**KUNCI JAWABAN**

**BAB 2 BERKOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN**

**UJI KEMAMPUAN DIRI 1**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kegiatan** | **Media Komunikasi** | | |
| **Audio** | **Visual** | **Audiovisual** |
| Pak Rafi sedang mengajar melalui aplikasi Zoom. |  |  | √ |
| Peseerta didik kelas X sedang membaca buku di perpustakaan. |  | √ |  |
| Peserta didik kelas XI sedang berlatih drama sambil mendengarkan musik. | √ |  |  |
| Bu Ria sedang mengajar di kelas XII dengan menampilkan video pembelajaran. |  |  | √ |
| Serly tengah sibuk berlatih cara mempromosikan produk sambil melihat contoh di buku *Komunikasi Bisnis.* |  | √ |  |

Pembahasan:

Media komunikasi audio, yaitu media komunikasi yang dirancang untuk dapat dipahami dengan menggunakan indera pendegaran. Contohnya adalah radio, telepon, dan *tape recorder*. Media komunikasi visual, yaitu media komunikasi yang dirancang untuk dapat dipahami dengan menggunakan indra penglihatan. Contohnya adalah surat, koran, poster, dan gambar. Media komunikasi auidovisual, yaitu media komunikasi yang dirancang untuk dapat dipahami dengan menggunakan indra pendengaran dan penglihatan. Contohnya adalah televisi dan video di internet.

1. Pernyataan 1 adalah media komunikasi audiovisual yaitu aplikasi *Zoom.* Aplikasi *Zoom* menggunakan indra pendengaran dan penglihatan.
2. Pernyataan 2 adalah media visual karena media yang digunakan adalah buku. Buku merupakan media komunikasi visual.
3. Pernyataan 3 adalah media audio karena media yang digunakan adalah musik.
4. Pernyataan 4 adalah media audiovisual karena media yang digunakan adalah video pembelajaran. Video pembelajaran adalah media komunikasi yang menggunakan penglihatan dan pendengaran.
5. Pernyataan 5 adalah media visual karena media komunikasi yang digunakan adalah buku.

**UJI KEMAMPUAN DIRI 2**

| **Permasalahan** | **Hambatan Komunikasi** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Teknis** | **Geografis** | **Semantik** | **Emosional** |
| Agus adalah seorang peserta didik kelas X. Ia harus berjalan kaki ke atas bukit untuk mengikuti PAS *online* karena sinyal di sekolahnya lemah. |  | √ |  |  |
| Ketika Bu Vera sedang mengajar cara mengoperasikan mesih *cash register* kepada peserta didik kelas XII, aliran listrik padam sehingga pembelajaran harus terhenti. | √ |  |  |  |
| Lokasi sekolah Anis berada di pusat keramaian. Hal tersebut sering kali membuat konsentrasi belajarnya buyar karena suara bising dan hiruk pikuk. | √ |  |  |  |
| Pak Mamat, seorang satpam di sekolah ABC, tampak kebingungan ketika ditanya arah jalan oleh Mr. Joni, turis asing yang berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris. |  |  | √ |  |
| Ketika sedang rapat OSIS, Ridwan meninggalkan ruangan karena kesal pendapatnya disanggah oleh Ani. |  |  |  | √ |

Pembahasan:

Hambatan komunikasi adalah segala sesuatu yang menghalangi atau mengganggu tercapainya komunikasi yang efektif. Hambatan teknis adalah hambatan yang menghalangi secara teknis dapat diakibatkan oleh kerusakan alat komunikasi, aliran listrik terputus, atau gangguan dan hiruk pikuk lingkungan sekitar. Contoh hambatan teknis terdapat pada pernyataan 2 dan 3. Hambatan teknis pada pernyataan tersebut adalah putusnya aliran listrik dan suara hiruk pikuk.

Sementara itu, hambatan geografis adalah hambatan akibat perbedaan letak geografis komunikator dan komunikan. Hambatan geografis terdapat pada 1. Hambatan geografis pada pernyataan tersebut susah sinyal karena tidak terjangkau provider.

Hambatan semantik adalah gangguan yang disebabkan oleh perbedaan makna yang dipahami akibat kesalahan dalam penggunaan bahasa. Hambatan semantik terdapat pada pernyataan 4. Hambatan semantik pada pernyataan tersebut pada pernyataan tersebut adalah perbedaan bahasa yang digunakan oleh Pak Mamat dan Mr. Joni.

