

TUGAS POSITIVE MESSAGE

Intruksi Pengerjaan:

1. Di bawah ini terdapat 3 kasus. Tulislah surat untuk masing-masing kasus tersebut. Anda boleh berasumsi sendiri jika ada informasi yang kurang jelas.
2. Kumpulkan tugas anda dalam bentuk file pdf dengan halaman depan diberikan cover yang berisi informasi NIM, Nama dan Kelas.
3. File pdf disimpan dengan nama <kelas> - <NIM> - <Nama>, misalnya MW-1700000001-Andi.pdf, kemudian diupload ke forum assignment

Direct Claim

Seminggu sebelumnya, anda menginap di hotel “TIDUR NYAMAN” selama 2 malam. Pada malam pertama semua berjalan lancar. Di malam kedua, anda merasa lapar sehingga memesan makanan dari dalam kamar, yaitu sepiring steak ayam seharga 75 ribu rupiah dan sebotol air mineral seharga 10 ribu rupiah.

Setelah menerima makanan yang diterima, anda **memeriksa dengan benar dan menandatangani bill** yang nantinya akan dihitung pada saat check out. Setelah 2 malam, anda pun check-out dan membayar lunas semua tagihan.

Satu hari kemudian, anda memeriksa tagihan anda, dan terkejut melihat tagihan makanan yang anda pesan adalah 200 ribu rupiah, dengan harga sepiring steak ayam adalah 150 ribu, **dua botol** air mineral seharga 20 ribu – yang anda terima hanya sebotol – , ditambah service tax dan PPN. Anda kemudian melakukan komplain melalui telepon, dan receptionist hotel ngotot mengatakan bahwa tagihan sudah benar, karena anda ada menandatangani bill order makanan yang artinya anda setuju atas tagihan tersebut. Receptionist juga menjelaskan bahwa komplain tagihan setelah check-out meninggalkan hotel tidak bisa dilakukan lagi. Setelah 15 menit berargumentasi, anda dan receptionist hotel terpancing emosi sehingga kata-kata yang tidak menyenangkan dikeluarkan oleh receptionist.

Sebagai pelanggan setia hotel tersebut selama 5 tahun terakhir, anda merasa kecewa. Untuk itu anda berniat untuk menulis surat komplain kepada manager hotel. Buatlah surat komplain dengan positive message.

Adjustment

Melanjuti persoalan Direct Claim di atas, sekarang anda berada di posisi sebagai Manager Hotel. Buatlah surat balasan atas surat tersebut. Setelah anda selidiki, ternyata terjadi kesalahpahaman di bagian restoran, yaitu customer memesan steak ayam Asia yang seharga 75 ribu rupiah, tetapi di bill yang anda tandatangan lupa dicantumkan harga. Harga dicantumkan oleh receptionist setelahnya dengan mengira customer memesan steak ayam Eropa yang seharga 150 ribu. Sementara air mineral yang berjumlah 2 buah, setelah diselidiki tidak jelas apa penyebab kesalahan tersebut, apakah di customer atau pihak hotel.

Di sini anda berperan sebagai manager hotel yang **bisa mengambil kebijakan dan memutuskan sesuatu**. Untuk itu balaslah surat secara bijak dan bisa membuat customer puas dan senang akan surat balasan anda

Goodwill

Bapak Andi adalah seorang karyawan yang telah bekerja selama 25 tahun di sebuah perusahaan. Sesuai dengan peraturan perusahaan, setiap karyawan yang telah bekerja 25 tahun tanpa berhenti di perusahaan tersebut akan diberikan penghargaan berupa sebuah cincin emas 5 gram. Cincin tersebut akan diukir nama karyawan dan nama perusahaan. Bapak Andi bekerja di perusahaan cabang di Medan, dan diundang ke kantor pusat di Jakarta pada tgl 1 Desember untuk menerima penghargaan tersebut. Semua biaya perjalanan dan akomodasi akan ditanggung perusahaan. Buatlah sebuah surat yang bersifat Goodwill kepada Bapak Andi.