

# **PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN *COFFEE SHOP* OLEH BARISTA DI LETON *COFFEE* PEKANBARU**

**Oleh: Ghina Zahara**

**Pembimbing: Prof. Dr. Dra. Rd. Siti Sofro Sidiq, M.Si**

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, JL. H.R. Soebrantas KM. 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru, Riau

Telp/Fax. 0761-63277

## **ABSTRAK**

Saat ini bisnis kafe di Kota Pekanbaru dari waktu ke waktu semakin dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat salah satunya Leton *Coffee*. Dibalik berdirinya sebuah kafe, perlu adanya pelayanan prima untuk menarik dengan salah satu bentuk dari pelayanan prima adalah penanganan keluhan pelanggan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui faktor yang menyebabkan pelanggan memberikan keluhan kepada barista, upaya barista dalam menangani keluhan pelanggan, serta upaya manajemen pada Leton *Coffee* Pekanbaru dalam mempersiapkan barista yang profesional dalam menghadapi keluhan. Penelitian ini merupakan jenis kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil yang diperoleh yaitu faktor utama dari terjadinya komplain di *Coffee shop* Leton *Coffee* Pekanbaru adalah karena ketidakpuasan serta ketidaknyamanan yang dirasakan oleh pelanggan, usaha kasir dan barista dalam menghadapi komplain menggunakan metode HEAT, upaya pihak manajemen *Coffee shop* dalam penanganan komplain ini seperti melakukan *Training* kepada karyawan Leton *Coffee* Pekanbaru setiap bulannya.

**Kata kunci:** *Coffee Shop*, HEAT, Pelayanan Prima, Leton *Coffee*, Penanganan Keluhan

## **ABSTRACT**

*Currently, the café business in the city of Pekanbaru is increasingly enjoyed by all layers of society, one of which is Leton Coffee. Behind the establishment of a café, excellent service is necessary to attract customers, with one form of excellent service being handling Customer complaints. This study aims to determine the factors that cause customers to complain to baristas, the efforts of baristas in handling Customer complaints, and the management efforts at Leton Coffee Pekanbaru in preparing professional baristas to deal with complaints. This research is a descriptive qualitative study with data collection through interviews, observations, and documentation. The results obtained indicate that the main factor behind complaints at Leton Coffee Pekanbaru is dissatisfaction and discomfort felt by customers. The efforts of cashiers and baristas in handling complaints involve using the HEAT method, and the Coffee shop management's efforts in complaint handling include conducting Training for Leton Coffee Pekanbaru employees every month.*

**Keywords:** *Coffee Shop*, HEAT, Excellent Service, Leton *Coffee*, Handling Complaints

## PENDAHULUAN

Perkembangan industri pariwisata, khususnya di negara berkembang seperti Indonesia, telah menjadi sangat signifikan. Sektor pariwisata memiliki peran penting dalam pertumbuhan ekonomi daerah (Aliansyah & Hermawan, 2019). Berbagai potensi pariwisata Indonesia, termasuk kekayaan alamnya, menarik minat wisatawan. Usaha di bidang pariwisata sangat menguntungkan dan berpotensi untuk masa depan (Tasik dkk., 2019). Kehidupan masyarakat yang semakin sibuk, membuat kegiatan berwisata menjadi kebutuhan penting untuk melepas kejenuhan dan meningkatkan semangat. Pariwisata bergantung pada pelayanan yang ditawarkan, yang dapat menentukan kepuasan pelanggan. Persaingan dalam pelayanan semakin ketat, dengan fokus pada memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan harus memenuhi harapan pelanggan, dengan mendengarkan dan memahami kebutuhan mereka. Kemampuan profesional dalam menyediakan layanan menjadi kunci untuk memenuhi harapan pelanggan.

Kota Pekanbaru, di Provinsi Riau, berkembang pesat dan menawarkan berbagai objek wisata, termasuk kuliner, alam, religi, dan belanja (Cynthia dkk., 2019). Wisata kuliner menjadi daya tarik utama dengan beragam kuliner dari tradisional hingga internasional. Usaha kafe menjadi bagian penting dari sektor kuliner, di mana pengunjung dapat menikmati minuman sambil dihibur dengan musik. Kebiasaan berkumpul di kafe telah menjadi gaya hidup di Pekanbaru, dengan jumlah kafe yang terus bertambah setiap tahunnya. Kafe memiliki dampak besar pada wisata kuliner kota ini. Berikut beberapa data kafe di Kota Pekanbaru

