saat masalah itu terlalu penting untuk dikompromikan, ada waktu untuk mendebatkan semua pilihan dan setiap orang sepakat untuk menggunakan solusi yang saling menguntungkan.

Pemecahan Konflik

Bentuk-bentuk dari komunikasi adalah

- **Agresif**
 - **Bersaing (menang/kalah)**
 - **Intimidasi**
 - **Permintaan**

- **Percaya diri**
 - **Kolaborasi (menang/menang)**
 - **Perhatian**
 - **Mendengarkan dengan baik**

- **Tidak percaya diri**
 - **Pencegahan/Penempatan (kalah/kalah,kalah/menang)**
 - **Menyerah, mencoba untuk menyenangkan orang lain**
 - **Pencegahan konflik.**

Bentuk-bentuk Komunikasi

Perbedaan diantara perilaku agresif, percaya diri dan tidak percaya diri:

Agresif Yang Anda Lakukan:	Percaya Diri Yang Anda Lakukan:	Tidak Percaya Diri Yang Anda Lakukan;
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mencoba untuk mendapatkan apa yang anda inginkan ▪ Mencoba beberapa cara yang bisa digunakan ▪ Sering memberikan perasaan buruk pada yang lain. ▪ Ancaman, Mempengaruhi, manipulasi, perkelahian, menggunakan kata-kata yang kasar. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tanyakan apa yang anda inginkan ▪ Tanyakan secara langsung dan terbuka ▪ Tanyakan dengan tepat ▪ Yakini bahwa anda mempunyai hak ▪ Tanyakan dengan rasa percaya diri dan tanpa ada rasa takut 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Berharap anda akan mendapatkan yang anda inginkan ▪ Berdasarkan perasaan ▪ Tergantung pada orang lain untuk mewujudkan apa yang diinginkan.
Anda Tidak Melakukan:	Anda Tidak Melakukan:	Anda Tidak Melakukan:
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Memahami bahwa orang lain memiliki hak untuk memenuhi kebutuhan mereka. ▪ Carilah situasi dimana anda berdua mungkin bisa mendapatkan yang anda inginkan. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Memahami hak orang lain ▪ Berharap orang lain mengetahui keinginan anda ▪ Merasa ketakutan 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tanyakan apa yang anda inginkan ▪ Ekspresikan perasaan anda ▪ Biasanya mendapatkan apa yang diinginkan ▪ Mendapatkan hasil

**Komponen – komponen non verbal dalam komunikasi
(Catatan: Kebudayaan yang berbeda memiliki interpretasi yang berbeda)**

Bahasa Tubuh	Agresif	Percaya Diri	Tidak Percaya Diri
<i>Kontak Mata</i>	Berusaha untuk menatap orang lain secara terus menerus	Santai dan tetap memperhatikan, kadang-kadang melihat kepada yang lain	Menghindari melihat secara langsung orang lain, melihat ke bawah atau melihat ke arah lain
<i>Postur Tubuh</i>	Tangan di pinggang, Berbicara tanpa henti, memainkan jari-jari	Aktif, Berdiri tegak, berdiri dengan tenang	Bersikap kaku, menutupi mulut dengan tangan, membungkukan bahu, merosot, bersandar atau berpindah-pindah posisi, melipat tangan, terheran-heran kepada orang lain.
<i>Jarak/Kontak fisik</i>	Berdiri terlalu dekat	Menggunakan jarak yang tepat-jarak yang bervariasi dan kontak yang tergantung pada keintiman dengan orang lain	Menjaga jarak dengan orang lain
<i>Ekspresi wajah</i>	Mimik yang berubah-ubah (sesuai dengan pesan yang disampaikan akan)	Sesuai dengan pesan yang disampaikan	Mengangkat alis, tertawa, tersenyum, mengedipkan mata (tidak sesuai dengan pesan)

HO 13 (lanjutan 1)

