

PENULISAN BAD NEWS



OLEH KELOMPOK 7 :

Jogi Aprilio	1611021082
Sinski Natasya AR	1811011012
Wahyudi	1811011030
Resty Tri Setya	1811011032
Ridwan Firmansyah	1811011040
Difa Restu Prabowo	1811011046
Shinta Dewi	1811011088

DOSEN PENGAMPU:
Dr.Nova Mardiana



2

A

1

Hello!

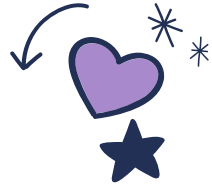


TUJUAN PEMBELAJARAN

Tujuan Pembelajaran dalam bab ini adalah:

1. Memahami pengertian bad news secara mendalam.
2. Memahami cara pengorganisasian penulisan bad news.
3. Memahami pendekatan organisasional dalam penulisan bad news.
4. Mengetahui jenis-jenis bad news.
5. Memahami bad news tentang pelanggan.

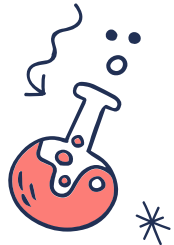




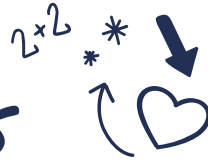
Bad news

Istilah lain tentang **Bad News** yang sering dipahami oleh audiens, antara lain berita buruk, kabar buruk, pesan buruk, pesan tidak menyenangkan, atau berita yang tidak menyenangkan.

Secara umum, **Bad News** adalah penyampaian suatu pesan bisnis dari seseorang kepada pihak lain yang berisi berita tidak menyenangkan dengan menggunakan media tertentu, baik lisan maupun tulisan.



PENGGORGANISASIAN PENULISAN *BAD NEWS*



1

Fokus Pada Audiens

Dalam dunia bisnis, reaksi audiens ketika menerima pesan bisnis yang kurang menyenangkan bisa diekspresikan dalam berbagai bentuk, seperti kecewa, marah, menangis, kesal, jengkel, dan sejenisnya. Namun demikian, meskipun berisi pesan bisnis yang tidak menyenangkan sebaiknya penyampaian *bad news* kepada pihak lain harus tetap menjaga hubungan baik antara kedua belah pihak. Oleh karena itu, penulisan pesan *bad news* selalu diakhiri dengan suatu pernyataan positif dan pengharapan bagi penerima pesan pada paragraf terakhir surat.



2

Memilih Pendekatan Organisasi

Ada dua pendekatan organisasional yang dapat diterapkan dalam kaitannya dengan pesan bisnis yang kurang menyenangkan (*bad news*) bagi audiens, yaitu pendekatan tidak langsung (*indirect approach*) dan pendekatan langsung (*direct approach*).



Pendekatan Organisasional



Pendekatan Tidak Langsung

Pendekatan tidak langsung (indirect approach) merupakan pendekatan yang paling familiar atau lazim digunakan untuk penulisan pesan bisnis yang mempunyai dampak tidak menyenangkan atau berdampak kurang baik bagi audiens (bad news).

Tahap awal dalam menggunakan pendekatan tidak langsung yaitu menempatkan audiens pada situasi netral dengan pernyataan yang tanpa beban bagi audiens, tahap berikutnya yaitu memberikan alasan mengapa keputusan tersebut harus diambil, selanjutnya sampaikan bad news dengan jelas, dan diakhiri dengan penutup yang bersifat positif dan menyenangkan.



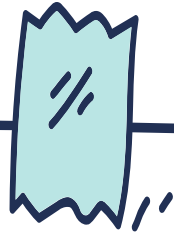
Pendekatan Langsung

Pendekatan langsung (direct approach) akan diawali dengan suatu pernyataan *bad news*, selanjutnya diikuti dengan berbagai alasan yang mendukung, dan diakhiri dengan penutup yang bersahabat dan tetap member kesan yang positif.



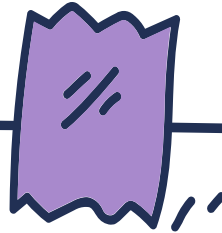


PENGELOMPOKAN BAD NEWS



Bad News Tentang Produk

Di antara produk yang beredar dan dikonsumsi masyarakat konsumen, ada yang sesuai dengan harapan konsumen dan ada juga yang tidak sesuai. Pemilihan pendekatan organisasional dalam penyampaian pesan bisnis, khususnya yang tidak menyenangkan kepada pihak lain perlu memperhatikan kebiasaan atau budaya yang ada dalam lingkungan suatu perusahaan atau masyarakat.



Penolakan Kerja Sama

Jika seseorang meminta informasi atau partisipasi dalam suatu kegiatan tertentu sedangkan anda tidak dapat memenuhi permintaannya, maka anda dapat menggunakan pendekatan langsung atau tidak langsung. Dalam dunia bisnis, menjalin kerja sama dengan pelaku bisnis lain merupakan hal yang seharusnya dilakukan untuk lebih memperkuat jaringan pemasaran suatu perusahaan. Namun, dalam praktiknya bisa saja terjadi suatu penolakan kerja sama bilamana bentuk kerjasamanya dikhawatirkan merugikan pihak lain

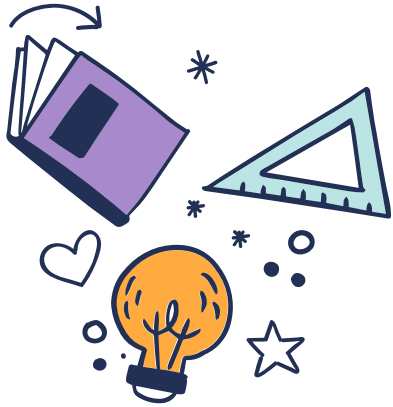


Penolakan Undangan

Jika seseorang harus mengatakan “tidak” atas suatu undangan teman bisnis, maka ia dapat menggunakan pendekatan organisasional langsung atau tidak langsung.



