

BAB VI PENULISAN PESAN NEGATIF

- ❖ Tidak seorangpun yang suka menerimanya dan tak seorangpun yang suka menyampaikan pesan-pesan buruk (*bad news*).
- ❖ Namun mengirim pesan-pesan negatif /buruk pada orang lain merupakan fakta kehidupan dan tidak bisa dihindari dalam karier seseorang.

PENGERTIAN DAN RAGAM PESAN NEGATIF

- Pesan negatif / buruk (*bad news*) adalah pesan yang mempunyai dampak kurang menyenangkan bagi audiens.
- Pesan negatif lazimnya disusun dengan pendekatan tidak langsung (induktif), tetapi dapat juga dengan pendekatan langsung.
- Aneka ragam pesan negatif
 1. Pesan negatif tentang masalah bisnis rutin kenaikan harga, produk cacat, produk kedaluarsa.
 2. Berita negatif tentang pesanan, seperti tidak dapat memenuhi sebagian atau seluruh pesanan.
 3. Berita negatif tentang orang, seperti menolak lamaran kerja, menolak memberikan rekomendasi.
 4. *Bad news* tentang penolakan, seperti penolakan; kerjasama, klaim, undangan, permohonan kredit.
 5. Berita negatif lainnya seperti pemutusan hubungan kerja, skorsing.

TUJUAN DARI PESAN NEGATIF

- Saat memberikan tanggapan atas keluhan pelanggan, atau memberitahukan perubahan kebijakan perusahaan dapat mempengaruhi citra organisasi bisnis secara negatif (Djoko Purwanto, 2011: 152)
- Ada 3 (tiga) hal menurut Djoko Purwanto:
 - Penyampaian *Bad News*.
 - Penerimaan Pesan tersebut.
 - Menjaga *Goodwill* sebaik mungkin dengan audiens.

TUJUAN DARI PESAN NEGATIF

- Dalam penyampaian *Bad-new* terdapat 5 (lima) tujuan utama (Bovee dan Thill 2012:350):
 - Menyampaikan berita buruk.
 - Memastikan penerimaan tentang berita buruk tersebut.
 - Mempertahankan niat baik (*goodwill*) dengan penerima atau pembaca pesan.
 - Mempertahankan citra baik organisasi.
 - Mengurangi korespondensi tentang hal tersebut (*bad new*) diwaktu yang akan datang.

Menulis Pesan Negatif

- Gunakan bahasa yang sopan dan kata-kata yang tidak bias. Misal: Harga akan disesuaikan → harga akan naik.;
- Gunakan frase positif dalam pesan-pesan negatif.
- Jelaskan kesalahan penerima dengan kalimat pasif.

Menyelesaikan Pesan Negatif

- Revisi pesan anda untuk memastikan semuanya jelas, lengkap dan ringkas
- Pilihlah desain dan tata letak yg bersih dan profesional.
- Pastikan pesan negatif disampaikan tepat waktu.

Memilih Kata-kata Positif

HINDARI NADA NEGATIF	GUNAKAN NADA POSITIF
Saya <i>tidak paham</i> apa maksud anda	Tolong klarifikasikan permintaan anda
<i>Kerusakan</i> tersebut tidak dapat diperbaiki dalam seminggu	Barang tersebut akan diperbaiki minggu depan
Kerusakan itu bukan <i>kesalahan saya</i>	Barang dagangan itu rusak dalam perjalanan
Laporan yang <i>terlampir salah</i>	Tolong periksa kembali laporan terakhir
<i>Sayangnya</i> , kami tidak menerimanya	Surat tersebut belum sampai
Akan ada <i>penundaan</i> dalam pesanan anda	Kami akan mengirimkan pesanan anda secepat mungkin
Kami menyesalkan kesalahpahaman ini.	Saya mencoba semampuy saya agar lebih jelas mulai sekarang