Bahasa Tubuh	Agresif	Percaya Diri	Tidak Percaya Diri
<i>Karakteristik Suara (tekanan, infleksi, volume, lancar)</i>	Kasar, terlalu keras, terlalu cepat, marah (dampak: intimidasi)	Suara bersih, jelas, modulasi yang baik, pelan (dampak: agar pendengar memperhatikan pesan)	Mendesah, terlalu lembut, ragu-ragu, menggoda, menyanyikan sebuah lagu, menyenangkan, suara yang tidak enak didengar, membosankan, berhenti sejenak (dampak: tidak meyakinkan)
<i>Pengaturan Waktu</i>	Memotong Pembicaraan, tidak sensitif	Dapat mengatur waktu dengan benar, terkadang secara spontan	Keap kali bersuara keras

Waspadai bahwa suatu tindakan dan bahasa tubuh dalam satu kebudayaan mungkin memiliki arti yang berbeda pada kebudayaan yang lain.

Kita berada dibawah perubahan yang signifikan dalam setiap aspek dari masyarakat dimana kita tinggal-pekerejaan kita, keluarga, gaya hidup dan keyakinan. Beberapa dari perubahan merupakan sumber yang potensial dari konflik besar dalam hubungan kita dengan orang lain.

Dimanapun anda berada, setiap orang mempunyai hak yang sama-hak untuk berbuat baik sebagai manusia. Ketrampilan Percaya Diri membantu anda untuk melatih hak anda sendiri tanpa mengganggu hak orang lain. Kepercayaan diri adalah suatu bentuk dari komunikasi dan hubungan dengan orang lain, yang meningkatkan rasa saling menghargai dan membiarkan komunikasi yang bersih dan langsung berada pada tempat yang semestinya.

Percaya Diri Berarti:

- **Jujur pada diri sendiri dan orang lain**
- **Merasa nyaman dengan mengatakan apa yang anda inginkan**
- **Percaya diri dan berpikir positif**
- **Memahami pendapat orang lain**
- **Dapat bernegosiasi dan menerima kompromi**
- **Memiliki tanggung jawab terhadap diri sendiri dan orang lain**
- **Berperilaku rasional dan dapat menangani situasi yang sulit.**

Agresif berarti :

- **Berusaha untuk memanipulasi orang**
- **Memperoleh keinginan anda melalui orang lain**
- **Bersikap dengan tidak tepat, misalnya berteriak**
- **Tidak peduli dengan kebutuhan orang lain.**

Pasif berarti :

- **Meletakkan segala sesuatu untuk menghindari kesulitan**
- **Tidak berbicara atau mengekspresikan kebutuhan/keinginan**
- **Tidak berkata apapun dalam situasi yang sulit dan menyesal sesudahnya.**

Pemecahan Konflik

3 langkah untuk komunikasi yang baik:

- **Mendengarkan dengan aktif dan tunjukkan bahwa anda memahami mereka**
 - **Berfokus kepada orang lain dan tunjukkan sikap empati sekalipun anda tidak seluruhnya setuju dengan posisi mereka.**

- **Katakan apa yang pikir dan rasakan**
 - **Tanpa adanya permintaan atau menjadi pemaaf.**

- **Katakan apa yang anda inginkan terjadi**
 - **Jelas dan tidak ambisi, tapi tidak dengan permintaan..**

Pemecahan Konflik

Teknik-teknik yang baik antara lain :

- **Teknik pencatatan yang tidak sesuai**
 - Ulangi pendapat beberapa kali, mungkin gunakan kata-kata yang sama dengan kalimat-kalimat yang berbeda.
- **Kadang-kadang berkata Tidak**
 - Lebih baik daripada membiarkan orang merasa kecewa.
- **Mengaburkan isi pembicaraan**
 - Memperlambat pembicaraan dengan menyebutkan masing-masing masalah, menyetujui dalam bagian tertentu tetapi tetap mempertahankan posisi anda seluruhnya. Hal ini memberikan waktu bagi anda untuk menjadi lebih percaya diri dari pada agresif atau pasif.
- **Tunjukkan perasaan anda (meskipun negatif)**
 - Biarkan orang tahu apa yang anda pikirkan.
- **Temukan kompromi yang bisa dipakai (menang/menang)**
 - Dapat diterima kedua kelompok
 - Setiap kelompok memberikan sesuatu.