**Tabel 1 Data kafe yang telah berdiri sejak tahun 2018 di Kota Pekanbaru**

No.	Nama Kafe	Alamat
1.	RR <i>Coffee</i>	Jl. Kaharuddin Nst No.15000, Simpang Tiga
2.	Leton <i>Coffee</i>	Jl. DI Panjaitan No.39, Kp. Baru, Kec. Senapelan
3.	One Refinery <i>Coffee</i>	Jl. Delima No.6, Delima, Kec. Tampan
4.	Krema Koffie	Jl. Gardenia No.24C, Harjosari, Kec. Sukajadi
5.	Erber <i>Coffee</i>	Jl. Bakti, Gg. Keluarga
6.	Kopi++	Jl. Jend. Sudirman Sudirman City Square Blok E6-7
7.	Teras Kopi Sumatera	Jl. Sumatera No.29
8.	CafeIN	Jl. Arifin Ahmad
9.	Riau Roaster	Jl. Soekarno Hatta
10.	Dijon Koffie	Jl. Sultan Hasanuddin

*Sumber. Data Olahan Penulis, Tahun 2023*

Dalam tabel tersebut, kafe-kafe yang dipilih berlokasi di berbagai wilayah di Pekanbaru dan telah beroperasi sejak tahun 2018. Salah satunya adalah Leton *Coffee* Pekanbaru, yang mulai beroperasi pada tahun 2018 dan fokus pada layanan dan kualitas produk. Leton *Coffee* berkomitmen untuk memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan dengan menyediakan berbagai pilihan alternatif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas produk yang diharapkan oleh pelanggan mencakup berbagai aspek seperti bahan baku, proses pembuatan, serta peralatan yang digunakan.

Di balik pendirian sebuah kafe, pelayanan prima menjadi kunci untuk menarik pelanggan (Atmadjati, 2018). Selain menyajikan kopi, kafe dituntut untuk memberikan layanan yang ramah, informatif, dan mengenalkan pelanggan pada dunia kopi. Hal ini membawa dampak positif karena pelanggan tidak hanya datang untuk minum kopi, tetapi juga untuk pengalaman pelayanan yang berkualitas dan pengetahuan yang lebih mendalam tentang minuman yang mereka nikmati. Untuk mencapai ini, standarisasi diperlukan untuk menjaga kualitas pelayanan. Dalam menjaga pelanggan, kafe harus memberikan pelayanan maksimal untuk memuaskan mereka. Karyawan memegang peranan kunci dalam dunia pelayanan. Tanpa mereka, pelayanan tidak akan berjalan lancar (Atmadjati, 2018). Pemilik *Leton Coffee* mencatat bahwa kafe ini memiliki 8 karyawan tetap dengan jam kerja pagi dan sore, serta 4 karyawan yang bekerja berdasarkan jam kerja yang fleksibel. Untuk melihat jumlah pengunjung *Leton Coffee* Pekanbaru dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 2 Data Jumlah Pengunjung *Leton Coffee* pada tahun 2022**

No.	Bulan	Jumlah
1.	Januari	923
2.	Februari	1.035
3.	Maret	1.241
4.	April	963
5.	Mei	1.003
6.	Juni	1.521
7.	Juli	1.632
8.	Agustus	1.120
9.	September	1.248
10.	Oktober	1.252
11.	November	980
12.	Desember	1.221
Jumlah		14.139

*Sumber: Leton Coffee Pekanbaru*

Dengan jumlah pengunjung *Leton Coffee* sebanyak 14.139 pada tahun 2022, kafe ini telah memperoleh popularitas yang besar. Pihak *Leton Coffee* aktif melakukan promosi untuk meningkatkan jumlah pengunjung harian. Namun, dengan tingginya jumlah pengunjung, kemungkinan adanya keluhan tidak dapat dihindari. Keluhan merupakan ekspresi ketidakpuasan pelanggan, terutama terkait dengan pelayanan yang kurang responsif, keterlambatan dalam penyajian pesanan, atau ketidaksesuaian pesanan. Hal ini menunjukkan adanya masalah dalam pelayanan *Leton Coffee* Pekanbaru, seperti yang tercermin dalam data berikut.