Memilih Pendekatan

	Pendekatan langsung	Pendekatan tidak langsung
Apakah berita buruk tersebut akan membuat syok?	Tidak	Ya
Apakah pembaca lebih suka pesan-pesan pendek yang langsung ke pokok masalah?	Ya	Tidak Tahu
Seberapa penting berita ini bagi pembaca tersebut?	Biasa	Luar Biasa
Apakah perlu mempertahankan hubungan kerja dengan pembaca pesan?	Tidak	Ya
Apakah anda perlu menarik perhatian pembaca?	Tidak	Ya
Apakah gaya yang disukai oleh organisasi anda?	Kebiasaan langsung	Kebiasaan tidak langsung
Seberapa banyak komunikasi lanjutan yang anda inginkan?	Sedikit	Banyak

Pendekatan Langsung

Sebuah pesan negatif dengan pendekatan langsung yaitu (Bovee dan Thill 2012:354-356);

- Buka dengan pernyataan yang jelas tentang berita buruk.
 - Kami tidak bisa mengabulkan permohonan kredit anda.
 - Tolong modifikasi pesanan tetap kami untuk cengkeh dari 30 ton per bulan menjadi 25 ton per bulan.
- Jelaskan alasan-alasan dan tambahkan informasi.
 - Program kredit kami mensyaratkan adanya agunan benda tak bergerak yang tidak dipenuhi dalam aplikasi anda.
 - Nyatakan kualitas produk yang dikurangi tetap memuaskan tetapi tidak lagi dibutuhkan dalam jumlah yang sama.
- Tutup dengan pernyataan positif
 - Semoga anda berhasil mencari kredit melalui perusahaan perbankan lain.
 - Kami menghargai pelayanan baik yang terus Anda berikan dan menantikan berbisnis dengan Anda kembali.
 - Semoga Anda sukses mencari pertanggungungan melalui perusahaan asuransi lainnya.

Pendekatan Tidak Langsung

- Buka dengan sebuah penyangga, yaitu pernyataan netral yg mengesahkan suatu permintaan.
 - Kami memahami tujuan anda untuk memproses pesanan dengan cepat dan efisien
- Beri alasan-alasan dan informasi tambahan.
 - Mengarahkan pembaca ke konklusi sebelum anda mengatakannya.
 - Berikan alasan yang cukup detail, tetapi tetap harus ringkas
 - Beri penjelasan sisi negatif bagi pemohon bila permintaan dipenuhi.
- Beri pernyataan yang jelas tentang berita buruk.
 - Beritahu keputusan apa yang sudah anda ambil.
- Tutup dengan catatan positif.
 - Membangun niat baik,
 - Menawarkan saran untuk suatu tindakan.

1. Menolak Permintaan Rutin

- Penolakan pesanan rutin harus berisi alasan yang logis dan diungkapkan dengan bahasa yang halus dan sopan agar hubungan baik tetap terbina.
- Pendekatan langsung baik digunakan karena pesan rutin membutuhkan respon cepat.
- Pendekatan tidak langsung akan berhasil dengan baik digunakan bila anda telah memiliki hubungan baik dengan orang yang mengajukan permintaan.

1. Menolak Permintaan Rutin

- Cara merespon (Bovee dan Thill 2012:367):
 - Kelola waktu dengan hati-hati.** Fokus pada permintaan yang paling penting, dan biasakan membuat respon standar yang cepat untuk situasi yang kurang penting.
 - Jika masalah telah ditutup, jangan menyiratkan bahwa masalah tersebut masih terbuka** Jika jawaban memang "tidak", jangan memberi jawaban dengan frasa "Beri kesempatan saya memikirkan hal itu dan nanti Anda saya hubungi kembali".
 - Tawarkan ide-ide alternatif jika anda mampu.**
 - Jangan menyiratkan bahwa ada bantuan atau informasi lain mungkin tersedia jika sesungguhnya tidak ada.** Jangan menutup pesan negatif dengan kegembiraan tidak tulus. "Silahkan hubungi kami, jika Anda dapat memberikan bantuan tambahan".