Menangani Komplain

- **Penting untuk menangani komplain**
 - **Secara sensitif**
 - **Secara baik**
 - **Secara baik.**

- **Rata-rata seorang pelanggan yang puas bercerita kepada tiga orang**

- **Seorang pelanggan yang tidak puas bercerita kepada sebelas orang**

- **70% dari orang yang mengeluh secara resmi akan berhubungan dengan perusahaan lagi jika komplain/keluhannya dipecahkan- ini meningkatkan sampai 96% jika komplain itu diselesaikan secara cepat. Lebih jauh lagi mereka akan bercerita kepada lima orang mengenai pengalaman mereka.**

Menangani Komplain

Jika memungkinkan, baik sekali kalau seseorang menangani komplain secara pribadi karena :

- **Pelanggan akan marah ketika dia harus mengulang cerita yang sama kepada beberapa orang**
- **Meningkatkan manajemen untuk berhubungan dengan masalah-masalah yang lain dan menghemat waktu.**
- **Ada kepuasan pribadi dalam memecahkan kesulitan-kesulitan dan ini mewakili pelatihan yang baik untuk mewujudkan rasa tanggung jawab yang besar.**
- **Mereka akan terbiasa dengan masalah**

Tetapi jika ini merupakan masalah yang besar, maka hal ini harus melibatkan orang yang tepat.

Menangani Komplain

Penting untuk mengenali suatu bentuk komplain dengan cepat :

Contoh :

- **Kemarahan atau ketidaksabaran mengenai pelayanan yang lambat**
- **Ketidakhujuran misalnya perubahan yang tidak benar**
- **Kesalahan misalnya perubahan yang tidak benar**

Ingatlah : Pelanggan itu tidak selalu benar, tapi harus diperhatikan sebagaimana mereka.

Penting juga untuk mengetahui bahwa ada suatu masalah .

Ingatlah :

- **Jangan tangani masalah ini secara pribadi**
- **Dapatkan data secara terperinci**
- **Siapkan rencana untuk memecahkan masalah.**

Menangani Komplain

Langkah-langkah dalam menangani komplain adalah sebagai berikut :

- **Mendengarkan pelanggan**



- **Menunjukkan sikap empati**



- **Menetapkan masalah**



- **Mencari solusi bermutu yang dapat diterima**



- **Menindaklanjuti.**

Menangani Komplain

Langkah-langkah untuk menangani komplain :

▪ **Mendengarkan**

Persilahkan pelanggan untuk duduk jauh dari tempat yang ramai jika mungkin. Berikan pertanyaan (secara bertahap) untuk mengklarifikasikan masalah, tapi cobalah untuk tidak menyela yang tidak diperlukan. Dapatkan rincian khusus dan catat. Gunakan ketrampilan mendengarkan secara baik (bahasa tubuh yang tepat) untuk menunjukkan ketertarikan anda. Gunakan kata-kata seperti “silahkan dilanjutkan “,o,begitu “.

▪ **Tunjukkan Empati**

Minta maaf untuk komplain jika tepat Tunjukkan kesungguhan,perhatian dan pengertian dengan menggunakan kalimat seperti “Saya mengerti bagaimana perasaan anda”, “Saya benar-benar minta maaf karena ada kesalahan”.