**Tabel 3 Daftar keluhan pelanggan pada *Leton Coffee* Periode 2022**

No	Daftar Keluhan	Okt	Nov	Des
1.	Pelayanan Kurang Tanggap	12	9	17
2.	Keterlambatan Penyajian	8	15	11
3.	Pesanan Tidak Sesuai	19	17	16

*Sumber: Leton Coffee Pekanbaru*

Dari jumlah keluhan pelanggan yang tercatat, terlihat bahwa pada bulan Oktober 2022 terdapat 33 keluhan, di bulan November 2022 terdapat 22 keluhan, dan pada bulan Desember 2022 terdapat 20 keluhan. Hal ini menunjukkan perlunya perhatian lebih dari pihak kafe dalam menanggapi dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk mengurangi jumlah keluhan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, loyalitas pelanggan terhadap *Leton Coffee* Pekanbaru dapat terjaga. Untuk menghindari kekecewaan pelanggan selama jam kerja, perbaikan dalam hal penyajian pesanan, responsivitas karyawan, dan suasana yang kondusif perlu dilakukan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti "Penanganan

Keluhan Pelanggan di Leton *Coffee* Pekanbaru" berdasarkan data yang ada dalam tabel tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

### **Tinjauan Pustaka**

#### **Konsep Operasional**

Kajian ini berfokus pada penanganan keluhan di perusahaan, terutama dalam bidang *food & beverage*, khususnya di *Coffee shop* yang ditangani oleh kasir dan barista. Penanganan keluhan dilakukan ketika ada komplain dari pelanggan, yang kemudian ditangani oleh kasir atau barista. Berdasarkan konsep ini, penanganan keluhan dapat dilakukan menggunakan metode HEAT sesuai dengan yang dijelaskan oleh Adi Sunarno dan para ahli lainnya. Metode HEAT digunakan untuk menangani komplain secara efektif (MILANTIKA, 2018).

Metode HEAT yang disarankan oleh Adi Sunarno dan para ahli lainnya terdiri dari empat langkah:

1. *Hear them out*: Kasir dan barista harus mendengarkan semua keluhan pelanggan tanpa menunjukkan emosi atau amarah, meskipun keluhan tersebut dapat menyinggung atau membuat sakit hati.
2. *Empathize*: Mereka harus berusaha memahami situasi yang dialami oleh pelanggan dan menunjukkan empati. Mereka dapat menggunakan kata-kata seperti "saya dapat memahami perasaan Anda" untuk menunjukkan pengertian.
3. *Apologize*: Kasir dan barista harus meminta maaf atas masalah yang terjadi, tanpa memandang siapa yang salah. Permintaan maaf harus tulus agar pelanggan merasa dihargai dan amarah mereka mereda.
4. *Taking proper action and Follow Up*: Langkah terakhir adalah mengambil tindakan untuk menyelesaikan keluhan

tersebut. Tindakan tersebut harus dilakukan dengan segera untuk mencegah keluhan berlanjut dan memperburuk situasi. Contohnya adalah memberikan penggantian atau kompensasi kepada pelanggan jika pesanan mereka salah atau tidak memuaskan.

Penanganan keluhan dianggap selesai ketika pelanggan tidak lagi mengeluhkan masalah yang telah mereka sampaikan (Nurhaipah, 2019). Tingkat kepuasan pelanggan dalam penanganan keluhan juga menjadi indikator keberhasilannya. Kepuasan pelanggan terlihat saat kasir dan barista melakukan tindak lanjut atau follow-up dari penanganan keluhan tersebut (Sari, 2020). Jika pelanggan merasa puas, mereka akan menerima permintaan maaf dari kasir dan barista serta menerima langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaikan keluhan. Kesimpulannya, indikator keberhasilan penanganan keluhan adalah mencapai tujuan untuk memuaskan pelanggan dan mengatasi masalah yang ada dalam perusahaan.

#### **Metodologi Penelitian**

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dalam penulisan ini. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami pandangan orang yang diteliti secara rinci, dan hasilnya direpresentasikan dengan kata-kata, gambaran holistik, dan kompleks (Sugiyono, 2008). Penelitian kualitatif menghasilkan data tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati, kemudian menghubungkannya dengan teori yang relevan (Rukajat, 2018). Metode ini tidak selalu memerlukan sample dan populasi karena fokus pada pemahaman mendalam. Penulis memilih metode kualitatif karena dapat menjelaskan penanganan keluhan di *Coffee shop* dengan mendalam melalui pengumpulan data dari wawancara yang

dijelaskan dengan bahasa yang mudah dipahami.

Data yang diperoleh dari penelitian ini bersumber dari data primer yang diperoleh langsung dari sumber pertama di lokasi penelitian. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari wawancara dan observasi dengan pemilik, barista, serta beberapa pelanggan Leton *Coffee* Pekanbaru. Selain itu juga diperoleh dari data sekunder, yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pihak yang mengumpulkan data primer, misalnya dalam bentuk diagram atau tabel. Data sekunder digunakan untuk mendukung informasi primer, dan dapat diperoleh dari buku, jurnal, situs web, dokumen resmi, dan penelitian sebelumnya.