Selanjutnya, hambatan emosional adalah gangguan berupa marah, sedih, atau takut. Seseorang akan merasa kesulitan dalam menerima pesan. Kondisi yang demikian dapat menyebabkan kesalahpahaman sehingga proses komunikasi tidak berjalan efektif. Hambatan emosional terdapat pada pernyataan 5. Kondisi marah menyebabkan komunikasi tidak berjalan dengan baik.

**YUK, ASAH LITERASIMU**

1. Jawaban: D

Pembahasan:

Tipe komunikasi dapat dibagi menjadi empat bentuk, yaitu komunikasi diri sendiri, komunikasi antarpribadi, komunikasi publik, komunikasi massa. Komunikasi massa adalah komunikasi yang dikirim atau disampaikan oleh suatu lembaga kepada khalayak melalui media massa, seperti televise, radio, film, internet, dan surat kabar. Beberapa ciri-ciri komunikasi massa, yaitu pesan yang disampaikan bersifat umum, komunikasi bersifat satu arah dan kecepatan umpan balik bergantung pada teknologi, penyebaran pesan berlangsung cepat,serentak, dan luas. Bentuk komunikasi yang terjalin antara *customer service* dan pelanggan adalah komunikasi massa. Jadi, jawaban yang tepat adalah D.

1. Keuntungan menggunakan layanan WhatsApp Business API.

Jawaban:

1. Pelayanan lebih responsif karena pesan pelanggan dapat langsung dibalas oleh *chatbot.*
2. Data yang diperlukan untuk melayani pelanggan secara maksimal lebih mudah diakses karena WhatsApp Business API dapat terintegrasi secara otomatis dengan sistem dan aplikasi lainnya.

Pembahasan:

Pada paragraf ketiga dijelaskan kemudahan WhatsApp Business API untuk *customer service.* Kemudahan tersebut adalah templat pesan dapat dikustomisasi berdasarkan kebutuham, satu nomor dapat digunakan untuk banyak *customer service,* dapat mengirim pesan *blast* yang jumlahnya tidak terbatas ke semua kontak, serta dapat terintegrasi dengan *chatbot* dan aplikasi lain yang mampu membantu *customer service* lebih responsive selama 24/7.

1. Jawaban:

* Menjaga relasi dengan pelanggan.
* Responsif ketika dihubungi pelanggan.
* Dapat memberikan informasi secara cepat, serentak, dan luas.

Pembahasan:

Pada paragraf ketujuh diungkapkan oleh Rico L. Simarmata, CEO SPE Solution, bahwa kendala umum yang dialami berbagai bisnis adalah sulitnya menjada relasi dengan pelanggan, apalagi, di masa pandemik. Ada juga bisnis yang sudah memiliki tim *customer service*, tetapi terkadang tidak responsif ketika dihubungi pelanggan. Penyebabnya mungkin karena jumlah pelanggan yang terlampau banyak atau solusi yang digunakan kurang tepat. Oleh karena itu, Wappin berusaha menyediakan solusi untuk kebutuhan tersebut. Berdasarkan ungkapan tersebut dapat diketahui bahwa peran tim layanan pelanggan adalah menjaga relasi, rensponsif saat dibutuhkan, dan pemberian informasi yang cepat, serentak, dan luas.

**SOAL LATIHAN BAB 2**

**PILIHAN GANDA**

1. Jawaban: C

Pembahasan:

Komunikasi memiliki beberapa fungsi, seperti menginformasikan (*to inform*), memengaruhi (*to influence*), mendidik (*to educate*), menghibur (*to entertain*), mengolaborasi (*to collaborate*), mengintegrasi (*to integrate*). Fungi *to influence* memiliki sifat yang persuasif (membujuk orang lain). Fungsi ini memengaruhi segala bentuk sikap dan perilaku orang lain agar mengikuti atau melakukan hal-hal yang diharapkan pemberi informasi. Jadi, jawaban yang tepat adalah C.

1. Jawaban: D

Pembahasan:

Pesan merupakan ide, informasi, atau berita yang ingin disampaikan oleh komunikator. Isi pesan harus jelas sehingga komunikator dapat menerima dan memahaminya dengan baik. Pesan dapat dibagi ke dalam beberapa jenis, yaitu pesan informatif, pesan persuasif, dan pesan koersif. Pesan informatif adalah pesan yang sifatnya memberitahukan keterangan, fakta, atau infomrasi lainnya. Contoh dari pesan informatif adalah undangan rapat karyawan dan informasi penutupan jalan sementara. Jadi, jawaban yang tepat adalah D.