▪ **Memastikan masalah**

Tegaskan apa yang sudah dikatakan untuk meyakinkan bahwa anda mempunyai bukti, contohnya : “Jadi anda mengatakan bahwa

▪ **Cari solusi yang dapat diterima dan menguntungkan**

Terkadang tidak ada satupun yang perlu dilakukan, pelanggan merasa lebih baik dengan mengungkapkan masalahnya dan anda merasa bersimpati dengan mereka. Terkadang negoisasi dari masalah juga diperlukan jika masalah itu tidak dapat diselesaikan dengan cepat,katakan kepada pelanggan anda kapan anda akan menghubungi mereka kembali dan menyelesaikannya.

▪ **Tindak lanjut**

Selalu melakukan apa yang telah anda katakan bahwa anda akan lakukan.

Menangani Komplain

JANGAN

- **Mengacuhkan pelanggan atau komplain/keluhannya**
- **Berdebat- meskipun ,mereka salah**
- **Menyela – mungkin membantu untuk mengacaukan situasi**
- **Tangani secara pribadi**
- **Menyalahkan orang lain.**

Menangani Komplain

Tindakan yang tepat untuk memecahkan suatu komplain adalah melakukan negoisasi. Beberapa hal penting diantaranya :

- **Lebih berkonsentrasi pada kebutuhan dari pada solusi**
- **Tetap sopan dan penuh respek**
- **Mempertimbangkan emosi dulu, baru kemudian konsentrasi pada bukti-bukti**
- **Gunakan :”dan” bukan “Tidak”**
- **Jelaskan dan tekankan apa yang disepakati**
- **Saling membantu menjaga nama baik**
- **Buatlah mudah bagi orang untuk berkata “ya”**
- **Tetap bersikap profesional pada setiap saat**
- **Tanyakan nama pelanggan pada saat awal dan gunakanlah.**

Menangani Komplain

Mngubah komplain menjadi kesempatan

Ingatlah :

- Kuasai komplain
- Ketahui penyebab dari masalah
- Menghadapi masalah – beberapa negoisasi mungkin diperlukan tetapi carilah suatu solusi yang menguntungkan kedua belah pihak.
- Capai kesepakatan
- Tindak lanjut sesuai dengan yang diperlukan.

Proses ini menunjukkan :

- | | |
|-------------|-------------------|
| ▪ Komitmen | ▪ Kesatuan |
| ▪ Kejujuran | ▪ Pengertian |
| ▪ Empati | ▪ Pembawaan sikap |



Pelayanan pelanggan yang berkualitas

Menangani Komplain:

Khusus bagi perusahaan yang sudah terakreditasi secara resmi, misalnya seperti ISO 9000, komplain dari pelanggan harus dicatat secara resmi.

Untuk Contoh :

Tanggal	Bentuk dari komplain	Tindakan yang dilakukan	Tanggal	Tanda tangan

Tugas 1

Penyebab dari konflik diketahui dengan cepat dan tindakan yang cepat dan tepat harus dilakukan untuk mencegah masalah yang lebih besar.

Pikirkan pada suatu saat ketika anda berada dalam situasi konflik – di tempat anda bekerja atau pengalaman pribadi.

Bagaimana keadaan sekeliling dari konflik? Bagaimana konflik itu bisa muncul? Bagaimana anda mengatasi masalah tersebut? Penyebab apa yang bisa anda ketahui? Apakah masalah itu terus berkembang? Mengapa? Apa jalan keluarnya? Jika ini terselesaikan, bagaimana perasaan anda?

Jika mungkin diskusikan hal ini dan bandingkan studi kasus anda dengan siswa yang lain.

Tugas 2

Situasi dimana keamanan pribadi dari pelanggan atau rekan mungkin terancam dengan cepat diketahui dan tindakan/pemberian bantuan yang tepat harus dilakukan.

Umpamakan anda adalah seorang manajer dari suatu kawasan wisata dari Kepulauan Seribu di Indonesia.