Penelitian ini dilaksanakan di Leton *Coffee* Pekanbaru yang beralamatkan Jl. D I Panjaitan No.39, Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau, 28154, Indonesia. Penelitian ini dilaksanakan terhitung sejak bulan Juni 2023 hingga Agustus 2023. Dalam penelitian ini, subjek penelitian adalah key information, yang menurut Moleong (2006), merupakan individu yang digunakan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Dengan demikian, key information dalam penelitian ini adalah para karyawan atau barista serta pemilik yang berada di Leton *Coffee* Pekanbaru. Teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi digunakan secara mendalam bersama para informan untuk memperoleh data yang relevan dan komprehensif.

### Operasional Variabel

Berikut adalah jabaran operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 4 Operasional Variabel**

Variabel	Sub-Variabel	Indikator	Teknik Pengumpulan Data
Penanganan Keluhan Tamu Oleh <i>Coffee Shop</i> di Leton <i>Coffee</i> Pekanbaru	<i>Hear them out</i>	-Mendengarkan segala bentuk keluhan pelanggan secara seksama -Tidak membantah saat pelanggan -Menghargai keluhan pelanggan	Observasi
	<i>Emphatize</i>	-Merasakan apa yang dirasakan pelanggan -Memahami keadaan dan posisi pelanggan	
	<i>Apologize</i>	-Meminta maaf kepada pelanggan dengan tulus baik secara lisan maupun tulisan. -Bersikap rendah hati kepada pelanggan tanpa membedakan status sosial pelanggan	Dokumentasi
	<i>Taking proper action and Follow Up</i>	-Menindaklanjuti segala keluhan secara responsif.	Wawancara

-Mencari solusi dari keluhan pelanggan tersebut.
-Berterima kasih kepada pelanggan atas keluhan dan berupaya untuk memperbaiki.

Sumber: Olahan Data Penelitian 2024

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Faktor Keluhan Pelanggan di Leton Coffee Pekanbaru

Pelanggan di Leton Coffee sering mengeluh tentang pelayanan yang diberikan oleh kasir dan barista. Keluhan ini berasal dari berbagai alasan yang berbeda, karena tidak semua pelanggan memiliki pengalaman yang sama. Beberapa pelanggan merasa bahwa layanan yang diberikan kurang baik, dan keluhan juga dapat berasal dari masalah lain. Berikut ini tabel jenis komplain pelanggan pada Leton Coffee Pekanbaru.

**Tabel 5** Rekapitan Jenis Komplain Pelanggan Pada Leton Coffee Pekanbaru

No.	Jenis Komplain	Komplain Pelanggan di Leton Coffee Pekanbaru
1.	<i>Mechanical Complaints</i>	AC (air conditioner) indoor di Leton Coffee kurang dingin.
2.	<i>Attitudinal Complaints</i>	Hospitality bar kurang. Seperti

3.	<i>Service – Related Complaints</i>	kasir kurang ramah dan jarang tersenyum. Kurang dalam menyapa atau <i>greeting</i> pada tamu. Keterlambatan pengantaran pesanan oleh barista. Terlambat <i>clear-up</i> .
4.	<i>Unusual Complaints</i>	<i>Customer</i> kesulitan mengakses wi-fi karena tidak untuk umum.

Sumber: Olahan Data Penelitian 2024

Berdasarkan tabel tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa sebagian besar komplain yang diberikan oleh tamu berfokus pada pelayanan yang dianggap kurang baik dari pihak hotel, seperti yang terlihat dalam rekapan komplain yang dijabarkan oleh Supervisor Leton Coffee Pekanbaru. Selain itu, komplain juga dibagi ke dalam dua kategori utama: *Attitudinal Complaints (Hospitality)* dan *Service-related Complaints (Service & Products)*. Banyaknya keluhan yang diberikan oleh pelanggan kepada kasir dan barista di Leton Coffee Pekanbaru disebabkan oleh beberapa faktor, terutama terkait dengan pelayanan yang dianggap kurang baik.

Kasir dan barista jarang tersenyum, membuat pelanggan merasa tidak dihargai dan mengeluh. Keluhan yang disampaikan oleh pelanggan meliputi masalah pelayanan yang lambat atau kurang ramah, serta produk yang tidak sesuai dengan harapan mereka. Selain itu, keluhan juga dapat berasal dari perbedaan selera pelanggan. Misalnya, dalam hal minuman, ada pelanggan yang menyukai minuman manis dan ada yang tidak. Ketidaksesuaian antara preferensi

pelanggan dengan produk yang diberikan dapat menyebabkan keluhan. Perbedaan selera ini bisa menjadi sumber ketidakpuasan pelanggan dan memicu keluhan. Keluhan tidak hanya berasal dari kualitas pelayanan yang diberikan, tetapi juga dari masalah teknis seperti AC yang tidak dingin dan kipas luar ruangan yang tidak berfungsi dengan baik, serta faktor kenyamanan yang kurang. Supervisor, kasir, dan barista selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dengan menyelesaikan keluhan secara cepat dan menciptakan pengalaman yang menyenangkan setelah keluhan terselesaikan.

