



## Strategi Pramusaji dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Kori Restaurant

I Gusti Agung Bhisma<sup>1</sup>, Kadek Ayu Ekasani<sup>2\*</sup>  
<sup>1,2</sup> Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Indonesia  
[agungbisma80@gmail.com](mailto:agungbisma80@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [ekasani@ipb-intl.ac.id](mailto:ekasani@ipb-intl.ac.id)<sup>2</sup>

\*Korespondensi penulis: [ekasani@ipb-intl.ac.id](mailto:ekasani@ipb-intl.ac.id)

**Abstract:** Kori Restaurant is the restaurants offering an authentic Balinese atmosphere with international cuisine and Asian flavours, as well as high quality service. Located at Poppies Lane II, Legian, Kuta, this restaurant is in a strategic location near the Beachwalk shopping centre and the bustling Kuta Beach area. In reality at this restaurant, customer complaints are often faced by restaurant staff, both complaints in online and offline media. The purpose of this study was to determine the waiter's strategy in handling customer complaints at Kori Restaurant. This research uses qualitative research with data collection techniques with observation, interviews and documentation, data validity techniques are used triangulation methods and with data analysis using data reduction methods, data presentation and conclusion drawing. The results of this study state that efforts to handle customer complaints at Kori Restaurant are identifying problems, listening to guest complaints and distinguishing between service or food complaints, handling is carried out according the type of complaint, and strategies carried out by Kori Restaurant waiters in handling customer complaints, namely listening to guest complaints without cutting the conversation, clarifying the problem, internal verification, and apologising and offering solutions such as replacing food or drinks with complimentary, as well as remaking orders if needed and offering discounts, or freeing problematic orders, and it can be concluded that the waiter's strategy in handling guest complaints at Kori Restaurant is listening, clarifying, internal verification, apologising and offering appropriate solutions.

**Keywords:** Customer Complaints, Restaurant, Waiter Strategy

**Abstrak:** Kori Restaurant adalah restaurant menawarkan suasana Bali yang otentik dengan masakan internasional dan cita rasa Asia, serta pelayanan berkualitas tinggi. Pada kenyataannya pada restaurant ini, keluhan pelanggan seringkali dihadapi oleh staf restaurant, baik keluhan dalam media *online* maupun *offline*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pramusaji dalam menangani keluhan pelanggan di Kori Restaurant. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi, teknik validitas data digunakan metode triangulasi serta dengan analisis data menggunakan metode reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa upaya penanganan keluhan pelanggan di Kori Restaurant yaitu mengidentifikasi masalah, mendengarkan keluhan tamu dan membedakan antara keluhan pelayanan atau makanan, penanganan dilakukan sesuai jenis keluhan, serta strategi yang dilakukan oleh pramusaji Kori Restaurant dalam penanganan keluhan pelanggan yaitu mendengarkan keluhan tamu tanpa memotong pembicaraan, klarifikasi masalah, verifikasi internal, dan meminta maaf serta menawarkan solusi seperti penggantian makanan atau minuman dengan *complimentary*, serta pembuatan ulang pesanan jika diperlukan dan menawarkan diskon, maupun menggratiskan pesanan yang bermasalah, dan dapat disimpulkan bahwa strategi pramusaji dalam menangani keluhan tamu di Kori Restaurant adalah mendengarkan, klarifikasi, verifikasi internal, meminta maaf serta menawarkan solusi yang sesuai.

**Kata kunci:** Keluhan Pelanggan, Restoran, Strategi Pelayan

### 1. PENDAHULUAN

Saat ini, sektor pariwisata memiliki potensi besar untuk dikembangkan sebagai salah satu sumber pendapatan daerah. Upaya peningkatan pendapatan asli daerah mengembangkan program pengembangan dan pendayagunaan sumber daya dan potensi pariwisata daerah diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pembangunan ekonomi