Buatlah daftar beberapa situasi atau keadaan yang mungkin mengancam keamanan dari pelanggan atau rekan. Untuk masing-masing ancaman tersebut, tunjukkan siapa yang mungkin dapat membantu anda untuk memecahkan masalah tersebut.

Tugas 3

Menerima semua pandangan/pendapat dengan baik dan penuh tanggung jawab.

Seorang pelanggan telah mengeluh melalui salah seorang pegawai di resort anda. Pilihlah salah satu menurut anda sendiri, tanpa melihat secara rinci dulu, buatlah suatu strategi (pointnya saja) bagaimana anda menghadapi situasi ini.

Tugas 4

Menggunakan ketrampilan berkomunikasi secara efektif untuk membantu dalam mengatur konflik.

Sekarang mulailah untuk menguraikan secara rinci mengenai strategi anda dengan mempertimbangkan bentuk-bentuk komunikasi di kelas anda dan dari penelitian anda. Siapkan laporan singkat mengenai masalah-masalah yang utama, keuntungan dan kerugian dari masing-masing.

Tugas 5

Teknik penyelesaian konflik yang baik digunakan untuk mengatur situasi konflik dan mengembangkan solusi.

Tanggung Jawab diperlukan dalam menemukan suatu solusi untuk konflik dalam ruang lingkup tanggung jawab pribadi.

Buatlah suatu strategi yang akan dapat membantu anda untuk memecahkan masalah dengan baik.

Tugas 6

Penanganan komplain dilakukan secara sensitif, sopan dan baik.

Masukkan dalam strategi anda bagaimana anda berencana untuk berhubungan dengan komplain secara sensitif dan sopan.

Tugas 7

Memecahkan komplain dengan penuh rasa tanggung jawab.

Bermain Peran

Jelaskan kepada Manajer Kepegawaian perusahaan mengapa anda yang harus menangani masalah tersebut, bukan orang lain di kantor pusat..

Tugas 8

Bentuk dan perincian dari komplain dibuat dan disepakati dengan pelanggan.

Bermain Peran

Tuliskan suatu komplain secara rinci dan tegaskan pada pelanggan bahwa anda sudah memasukkan semua informasi.

Tugas 9

Melakukan tindakan yang tepat dalam memecahkan masalah komplain demi kepuasan pelanggan.

Bermain Peran

Menggunakan teknik-teknik yang baik (Tugas 5) dan ukuran yang lain dari catatan kelas dan penelitian anda, usahakan untuk memecahkan masalahnya. Mintalah umpan balik dari siswa yang lain dan siapkan jawaban untuk mereka.

Tugas 10

Dengan menggunakan teknik yang tepat, dapat menjadikan komplain sebagai suatu kesempatan untuk menunjukkan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Bermain Peran

Diskusikan hasil dari Tugas 9 dengan perlawanan dari pegawai yang menyebabkan komplain. Jelaskan bagaimana proses anda dalam mengadopsi demonstrasi pemberian pelayanan yang bagus terhadap pelanggan.

Tugas 11

Melengkapi dokumen yang diperlukan secara cepat dan jelas pada waktu yang ditentukan.

Umpamakan bahwa perusahaan anda memerlukan catatan komplain untuk dijaga. Gambarkan suatu dokumen yang tepat dan tunjukkan perincian dari perdebatan.

Bagian 5 Cara Menilai Unit/Bagian ini

Apa yang dimaksud dengan penilaian?

Penilaian adalah suatu proses mengumpulkan keterangan dan membuat keputusan-keputusan terhadap perkembangan yang memenuhi kriteria kinerja yang telah dikemukakan dalam standar kompetensi. Pada saat yang tepat, penilaian dilakukan dengan memutuskan tercapai tidaknya kompetensi tersebut.

Penilaian dapat mengetahui prestasi siswa dengan lebih baik, daripada memperbandingkan kineja siswa yang satu terhadap siswa yang lain.

Apa yang kita maksud dengan kompeten?