1. Jawaban: C

Pembahasan:

Media komunikasi adalah sarana atau saluran yang digunakan oleh komunikator untuk menyampaikan pesan. Berdasarkan ruang lingkupnya, media komunikasi dikelompokkan ke dalam dua jenis, yaitu media personal dan media massa. Media personal adalah media komunikasi yang digunakan oleh dua orang yang berkomunikasi secara personal atau pribadi. Contohnya adalah telepon, pesan singkat (SMS), telegram, dan media sosial, seperti WhatsApp dan Line. Jadi, jawaban yang tepat adalah C.

1. Jawaban: E

Pembahasan:

Berdasarkan cara penyebaarannya, media komunikasi dikelompokkan ke dalam tiga jenis, yaitu media komunikasi audio, visual, dan audiovisual. Media komunikasi audiovisual adalah media komunikasi yang dirancang untuk dapat dipahami dengan menggunakan indra pendengaran dan penglihatan. Kelebihan dari media audiovisual, yaitu tidak membosankan para pengguna, informasi yang diterima lebih mudah dimengerti dan dipahami, informasi yang disampaikan dapat diterima sesuai dengan kenyataan. Sementara itu, kekurangan dari media audiovisual adalah suara komunikan atau komunikator terkadang tidak jelas terdengar dan biayanya relatif lebih mahal. Jadi, jawaban yang tepat adalah E.

1. Jawaban: B

Pembahasan:

Komunikasi bisni dikelompokkan menjadi dua, yaitu komunikasi verbal dan nonverbal. Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang dilakukan tanpa kata-kata. Salah satu fungsi komunikasi nonverbal adalah menegaskan pesan verbal. Contohnya, menunjukkan arah lokasi suatu tempat dengan mengatakan “alamat kantor yang Anda cari ada di sana,” sambil menunjuk ke arah yang dimaksud. Jadi, jawaban yang tepat adalah B.

1. Jawaban: A

Pembahasan:

Komunikasi tidak langsung terjadi ketika komunikator tidak berhadapan secara langsung dengan komunikan sehingga komunikasi dilakukan melalui media komunikasi, seperti telepon. Beberapa tata cara berkomunikasi dengan pelanggan melalui telepon, yaitu berilah salam, seperti “Selamat pagi/selamat siang/selamat sore”; sebutkanlah identitas dengan jelas, seperti “Selamat pagi, Ananda Busana dengan Fadia di sini, Ada yang bisa dibantu?”. Oleh karena itu, jawaban yang tepat adalah A.

1. Jawaban: D

Pembahasan:

Komunikasi langsung adalah komunikasi yang terjadi ketika petugas penjualan atau pelayanan bertemu secara langsung (tatap muka) dengan pelanggan. Cara pertama yang perlu diperhatikan ketika berkomunikasi langsung dengan pelanggan adalah sapalah pelanggan dengan ramah dan sopan. Dari kelima pilihan jawaban, pilihan D dimulai dengan menyapa dan menanyakan kabar pelanggan. Oleh karena itu, jawaban yang tepat adalah D.

1. Jawaban: A

Pembahasan:

Komunikasi verbal dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu komunikasi lisan dan tertulis. komunikasi lisan banyak dilakukan dalam aktivitas sehari-hari. Komunikasi lisan adalah komunikasi dengan mengucapkan kata-kata secara lisan dan langsung kepada lawan bicara, baik secara tatap muka maupun melalui telepon. Komunikasi lisan tercipta dalam kegiatan belajar mengajar; pertemuan dan pengarahan dengan karyawan; diskusi dalam suatu tim kerja; kegiatan *teleconference*; dan kegiatan jual beli. Jadi, jawaban yang tepat adalah A.

1. Jawaban: C

Pembahasan:

Etika pesan adalah unsur-unsur dalam pesan yang memenuhi norma kesusilaan yang berlaku di masyarakat. Pesan yang berisi nasihat yang baik adalah pesan yang memberikan sesuatu demi kepuasan pelanggan. Contohnya adalah memberitahukan cara-cara perawatan, panduan penggunaan produk, dan pemberian garansi. Jadi, jawaban yang tepat adalah C.