daerah (Nurhayati & Irawan, 2022). Pengelolaan yang tepat adalah modal untuk mengembangkan sektor pariwisata. Beberapa jenis wisata menjadi tujuan wisatawan lokal dan wisatawan asing. Salah satu jenis wisata yang saat ini berkembang adalah wisata kuliner. Pelayanan yang diberikan pramusaji menjadi aspek penting dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada pelanggan restoran (Suardana, 2020). Pramusaji adalah karyawan/karyawati di sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan yang baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya dan juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya (Marsum, 2016). Pelayanan pramusaji ini memiliki tujuan dalam menciptakan suatu pengalaman yang diberikan kepada tamu antara lain tamu akan selalu merasa puas dan akan selalu ingin merasakan lagi *service* yang pernah diberikan (Rendrawan *et al.*, 2020). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pramusaji sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan restoran (Pertiwi *et al.*, 2020)

Pelayanan adalah produk dalam bentuk jasa memiliki peluang yang lebih besar untuk terjadinya suatu kesalahan yang memunculkan permasalahan daripada produk dalam bentuk barang, bahkan bagi pelaku usaha yang sudah memberikan perhatian lebih terhadap pelayanan jasanya pun masih akan memungkinkan terjadinya kegagalan dalam pelayanan (Ernanda & Suyuthie, 2020). Pelayanan yang unggul akan menjadi perbedaan utama suatu restoran dalam membangun loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, pelayanan dapat dikaitkan dengan bagaimana sifat seseorang menghadapi orang lain, setiap aktivitas jasa tidak dapat dilihat, namun selalu dapat dirasakan langsung oleh orang yang dilayani.

Pramusaji pada sebuah restoran seringkali menghadapi keluhan dari para pelanggannya. Kualitas pelayanan dari pramusaji dirasakan secara langsung oleh tamu. Jika pelayanan memenuhi ekspektasi tamu, mereka akan puas; namun, jika tidak, keluhan mungkin muncul. Terlebih lagi, pada era digital ini, dimana ulasan online dapat mempengaruhi reputasi, mendengarkan masukan dari tamu menjadi semakin penting (Tunjungsari & Swari, 2021). Berbagai keluhan yang sering dihadapi pramusaji ini diperlukan strategi dalam penanganannya.

Setiap restoran yang mempunyai keunikan sendiri dalam menangani keluhan, salah satunya Kori Restaurant. Restaurant ini menawarkan suasana Bali yang otentik dengan masakan internasional dan cita rasa Asia, serta pelayanan berkualitas tinggi. Namun pada kenyataannya keluhan pelanggan seringkali dihadapi oleh staf restaurant, baik keluhan dalam media *online* maupun *offline*. Restoran ini mempunyai prinsip pentingnya

penanganan keluhan tamu demi menjaga kualitas dan kuantitas. Dalam menangani keluhan harus menjunjung tinggi kesopanan dan ketenangan karena pelayanan berfungsi untuk memenuhi permintaan sesuai dengan hak konsumem (Moenir, 2008). Oleh karena itu pramusaji yang harus terlatih dan dapat berkompetisi lebih baik karena berhubungan dengan kebiasaan dalam menjalankan tugas melayani pelanggan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

Berdasarkan pendapat Hanafi (2024) terdapat metode penanganan keluhan pelanggan yaitu dengan cara mendengar, berempati, meminta maaf, dan mengambil tindakan yang tepat (Hanafi, 2024). Metode ini bermanfaat untuk semua jenis keluhan yang terjadi saat operasional. Wulandari (2024) juga menyatakan bahwa dalam menangani keluhan tamu yaitu dengan cara mendengarkan keluhan tamu, tidak memotong pembicaraan tamu ketika tamu sudah selesai berbicara langkah selanjutnya yaitu meminta maaf kepada tamu, tetap tenang dan horma kepada tamu supaya tamu merasa dihargai (Wulandari, 2024).

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk mengkaji mengenai “Strategi Pramusaji dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Kori Restaurant”. Diharapkan agar dapat diterapkan strategi yang tepat oleh manajemen restoran untuk menyelesaikan permasalahan sesuai dengan jenis keluhan yang terjadi.