### 1. *Handling Complaint*

Meskipun tidak ada SOP resmi untuk penanganan keluhan di Leton *Coffee* Pekanbaru, kasir dan barista mengikuti langkah-langkah yang diberikan oleh kepala bar, Yogi Syahputra. Umumnya, penanganan keluhan dilakukan dengan mendengarkan keluhan dengan seksama, berempati terhadap situasi pelanggan, meminta maaf, dan mengambil tindakan untuk menyelesaikan keluhan tersebut dengan cepat dan tepat. Urutan langkah-langkah ini dapat bervariasi tergantung pada kondisi di lapangan, tetapi penyelesaian keluhan biasanya tidak lebih dari 15 menit untuk mencegah munculnya masalah baru.

Dari pengamatan dan pengalaman penulis di lapangan, penanganan keluhan *Customer* biasanya tidak melebihi 15 menit, tergantung pada jenis keluhan dan tempat keluhan itu disampaikan. Barista berusaha menyelesaikan masalah dengan secepat dan setepat mungkin untuk memastikan kepuasan pelanggan. Setelah jenis complain teridentifikasi, selanjutnya

Langkah penanganan keluhan akan dijabarkan sebagai berikut.

### 2. *Hear them out*

Penanganan keluhan pertama dengan teknik "*Hear them out*" mengharuskan barista atau kasir untuk mendengarkan keluhan pelanggan dengan seksama, melakukan kontak mata, dan membuat pelanggan merasa diperhatikan. Dalam mendengarkan keluhan, karyawan tidak diperkenankan untuk membalas atau membantah perkataan pelanggan. Mereka diizinkan untuk merespons keluhan pelanggan secara positif, tanpa memandang seberapa buruk perlakuan atau sikap pelanggan. Karyawan harus tetap bersikap profesional dalam menghadapi situasi tersebut. *Eye contact* sangat penting dalam teknik ini, karena membuat pelanggan merasa didengarkan dan dihargai. Namun, penting untuk diingat agar tidak menatap pelanggan dengan tatapan menantang, karena hal itu dapat membuat pelanggan merasa direndahkan dan semakin emosional.

### 3. *Emphatize*

Teknik "*Empathize*" dalam penanganan keluhan melibatkan karyawan menunjukkan rasa empati kepada pelanggan. Ini dapat membantu meredakan amarah pelanggan secara bertahap. Menunjukkan rasa empati membuat pelanggan merasa dipahami atas ketidakpuasan yang mereka rasakan. Rasa empati ini biasanya diungkapkan melalui kata-kata yang sopan, seperti "Saya mengerti perasaan Bapak/Ibu. Jika saya berada dalam situasi yang sama, saya juga akan merasa kesal." Jika karyawan tidak menunjukkan rasa empati, penanganan keluhan pelanggan dapat menjadi lebih

sulit dilakukan. Menunjukkan empati adalah langkah penting untuk meredakan amarah pelanggan dan memungkinkan pengambilan tindakan selanjutnya.

#### 4. *Apologize*

Langkah selanjutnya setelah menunjukkan empati kepada tamu dalam penanganan keluhan adalah meminta maaf. Meminta maaf tidak hanya berarti menunjukkan empati kepada pelanggan; itu juga merupakan bentuk pengakuan atas ketidaknyamanan atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap layanan yang diterima. Penting untuk diingat bahwa meminta maaf tidak berarti menyalahkan karyawan lain atau mengalihkan tanggung jawab dari diri sendiri, bahkan jika kesalahan tersebut tidak dilakukan oleh karyawan tersebut.

Dalam penanganan keluhan, tidak ada yang perlu disalahkan; karyawan meminta maaf sebagai bentuk penghargaan kepada pelanggan dan tanda kesungguhan. Meminta maaf dengan cara yang sopan adalah hal yang paling penting, karena ini menunjukkan penghargaan terhadap tamu dan kesungguhan dari hati. Karyawan tidak diperbolehkan untuk melemparkan kesalahan kepada pihak lain, karena hal ini dapat memperburuk persepsi pelanggan terhadap pelayanan di *Coffee shop*. Oleh karena itu, karyawan harus tetap meminta maaf meskipun mereka tidak bertanggung jawab atas kesalahan yang terjadi.