2. Menangani Berita Buruk tentang Transaksi

- ❖ Berita buruk tentang transaksi selalu tidak disambut baik dan biasanya tidak diharapkan.
- ❖ Yang tidak diharapkan pelanggan.
 - Tidak terpenuhinya pesanan baik sebagian atau seluruhnya.
 - Terlambatnya pengiriman barang pesanan
- ❖ Pendekatan yang digunakan tergantung pada harapan pelanggan
- ❖ Cara Merespon
 - Jelaskan apa yang terjadi, dan mengapa hal itu terjadi.
 - Jelaskan cara anda mengatasi situasi tersebut.
 - Perbaiki hubungan bisnis dengan menawarkan jaminan ke depan yang lebih baik.
 - Tawarkan ekspresi permintaan maaf, bila organisasi anda melakukan kesalahan.

PT MEKAR ELEKTRIK
Jl. Siwalan 56
Mojokerto

Nomor : 123/TR/2/2013
Hal : Penolakan Pesanan

Yth. Pimpinan Toko Sumber Rejeki,
Jl. Mayjen Haryono 163 Malang

12 Oktober 2017

Terima kasih atas surat Saudara No. 62/ME/X/2013, tanggal 8 Oktober 2013 tentang pesanan barang.

Dengan ini kami beritahukan bahwa sebagian besar barang yang Sudara pesan tidak ada dalam persediaan kami, hal ini disebabkan pada bulan ini banyak pesanan dalam jumlah besar sedangkan persediaan kami tidak mencukupi.

Untuk itu dengan berat hati kami belum bisa memenuhi pesanan Saudara tersebut.

Mudah-mudahan pesanan berikutnya kami bisa melayani dengan sebaik-baiknya, Terima kasih atas perhatiannya dan berharap Saudara dapat memakluminya.

Hormat kami

Sisca Yaningwaty SAB
Direktur Pemasaran

Menolak Klaim (Surat Keluhan)

- ❖ Hampir setiap pelanggan yang membuat klaim, terlibat secara emosional, karena itu gunakan pendekatan tidak langsung (Bovee dan Thill 2012:370).

Menolak Klaim (Surat Keluhan)

- ❖ Ketika menolak sebuah klaim (Bovee dan Thill 2012:372);
 - *Gunakan pendekatan tidak langsung.*
 - *Tunjukkan pemahaman anda tentang keluhan*
 - *Jelaskan alasan anda menolak keluhan, tanpa bersembunyi di balik kebijakan perusahaan.*
 - *Berikan catatan transaksi yang akurat dan faktual*
 - *Tekankan cara masalah seharusnya ditangani bukan me-mikirkan kesalahan pelanggan.*
 - *Hindari setiap munculnya pencemaran nama baik.*
 - *Hindari pernyataan pendapat pribadi.*
 - *Akhiri penutup yang positif, bersahabat, dan membantu.*

PENCEMARAN NAMA BAIK

- Pencemaran nama baik adalah sebuah pernyataan yang dapat merusak karakter atau reputasi seseorang (Bovee dan Thill 2012:370).
 - > Pernyataan salah, tidak dapat dibuktikan.
 - > Bahasa yang digunakan melukai perasaan.
 - > Pernyataan telah dipublikasikan.
- Untuk menghindari dituduh melakukan pencemaran nama baik harus bisa membuktikan (Bovee dan Thill 2012:370);
 - 1) Hindari penggunaan bahasa /kata yang kasar.
 - 2) Tetap mengacu pada fakta.
 - 3) Jangan menulis dalam keadaan marah.
 - 4) Minta saran dari sisi hukum tentang pesan yg dipertanyakan
 - 5) Berkomunikasi secara jujur.

MENOLAK LAMARAN KERJA

Bovee dan Thill (2012:378):

- Buka dengan pendekatan langsung. Misal *Posisi yang telah diisi.*
- Nyatakan dengan jelas alasan pelamar tersebut tidak terpilih
- Tutup dengan menyarankan alternatif-alternatif.
 - Pembukaan lowongan lain yang ada di perusahaan anda.
 - Menyebutkan resume / CV pelamar akan dipertimbangkan untuk lowongan yang akan datang.