Tanya pada diri kita sendiri, “Apa yang dibutuhkan seorang pegawai agar bisa melakukan pekerjaannya?” Jawaban dari pertanyaan ini akan menjawab apa arti kata “kompeten”. Untuk menjadi kompeten dalam pekerjaan yang memerlukan ketrampilan menunjukkan bahwa orang tersebut akan mampu :

- Menunjukkan kinerja ketrampilan pada tingkat yang dapat diterima
- Mengatur tugas-tugas yang diberikan padanya
- Bereaksi tepat dan tanggap saat ada kendala
- Memenuhi peran dalam pola kerja
- Menggunakan ketrampilan dan pengetahuannya pada situasi-situasi baru.

Saat anda menilai kompetensi ini, Anda harus mempertimbangkan seluruh persoalan yang tertera di atas untuk mencerminkan sifat dasar nyata dari pekerjaan tersebut.

Mutu Para Penilai

Seorang penilai yang berkualitas harus dapat menilai unit ini, atau juga dapat menilai seorang pelatih yang mempunyai kualifikasi untuk menilai.

Bila Anda memiliki kualifikasi untuk menilai, maka Anda dapat memilih metoda-metoda yang ditawarkan di buku panduan ini atau menciptakan metoda Anda sendiri. Para penilai wajib melihat panduan pedoman standar kompetensi sebelum sampai kepada salah satu metoda kompetensi yang akan digunakan.

Halaman-halaman berikut akan menggunakan metoda-metoda yang dapat dipakai untuk menilai kompetensi ini. Cara penilaian yang ditawarkan telah didesain khusus untuk tiap elemen, kriteria kinerja dan ketrampilan serta pengetahuan sebagai dasar mendapatkan kompetensi ketrampilan yang dimaksud.

Hasil dari penilaian yang sukses harus mengindikasikan pengetahuan dan pengertian yang cukup dan relevan agar dapat menyimpulkan arti kompetensi tersebut.

Sangat tidak pantas untuk memberi nilai 'nilai' angka sebagai tanda lulus, karena bagian yang 30% yang dianggap salah dari seorang calon dapat saja terdiri dari bagian terpenting dari kompetensi siswa bersangkutan. Maka dari itu, lebih baik menilai siswa dengan kata 'kompeten' atau 'kompetensi' yang wajib dicapai.

Pengakuan Pada Kompetensi Terkini

Satu prinsip penilaian gabungan nasional menyediakan sebuah penghargaan untuk sebuah kompetensi terakhir, tanpa mengindahkan dimana kompetensi ini telah diperoleh. Penilaian akan menunjukkan bahwa seseorang dapat memperoleh kompetensi dalam cara yang bervariasi:

- Kualifikasi sebelumnya
- Belajar secara informal

Penghargaan Kompetensi Terakhir akan mengumpulkan bukti untuk menilai seseorang terhadap standar-standar kompetensi untuk menetapkan apa orang tersebut telah mencapai kompetensi yang dibutuhkan untuk satu pekerjaan atau sebagai penghargaan bagi suatu kualifikasi formal.