1. Jawaban: C

Pembahasan:

Respons atau tanggapan adalah timbal balik dari pesan yang disampaikan sehingga terjadi komunikasi dua arah. Respons atau tanggapan dapat berupa ucapan, sikap, dan tindakan. Contoh dari respons ucapan adalah penjual menjawab pertanyaan-pertanyaan yang dilontarkan oleh pembeli. Jadi, jawaban yang tepat adalah C.

**ESAI**

1. Secara umum, fungsi komunikasi, yaitu menginformasikan (*to inform*), memengaruhi (*to influence*), mendidik (*to educate*), menghibur (*to entertain*), mengolaborasi (*to collaborate*), mengintegrasi (*to integrate*). Fungi *to influence* memiliki sifat yang persuasif (membujuk orang lain).
2. Komunikasi verbal adalah bentuk komunikasi yang disampaikan secara lisan atau tertulis. komunikasi verbal juga dapat disampaikan menggunakan media elektronik, seperti radio, film, atau televisi. Komunikasi verbal dibagi menjadi dua jenis, yaitu komunikasi lisan dan tertulis. Contoh komunikasi verbal secara lisan adalah panggilan melalu telepon. Sementara itu, contoh komunikasi secara tertulis adalah surat kontrak kerja.

Di sisi lain, komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang dilakukan tanpa kata-kata. Pada komunikasi nonverbal, pesan tidak disampaikan melalui ucapan atau kata-kata, tetapi menggunakan bahasa tubuh, simbol-simbol, dan penggunaan objke, seperti pakaian, potongan rambut, dan sebagainya. Salah satu contoh dari komunikasi verbal adalah mengatakan tidak sambil mengelengkan kepala.

1. Kelebihan dan kekurangan komunikasi verbal secara lisan dan tertulis

| **Komunikasi Verbal secara Lisan** | | |
| --- | --- | --- |
| **Kelebihan** | **Kekurangan** |
| Bersifat spontan, nyaman, praktis, dan ekonomis | Adanya hambatan bahasa |
| Pesan dapat diterima dengan cepat | Kendala teknis (hiruk pikuk orang sekitar atau pengeras suara yang rusak) |
| Serta respons atau umpan baliknya langsung dapat terlihat | Suasana atau kondisi yang tidak memungkinkan orang untuk berkomunikasi (sedang berduka atau kondisi sakit) |

|  |  |
| --- | --- |
| **Komunikasi Verbal secara Tertulis** | |
| **Kelebihan** | **Kekurangan** |
| Adanya kesempatan bagi para komunikator untuk merencanakan, menyusun, dan mengendalikan pesan | Umpan balik tidak selalu dapat diperoleh dalam waktu cepat. |

1. Hambatan komunikasi adalah segala sesuatu yang menghalangi atau mengganggu tercapainya komunikasi yang efektif. Hambatan-hambatan komunikasi, yaitu perbedaan persepsi dan bahasa, perbedaan budaya, gangguan emosional, konsentrasi atau pendengaran yang buruk, gangguan psikologis, gangguan fisik, hambatan teknis, perbedaan status, perbedaan pola atau kerangka berpikir, gangguan semantik, dan hambatan geografis. Sikap yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan komunikasi, yaitu memelihara iklim komnuikasi terbuka, memegang teguh etika berkomunikasi, memahami kesulitan komunikasi antarbudaya, bersikap empati, menggunakan teknologi secara tepat, bijaksana, dan bertanggung jawaba, serta berpikiran terbuka.
2. Dalam bisnis, pihak yang bertindak sebagai komunikator adalah penjual. Etika komunikator adalah berbagai aspek etika yang harus dilakukan oleh komunikator saat berkomunikasi. Etika komunikator, yaitu berkarakter baik dengan cara tetap melayani pelanggan dengan sabar dan tidak terpancing emosi saat menerima kritikan pelanggan; memiliki otoritas dengan menyediakan kartu pengenal karyawan dan surat tugas; berpenampilan menarik secara sikap dan penampilan.

**SOAL TIPE AKM**

1. Jawaban: A

Pembahasan:

Berdasarkan ruang lingkupnya, media komunikasi dikelompokkan ke dalam dua jenis, yaitu media personal dan media massa. Media personal adalah media komunikasi yang digunakan oleh dua orang yang berkomunikasi secara personal atau pribadi. Contohnya adalah telepon, pesan singkat (SMS), telegram, dan media sosial, seperti WhatsApp dan Line. Pada teks dijelaskan bahwa media komunikasi yang dibicarakan oleh Dewi Meisari adalah aplikasi WhatsApp. Aplikasi WhatsApp diharapkan mampu memjukan promosi bisnis, khususnya bagi para pelaku UMKM. Jadi, jawaban yang tepat adalah A.