## **2. TINJAUAN LITERATUR**

Tinjauan literatur ini mencakup penelitian-penelitian relevan tentang Strategi Pramusaji dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Kori Restaurant dan definisi dari masing-masing variable yang diteliti.

### **Penelitian yang Relevan**

Penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini adalah penelitian (Hanafi, 2024) yang berjudul “Peran Pramusaji dalam Menangani Guest Complaints di Restoran Sangkar Lobster Hotel Loccal Collection” yang menyatakan bahwa terdapat tiga jenis keluhan tamu yaitu keluhan terkait pelayanan, keluhan mekanis, dan keluhan sikap. Penanganan komplain tamu oleh pelayan di Sangkar Lobster Restaurant, Loccal Collection Hotel dilakukan dengan metode HEAT. Metode ini adalah singkatan dari Mendengar, Berempati, Meminta Maaf, dan Mengambil tindakan yang tepat. a) Hear them out (Mendengarkan). Hasil penelitian Hanafi (2024) relevan karena sama-sama meneliti mengenai pramusaji dalam menangani keluhan pelanggan, namun dalam penelitian ini

lebih menekankan pada strategi pramusaji dalam menangani keluhan pelanggan sedangkan pada penelitian Hanafi (2024) menekankan pada peran pramusaji.

Penelitian oleh Darmandala, (2024) yang berjudul “Peranan Standard Operating Procedure dalam Menangani Keluhan Tamu oleh Pramusaji In Villa Dining Service” yang mendapat bahwa beberapa perbedaan terkait penanganan keluhan seperti masih ada petugas pramusaji atau waiter/waitress yang melewatkan point penting pada standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Penelitian Darmandala (2024) relevan karena menelaah mengenai penanganan keluhan oleh pramusaji.

Penelitian oleh (Juniawan, 2024) yang berjudul “Penanganan Guest Complaint oleh Pramusaji di Restoran The Cafe, The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua – Bali” yang menunjukkan bahwa penanganan keluhan dilakukan dengan pendekatan proaktif, namun masih terdapat area yang memerlukan peningkatan, terutama dalam hal pelatihan dan prosedur. Penelitian Juniawan (2024) ini relevan karena menelaah mengenai penanganan keluhan oleh pramusaji.

Penelitian oleh Wulandari (2024), yang berjudul “Penanganan Guest Complaint oleh Pramusaji di Hotel Swiss-Belcourt Lombok” yang menemukan bahwa terdapat sejumlah langkah dalam menangani Guest Complaint yaitu dalam menangani keluhan tamu yaitu dengan cara mendengarkan keluhan tamu, tidak memotong pembicaraan tamu ketika tamu sudah selesai berbicara langkah selanjutnya yaitu meminta maaf kepada tamu, tetap tenang dan hormat kepada tamu supaya tamu merasa dihargai. Langkah selanjutnya yaitu memberikan solusi kepada tamu. Pastikan tamu merasa puas karna sudah didengarkan keluhannya, jika seperti itu tamu akan merasa lega bisa menerima ketidaknyamanan yang didapatkan.

Penelitian oleh Rendrawan et al. (2020), yang berjudul “Mengenali Jenis dan Cara Penanganan Keluhan pada F&B Service Department di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali” yang menemukan bahwa prosedur penanganan keluhan tamu pada F&B Service Department di Hotel Holiday Resort Baruna Bali yang disebut dengan ILEAD yaitu singkatan dari identify., listen, empathy., apologize., dan develop solution.

## **Pramusaji**

Pramusaji adalah karyawan / karyawan di sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan yang baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (table setting) untuk tamu

berikutnya dengan komunikasi yang baik (Marsum, 2016; Ekasani, 2021). Pramusaji adalah karyawan restoran atau room service yang memiliki tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan akan kebutuhan makan dan minum bagi tamu hotel (Sugiarto, 2002). Dari beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa pramusaji adalah karyawan dalam sebuah restoran yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan restoran secara profesional. Kriteria seorang pramusaji yang baik memiliki kriteria sebagai berikut (Marsum, 2016):

- a. Mempunyai kesadaran sosial yang tinggi.
- b. Mempunyai sifat dan kebiasaan-kebiasaan yang baik.
- c. Bisa berkomunikasi secara efektif dengan para tamu.
- d. Mempunyai pribadi yang menyenangkan, ramah, dan sopan.
- e. Berjiwa pedagang yang ulung.
- f. Selalu bersedia untuk melayani para tamu, dan sebagainya.