Penilaian

Penilaian yang Disarankan untuk Menghadapi Situasi Konflik

Metode Pengumpulan Data yang Disarankan
Penilaian pelaksanaan praktek dilingkungan kerja termasuk mengobservasi siswa : <ul style="list-style-type: none">▪ Menangani komplain pelanggan▪ Berinteraksi dengan rekan kerja dalam situasi konflik yang potensial atau aktual.
Keterangan pihak ketiga/pencakupan bukti dokumentasi dapat diperoleh dari : <ul style="list-style-type: none">▪ Pelayanan pelanggan/laporan komplain disiapkan oleh siswa▪ Pelayanan Pelanggan/laporan komplain yang disiapkan oleh para kandidat▪ Laporan pelanggan (tertulis atau lisan)▪ Laporan kawan atau atasan (tertulis atau lisan)
Dalam penilaian pekerjaan, aktivitas simulasi /bermain peran dapat digunakan untuk membiarkan pengajar untuk menyediakan ketrampilan melalui praktik : <ul style="list-style-type: none">▪ Bermain peran untuk menunjukkan penanganan dari komplain pelanggan▪ Bermain peran untuk menunjukkan penanganan dari perdebatan dengan rekan▪ Kerja kelompok yang mempersatukan kebutuhan untuk memecahkan konflik▪ Membuat suatu lingkungan simulasi yang memberikan kesempatan pada kandidat untuk menunjukkan penyelesaian konflik/ketrampilan menangani komplain sebagai bagian aktivitas kerja sehari-hari misalnya : Menangani komplain pada saat pelayanan, menghadapi konflik pada situasi pelayanan yang tertekan.

Contoh peragaan memainkan Peran, Studi Kasus, Proyek

Tugas Penilaian 1

Anda baru saja dipromosikan kepada atasan, seorang pekerja yang lain, yang telah bekerja diperusahaan lebih lama daripada anda, merasa marah dan cemburu. Dia rupanya memutuskan membuat suatu masalah, kerap kali dia membuat komentar yang kasar mengenai anda didepan pegawai yang lain dan bersikap memusuhi anda. Atasilah situasi ini. Contoh ini juga bisa digunakan untuk menilai unit PARUJPPKU01C Bekerjasama dengan Kolega-kolega dan Pelanggan-pelanggan.

Tugas Penilaian 2

Suatu operator in bound tour memberikan perusahaan anda dengan sejumlah kelompok usaha yang signifikan. Suatu grup dari luar negeri tiba dan anda tidak memiliki catatan pemesanan dan tidak ada kamar yang tersedia. Pemandu Wisata berteriak dan menjerit didepan seluruh grup dan pelanggan yang lain. Atasilah situasi ini. Contoh ini juga bisa digunakan untuk menilai unit PARUJPPKU01C Bekerjasama dengan Kolega-kolega dan Pelanggan-pelanggan.

Tugas Penilaian 3

Anda menjadi frustrasi dengan manajer anda. Dia memberikan tugas kepada anda dan harus dilakukan pada saat-saat terakhir dan dia menjadi marah sekali jika anda tidak menyelesaikan pekerjaan anda tepat waktu. Anda merasa seperti ingin mengundurkan diri. Bagaimana anda bisa mengatasi situasi ini untuk menghasilkan jalan keluar yang positif? Contoh ini juga bisa digunakan untuk menilai unit PARUJPPKU01C Bekerjasama dengan Kolega-kolega dan Pelanggan-pelanggan.

Pertanyaan harus difokuskan pada:

Teknik dan proses

Tugas Penilaian 4

Kapan dan bagaimana anda merasa perlu untuk melakukan pencatatan rinci mengenai komplain?

Pedoman Pengetahuan

Tugas Penilaian 6

Uraikan teknik penyelesaian konflik dan pemecahan masalah?

Organisasi dan Perencanaan

Tugas Penilaian 7

Mengapa penting sekali untuk menghadapi situasi konflik secara tepat dan apa akibatnya jika tidak?

Berkomunikasi dengan orang lain

Tugas Penilaian 5

Apa sajakah kunci dari prinsip-prinsip komunikasi ketika berhadapan dengan situasi konflik?

Tugas Penilaian 7

Mengapa anda perlu untuk mempertimbangkan pandangan/pendapat dari semua kelompok dalam suatu situasi konflik dan bagaimana anda memastikan untuk melakukan ini?

Tugas Penilaian 8

Bagaimanakah proses pemecahan masalah diterapkan pada situasi konflik?

Kesehatan dan keamanan

Tugas Penilaian 9

Bagaimana situasi konflik atau pengaduan dari konsumen berakibat terhadap kesehatan dan keselamatan pelanggan dan apa yang harus anda lakukan jika hal ini terjadi?