#### 5. *Taking proper action and Follow Up*

*Taking proper action and follow-up* adalah langkah penting dalam menindaklanjuti penanganan keluhan. Tindak lanjut harus

disesuaikan dengan jenis keluhan yang diajukan oleh pelanggan. Penting untuk tidak mengambil tindakan gegabah tanpa memahami apa yang diinginkan oleh pelanggan. Jika karyawan tidak yakin tentang tindakan yang harus diambil, sebaiknya mereka berbicara dengan atasan atau rekan kerja untuk mendapatkan saran. Ketika pelanggan mengajukan keluhan kepada barista atau kasir, penting bagi karyawan untuk memiliki inisiatif dalam menyelesaikan masalah tersebut. Dengan memiliki inisiatif, karyawan dapat aktif menawarkan solusi kepada pelanggan. Setelah mendengarkan dengan seksama, berempati, meminta maaf, dan mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan, karyawan dapat menawarkan berbagai solusi atau opsi kepada pelanggan.

Sebagai contoh inisiatif, karyawan dapat menawarkan apakah pelanggan menginginkan kompensasi tertentu, penggantian produk, atau solusi lainnya yang sesuai dengan keluhan mereka. Dengan memiliki inisiatif dan menawarkan solusi secara proaktif, karyawan dapat membantu menyelesaikan masalah pelanggan dengan lebih efektif dan memastikan kepuasan pelanggan yang lebih baik.

### **B. Upaya Penanganan Keluhan Customer Berdasarkan Jenis Keluhan Oleh Barista**

Berdasarkan pembagian dari kategori keluhan yang diberikan tamu maka upaya dalam penanganan keluhan tersebut akan dijabarkan sebagai berikut.

#### *1. Mechanical Complaints*

Penanganan keluhan mengenai *Mechanical Complaints* di Leton *Coffee* Pekanbaru sangatlah sistematis. Barista melakukan prosedur yang ada dengan mendengarkan keluhan pelanggan secara seksama. Namun, ketika masalah tersebut melampaui kemampuan barista, misalnya seperti AC yang kurang dingin, barista menginformasikan masalah tersebut kepada penanggung jawab store.

Keluhan semacam ini jarang terjadi, biasanya terjadi saat perlu dilakukan treatment pada AC yang menyebabkan ketidaknyamanan bagi pelanggan. Dalam kasus ini, penanganan dilakukan dengan melibatkan pihak yang bertanggung jawab untuk menyelesaikan masalah AC tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa Leton *Coffee* Pekanbaru serius dalam memperhatikan kenyamanan pelanggan dan berkomitmen untuk menyelesaikan setiap keluhan dengan baik.

## 2. Attitudinal Complaints

Komplain terbesar di Leton *Coffee* Pekanbaru adalah terkait dengan kurangnya ramahnya kasir dan barista. Hal ini terjadi terutama saat *Coffee shop* sedang sibuk, dengan pesanan yang melebihi kapasitas dan hanya empat staf yang bertugas. Kasir dan barista menjadi kewalahan dan terlupa untuk memberikan pelayanan yang ramah kepada pelanggan. Akibatnya, pelanggan merasa tidak puas dan mengeluh atas perlakuan yang mereka terima. Hasil wawancara menunjukkan bahwa penanganan komplain atas pelayanan yang kurang baik dilakukan secara langsung saat itu juga. Kasir dan barista yang menerima keluhan biasanya segera

meminta maaf dan berusaha menyelesaikannya dengan cepat.

## 3. Service-Related Complaints

Service-related complaints terjadi ketika *Customer* mengeluh tentang pelayanan yang diberikan oleh kasir dan barista di *Coffee shop*. Keluhan ini menjadi yang kedua terbanyak setelah keluhan tentang sikap kasir dan barista. Banyak *Customer* mengeluh tentang keterlambatan dalam pengantaran pesanan mereka, terutama saat pesanan melebihi kapasitas. Kasir atau barista yang bertugas biasanya meminta maaf terlebih dahulu dan meminta pengertian dari *Customer* yang harus menunggu lebih lama dari biasanya.

Berdasarkan wawancara, penulis menyimpulkan bahwa *Customer* yang dine-in sering mengeluh tentang keterlambatan pengantaran pesanan mereka, karena pesanan melebihi kapasitas. Penanganan komplain dilakukan sesuai prosedur, dengan meminta pengertian *Customer* atas situasi tersebut. Keterlambatan dalam membersihkan meja juga menjadi keluhan karena mengganggu kenyamanan. Penyelesaiannya juga mengikuti prosedur yang ada. Untuk pesanan yang tidak sesuai, kasir atau barista meminta maaf, melakukan cross-check pesanan, dan memberikan kompensasi dengan produk baru kepada customer.