1. Jawaban:

* Membuat QnA (*question and answer)* standard untuk memberi kesan professional.
* Menggunakan *tool* WhatsApp Katalog agar calon konsumen dapat mengaksesnya tanpa mengunduh *file* terlebih dahulu.

Pembahasan:

* Pada paragraf lima dijelaskan bahwa pemilik bisnis atau karyawan *customer service* sering kali memberikan jawaban tidak memuaskan dan tidak mengedukasi konsumen. Untuk itu, Dewi, Project Leader UKM indonesia.id, menyarankan agar pemilik bisnis membuat QnA (*question and answer*) standard atau FAQ (*frequently asked questions*) untuk memberikan kesan professional dan memudahkan proses edukasi kepada SDM/karyawan baru.
* Pada paragraf kedua dan ketiga Dewi menjelaskan bahwa pengiriman banyak foto katalog kepada pelanggan akan merepotkan karena pelanggan harus mengunduh banyak file. Sementara itu, Dewi menyarankan para pemilik UKM menggunakan *tool* WhatsApp katalog. Dengan menggunakan WhatsApp katalog, pemilik UKM cukup mengirimkan tautan.

1. Pertanyaan yang jawabannya terdapat pada teks.

* Apakah aplikasi PLN Mobile itu?
* Mengapa PLN meluncurkan aplikasi PLN Mobile?
* Siapa saja pihak yang terlibat dalam pembuatan aplikasi PLN Mobile?

Pembahasan:

* Jawaban pertanyaan mengenai aplikasi PLN Mobile terdapat pada kalimat pertama paragraf kedua. Jawabannya terdapat pada kalimat PLN Mobile merupakan aplikasi *mobile customer self service* yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T).
* Jawaban pertanyaan mengenai alasan PLN meluncurkan aplikasi PLN Mobile terdapat pada kalimat kedua paragraf kedua. Alasan PLN meluncurkan aplikasi PLN Mobile merupakan wujud inovasi dan layanan *Contact Center* PLN 123 yang juga dapat diakses melalui telepon 123, ponsel (kode area + 123), Facebook *PLN 123*, Twitter *@pln\_123*, dan surel [*pln123@pln.co.id*](mailto:pln123@pln.co.id)*.*
* Jawaban pertanyaan mengenai pihak yang terlibat dalam pembuatan aplikasi PLN Mobile terdapat pada kalimat kedua paragraf pertama. Pihak yang terlibat adalah PT Indonesia Comnet Plus sebagai anak perusahaan PLN.

1. Pasangan pernyataan kolom sebelah kanan dan kiri

Komunikator = PT PLN

Komunikan = Pelanggan dan calon pelanggan

Pesan atau informasi = Tagihan dan riwayat token

Media komunikasi = PLN Mobile

Pembahasan:

* Komunikator adalah pihak yang mengirim atau menyampaikan pesan atau informasi. Pihak yang menyampaikan pesan adalah PT PLN. PT PLN menyampaikan pesar bahwa aplikasi PLN Mobile yang diluncurkan dapat mempermudah akses layanan.
* Komunikan adalah penerima pesan yang menjadi sasaran komunikasi. Komunikan adalah pelanggan dan calon pelanggan. PLN meluncurkan PLN Mobile agar dapat memberikan kemudahan pelayanan untuk pelanggan dan calon pelanggan.
* Pesan atau informasi yang terdapat pada PLN Mobile adalah informasi tentang tagihan listrik, informasi pemadaman, dan informasi lainnya yang berkaitan dengan layanan PLN kepada masyarakat.
* Media komunikasi yang diharapkan mampu mempermudah pelayanan kepada pelanggan atau calon pelanggan adalah PLN Mobile.

1. Kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi PLN mobile dijelaskan pada paragraf keempat pada teks. Paragraf tersebut menjelaskan bahwa PLN Mobile dapat mempermudah pelanggan atau calon pelanggan akan lebih mudah mendapatkan informasi tentang tagihan listrik, informasi pemadaman, dan informasi lainnya yang berkaitan dengan layanan PLN kepada masyarakat. Selain itu, pelanggan juga dapat dengan mudah menyampaikan keluhan atas gangguan kelistrikan yang terjadi.