Daftar Yang Perlu dimiliki Seorang Penilai untuk Menghadapi Situasi Konflik

Nama Siswa :		Nama Penilai :	
Apa calon telah memberikan bukti yang cukup untuk memperlihatkan bahwa ia dapat:		Catatan	
Menerapkan ketrampilan dan pengetahuan yang telah diberikan yang telah diberikan yang berhubungan dengan unit-unit lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Unit ini merupakan pedoman kinerja yang efektif yang berkaitan dengan unit-unit lain. 			
Menerangkan/menjabarkan Pengetahuan tentang: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menguraikan teknik untuk memecahkan konflik ▪ Menguraikan prinsip-prinsip komunikasi yang menunjang suksesnya penyelesaian konflik. ▪ Menguraikan teknik pemecahan masalah ▪ Prosedur hasil dari perusahaan/industri tertentu untuk menangani komplain pelanggan. 			
Perlihatkan dan pakai ketrampilan teknik yang anda miliki/sertaprosedur untuk standar yang diperlukan oleh sebuah industri ,termasuk pemakaian alat secara benar : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Melengkapi dokumentasi komplain pelanggan dengan tepat dan jelas. 			
Rencanakan dan atur segala aktivitas secara dayaguna: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menyebutkan masalah secara tepat dan bereaksi pada waktu yang tepat. ▪ Tangani komplain atau situasi konflik dengan cara yang logis. ▪ Berhadapan dengan konflik pada situasi pelayanan yang sibuk. 			

<p>Bekerja dan Berkomunikasi dengan rekan dan pelanggan :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ketahui penyebab konflik dan ambil tindakan untuk mencegah masalah yang lebih besar. ▪ Bertanggung jawab dalam memecahkan konflik dalam lingkup tanggung jawab pribadi. ▪ Menerima semua pandangan/pendapat dengan baik dan tepat. ▪ Menggunakan ketrampilan berkomunikasi untuk memberikan bantuan dalam menangani konflik. ▪ Menggunakan teknik penyelesaian untuk menangani situasi konflik dan mengembangkan solusi. ▪ Menangani komplain dengan sensitif, sopan dan baik. ▪ Bertanggung jawab untuk memecahkan konflik. ▪ Membuat dan menyepakati komplain dengan pelanggan. ▪ Melakukan tindakan yang tepat dalam memecahkan masalah demi kepuasan pelanggan ▪ Dengan menggunakan teknik yang tepat, dapat menjadikan komplain sebagai suatu kesempatan untuk menunjukkan pelayanan yang baik kepada pelanggan. 	
<p>Tanggapi masalah-masalah yang terjadi terhadap aktivitas kerja:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menangani suatu situasi dimana suatu kelompok berada dalam suatu konflik menolak untuk berperan serta dalam proses penyelesaian konflik. ▪ Menangani situasi dimana seorang pelanggan berteriak dengan keras didepan pelanggan lainnya. 	
<p>Menyatukan prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mengenali situasi-situasi konflik dimana keselamatan pribadi pelanggan atau rekan mungkin terancam dan berusaha memberikan bantuan yang tepat. 	

Lembar Penilaian Kompetensi

Unit: PARUJPTCC04C

Menghadapi Situasi Konflik

Nama Siswa :

Nama Penilai :

Siswa telah dinilai sebagai:	Kompeten	<input type="checkbox"/>
	Kompetensi yang harus dicapai	<input type="checkbox"/>
Umpan balik/saran bagi siswa		

Tanda Tangan

Siswa telah diinformasikan mengenai hasil penilaian dan alasan-alasan keputusan tersebut.	Tanda tangan Penilai: Tanggal :
Saya telah diinformasikan mengenai hasil penilaian dan alasan-alasan keputusan tersebut.	Tanda tangan siswa : Tanggal :