## 4. Unusual Complaints

Berdasarkan wawancara, keluhan yang tidak biasa di Leton *Coffee* Pekanbaru adalah terkait akses wi-fi yang tidak tersedia untuk umum. Meskipun jarang terjadi, kasir dan barista tetap menangani keluhan

tersebut sesuai dengan prosedur. Mereka meminta maaf dengan tulus kepada tamu dan berusaha mencari solusi. Langkah-langkah dalam menangani keluhan dilakukan sesuai prosedur, dengan fokus pada meminta maaf dan mencoba memahami perspektif tamu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Supervisor Leton *Coffee* Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa dalam menangani keluhan pelanggan, kasir dan barista tetap rendah hati dan mengucapkan permintaan maaf dengan tulus. Mereka bertindak sesuai prosedur yang ada dan tidak beradu argumen dengan pelanggan jika kesalahan ada pada pelanggan. Keluhan cenderung lebih banyak terjadi saat shift closing karena jumlah staf terbatas, sehingga pekerjaan menjadi lebih banyak dan kasir serta barista bisa kewalahan. Ini bisa membuat mereka kurang ramah dan terkadang lupa tersenyum, yang kemudian menyebabkan keluhan dari pelanggan.

Tidak hanya keluhan yang disampaikan secara langsung di tempat, tetapi juga melalui aplikasi online. Pelanggan yang menggunakan aplikasi ini biasanya akan memberikan penilaian dan komentar jika ada ketidakpuasan dengan pelayanan atau produk. Meskipun jarang, tetapi keluhan tersebut juga dianggap penting karena reputasi *Coffee shop* bisa terpengaruh jika tidak ditangani dengan baik. Supervisor Leton *Coffee* Pekanbaru juga menyatakan bahwa mereka juga menangani keluhan di aplikasi online, tetapi jika ada keluhan yang tidak bisa diselesaikan dengan baik, mereka akan menghubungi pihak pengelola aplikasi tersebut.

### C. Upaya Manajemen Leton *Coffee* Dalam Penanganan Keluhan

Tindakan manajemen dalam menghadapi laporan komplain di *Coffee shop*, seperti Leton *Coffee*, sangatlah penting untuk menjaga citra perusahaan dan mempertahankan kepercayaan pelanggan. Manajemen akan mengambil langkah-langkah konkret untuk mengurangi jumlah komplain, karena jika dibiarkan, hal tersebut dapat merusak reputasi bisnis dan mengurangi minat pelanggan untuk datang ke *Coffee shop* tersebut.

Manager *Coffee shop* biasanya akan melakukan berbagai tindakan untuk mengatasi masalah yang menjadi penyebab komplain. Ini bisa termasuk meningkatkan pelatihan karyawan dalam hal pelayanan dan komunikasi, meningkatkan efisiensi dalam proses pelayanan dan persiapan pesanan, serta memperbaiki infrastruktur atau sistem yang mungkin menjadi penyebab masalah, seperti AC yang tidak berfungsi dengan baik atau koneksi Wi-Fi yang buruk. Dengan langkah-langkah ini, manajemen berharap dapat meminimalisir kemungkinan terjadinya komplain di masa mendatang dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

*Training* bulanan untuk karyawan merupakan langkah yang sangat positif dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan mengurangi jumlah komplain di Leton *Coffee* Pekanbaru. Dengan adanya *Training* tersebut, diharapkan karyawan dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang prima dan menjaga standar *Hospitality* yang

tinggi. *Training* bulanan tersebut memberikan kesempatan bagi karyawan, terutama yang baru bergabung, untuk terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dalam berinteraksi dengan pelanggan dan menjalankan tugas-tugas mereka dengan lebih efisien. Selain itu, dengan bergantian pembicara antara head bar dan supervisor, karyawan akan mendapatkan sudut pandang dan pengetahuan yang beragam dalam berbagai aspek pelayanan dan manajemen *Coffee shop*.