BAD NEWS TENTANG PELANGGAN



1

Bad News Tentang Pemesanan Produk

- **Anda hanya dapat memenuhi sebagian produk yang dipesan**
Jika anda hanya dapat memenuhi sebagian pemesanan produk pelanggan, maka anda dapat menggunakan pendekatan organisasional tidak langsung. Dimana pada paragraf pembuka berisi *good news* yang menyampaikan bahwa sebagian produk pesanan dapat dipenuhi, diikuti tindakan untuk mengingatkan penjualan ulang produk, dan diakhiri dengan penutup yang mampu mendorong pemenuhan semua transaksi tersebut.
- **Anda sama sekali tidak dapat memenuhi semua pemesanan produk tersebut**
Jika anda sama sekali tidak dapat memenuhi pesanan produk pelanggan, maka pendekatan yang digunakan adalah pendekatan organisasional tidak langsung. Namun demikian, dalam paragraf pembuka sebaiknya ia hanya akan mengonfirmasikan suatu penjualan, dan menjelaskan alasan mengapa tidak dapat memenuhi atau mengirimkan produk pesanan tersebut.



BAD NEWS TENTANG PELANGGAN



2

Penolakan Surat Pengaduan

Jika melakukan penolakan atas surat pengaduan (*claim letter*) yang diajukan oleh pelanggan, maka sebaiknya anda perlu menghindari penggunaan bahasa yang mempunyai dampak negative bagi mereka. Sebagai gantinya, anda dapat menunjukkan bahwa anda memahami dan telah memperhatikan keluhan tersebut.

3

Penggantian Produk

Jika kita merasa yakin bahwa pelanggan dapat menyetujui produk pengganti (*substitution product*), maka kita dapat mengirim produk pengganti tersebut kepada pelanggan. Akan tetapi, jika ragu maka kita dapat mengirimkan surat kepada pelanggan disertai dengan prosedur cara pemesanan.

4

Tidak Memenuhi Pemesanan

Kadang kala, kita tidak dapat memenuhi pesanan baik sebagian maupun dengan produk pengganti (*unfilable order*). Jika hal ini terjadi, maka tugas kita adalah menyatakan secara tegas bahwa kita tidak dapat memenuhi pesanan pelanggan.



BAD NEWS TENTANG PEKERJAAN



Penolakan Menulis Surat Rekomendasi

Pada prinsipnya, dalam menulis surat penolakan atas surat rekomendasi anda dapat melakukannya dengan pendekatan organisasional langsung dan tidak langsung. Ada beberapa hal yang diperhatikan dalam penulisan penolakan surat rekomendasi, yaitu dengan cara menyampaikan alasan atas penolakan tersebut secara ringkas dan jelas.



Surat Penolakan Kerja

Surat penolakan kerja dapat dilihat dari dua sisi yaitu dari sisi perusahaan dan dari sisi pelamar kerja. Dari sisi perusahaan, yang dimaksud surat penolakan kerja adalah adanya pelamar kerja yang ditolak atau tidak diterima kerja disuatu perusahaan karena dianggap tidak lolos proses rekrutmen. Dari sisi pelamar kerja, yang dimaksud surat penolakan kerja adalah surat yang ditulis oleh pelamar kerja yang menyatakan bahwa pelamar kerja tersebut tidak bersedia atau menolak bekerja diperusahaan tersebut.



Surat Penolakan Kredit

Penolakan permohonan kredit oleh pihak bank tentu saja ada alasanya, untuk memberikan jawaban atas penolkan permohonan pinjaman kredit kepada pemohon kredit pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan tidak langsung.



KESIMPULAN

Pesan bisnis yang disampaikan kepada pihak lain yang berisi pesan yang tidak menyenangkan atau mengecewakan disebut sebagai *bad news*. Maksud penyampaian *bad news* yaitu untuk menyampaikan pesan bisnis meskipun tidak menyenangkan, namun dengan tetap menjaga atau memperhatikan dampaknya bagi penerima pesan.

Secara umum, pendekatan organisasional yang banyak diterapkan untuk penyampaian pesan bisnis yang tidak menyenangkan pihak lain yaitu dengan pendekatan tidak langsung (*indirect approach*), yang dimulai dengan suatu pembuka yang bersifat netral, kemudian diikuti alasan yang mendukung pernyataan *bad new*, dan diakhiri kata penutup yang memiliki dampak positif bagi penerima pesan. Pendekatan organisasional lainnya yaitu pendekatan langsung (*direct approach*), yang dimulai dengan pernyataan *bad news*, diikuti dengan alasan yang jelas, dan diakhiri dengan kata penutup yang positif.



 *Terimakasih* 