Topik-topik yang dibahas dalam *Training*, mulai dari penanganan komplain hingga grooming karyawan, mencakup berbagai aspek penting dalam menjaga kualitas layanan dan citra perusahaan. Dengan demikian, diharapkan bahwa setiap karyawan dapat menjadi lebih profesional dan mampu memberikan pengalaman yang memuaskan bagi setiap pelanggan yang datang ke Leton *Coffee* Pekanbaru. Pentingnya *Hospitality* dalam industri kuliner tidak bisa diabaikan, karena hal tersebut menjadi salah satu faktor utama yang dinilai oleh pelanggan dalam memilih tempat mereka untuk berkunjung. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan *Hospitality*, diharapkan Leton *Coffee* Pekanbaru dapat mempertahankan kepuasan pelanggan dan menarik minat lebih banyak lagi pelanggan baru.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Kesimpulan dari penelitian diatas adalah sebagai berikut:

1. Faktor utama yang menyebabkan komplain di *Coffee shop* Leton *Coffee* Pekanbaru adalah ketidakpuasan dan

ketidaknyamanan pelanggan terhadap pelayanan dan fasilitas yang disediakan. Komplain tersebut terutama terkait dengan pelayanan (*Service-Related Complaints*) dan sikap pelayanan (*Attitudinal Complaints*), seperti kurangnya ramah dan tidak efisien dalam pengantaran pesanan. Selain itu, terdapat komplain terkait masalah mekanis seperti AC dan komplain tidak biasa seperti masalah akses Wi-Fi.

2. Kasir dan barista berusaha menangani komplain dengan mendengarkan keluhan pelanggan secara seksama, berempati, meminta maaf, dan mengambil tindakan yang sesuai untuk menyelesaikan masalah tersebut. Mereka mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, seperti pendekatan positif, meminta maaf, mengendalikan diri, bertanggung jawab, responsif, dan memberikan solusi.
3. Manajemen *Coffee shop* melakukan upaya penanganan komplain dengan menyelenggarakan pelatihan bulanan bagi karyawan Leton *Coffee* Pekanbaru. Proses penanganan komplain didasarkan pada prosedur yang ditetapkan oleh supervisor, yang melibatkan mendengarkan, berempati, meminta maaf, dan memberikan solusi kepada pelanggan.

## **Saran**

Saran untuk meningkatkan penanganan komplain di Leton *Coffee* Pekanbaru:

1. Pembuatan SOP Resmi: Diperlukan pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara resmi untuk penanganan komplain. SOP ini harus mencakup langkah-langkah yang jelas dan terinci tentang

- bagaimana kasir dan barista harus menangani berbagai jenis komplain dari pelanggan. Hal ini akan membantu dalam memberikan panduan yang lebih terstruktur bagi karyawan dalam menangani komplain dengan konsisten dan efektif.
2. Peningkatan Kualitas Pelayanan: Perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh kasir dan barista kepada pelanggan. Ini termasuk dalam hal kesopanan, keramahan, responsif, dan kesediaan untuk membantu pelanggan. Pelatihan dan pengembangan karyawan secara teratur dapat membantu meningkatkan kesadaran mereka terhadap pentingnya kualitas pelayanan yang baik.
  3. Peningkatan Kesadaran Personal: Selain dari pelatihan formal, penting untuk meningkatkan kesadaran personal dari setiap anggota tim terkait pentingnya pelayanan pelanggan yang berkualitas. Ini melibatkan memahami pentingnya menyapa pelanggan dengan ramah, tersenyum, dan menunjukkan sikap yang positif dalam setiap interaksi.
- Tampan, P.-K., & Riau, P.-. (2019). Integrasi Gis Dan Algoritma Genetika Dalam Penentuan Lokasi Objek Wisata. *Sntiki*, 12, 2579–5406.
- Milantika, R. (2018). *Prosedur Penanganan Guest Complaint Via Telepon Pada Guest Service Center Di Hotel Sheraton Senggigi Beach Resort Lombok [Doctoral Dissertation]*. Universitas Mataram.
- Nurhaipah, T. (2019). *Analisis Penanganan Komplain Pelanggan Pada Kasir Di Alfamart Ciborelang 1 Kabupaten Majalengka*. *Jika*, 2(1).
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*. Deepublish.
- Sari, Lisa. N. (2020). *Pengelolaan Komplain Tenant Di Pt Summerville Indonesia (Metropolitan City Pekanbaru) Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima [Skripsi]*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Sugiyono. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Cv. Alfabeta.
- Tasik, Vidi. R., Sambiran, S., & Sampe, S. (2019). Peran Dinas Pariwisata Dalam Mengembangkan Potensi Wisata Di Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. *Eksekutif*, 3(3).

## DAFTAR PUSTAKA

- Aliansyah, H., & Hermawan, W. (2019). Peran Sektor Pariwisata Pada Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten/Kota Di Jawa Barat. *Bina Ekonomi*, 23(1), 39.
- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Deepublish.
- Cynthia, E. P., Ismanto, E., Al Rian, R., Riau, U. M., Tuanku, J., Ujung, T., Universitas, P.-R., Negeri, I., Riau, K., Hr, J., Km, S., 155, N., Baru, S.,