Adapun tugas dan tanggung jawab seorang pramusaji yaitu mempersiapkan dinning room, menyambut tamu dan membantu tamu untuk memilih tempat duduk, mencatat pesanan tamu, mengambil pesanan tamu, menyajikan makanan dan minuman, menunjukkan nota pembayaran, menerima pembayaran dari tamu, mengucapkan terima kasih kepada tamu yang telah selesai makan dan meninggalkan restoran, dan membersihkan meja dan menata meja seperti semula (Soekresno, 1998).

### **Keluhan Pelanggan**

Keluhan atau komplain adalah rasa ketidakpuasan konsumen yang diekspresikan serta disampaikan kepada pihak penyedia pelayanan terhadap jasa yang diberikan. Komplain sendiri termasuk kategori hal tidak baik atau negatif yang terjadi karena seseorang berekspektasi terlalu tinggi terhadap sesuatu sehingga tidak sesuai dengan kenyataan dalam (Wellalangi, 2022). Terdapat 4 jenis komplain diantaranya (Norwel, 2005):

- a. *Mechanical Complaints* yaitu jenis komplain yang di sebabkan oleh perlengkapan hotel, misalnya kamar tidak bersih, aroma kamar tidak sedap, AC (air conditioner) tidak berfungsi dengan baik dan lain sebagainya.
- b. *Atitudinal complaints* merupakan jenis keluhan yang sebabkan oleh pelayanan dan tingkah laku karyawan yang kurang baik, misalnya tidak senyum pada saat melayani, tidak sopan kepada tamu, dan lain sebagainya.

- c. *Service related complaints* merupakan jenis keluhan tamu yang terjadi akibat kurang profesional karyawan dalam melayani tamu, misalnya salah menghantarkan pesanan tamu, terlalu lama menunggu makanan dan minuman yang di pesan dan lain sebagainya.
- d. *Unusual complaints* merupakan jenis komplain yang terjadi akibat tidak disediakannya ruang khusus bagi para perokok maupun tidak perokok.

### **Penanganan Keluhan Pelanggan**

Penanganan keluhan merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh setiap hotel. Penanganan keluhan yang efektif memberikan peluang untuk membuat pola pikir tamu menjadi hal positif yang semula tidak puas menjadi puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang di nikmati agar tamu tidak mudah merasa kecewa sehingga pihak hotel tidak kehilangan pelanggan dan bahkan bisa menjadi pelanggan yang abadi. Standar yang tepat untuk melayani keluhan tamu adalah mendekati tamu dan mendengarkan keluhan yang disampaikan dengan hati terbuka. Tawarkan bantuan kepada tamu dan dengarkan dengan baik jika tamu mengutarakan keluhan yang di alaminya. Gunakan kebijaksanaan untuk mengatasi keluhan dari tamu dan jika tidak terselesaikan atau di luar kemampuan bisa di serahkan kepada supervisor atau senior yang terbiasa menangani keluhan tamu dan manajer. Ada 6 cara penanganan keluhan dari tamu sebagai berikut (Amrullah *et al.*, 2016):

- a. Dekati tamu tanyakan ada bisa di bantu.
- b. Dengarkan saat tamu mengutarakan keluhannya dengan baik sampai tamu selesai mengutarakan keluhan.
- c. Sebelum menjawab keluhan dari tamu karyawan yang menangani keluhan selalu berkata  
maaf sebelum memulai percakapan.
- d. Catat jenis keluhannya dalam log book atau buku khusus yang mencatat segala keluhan dari tamu dan pelajari masalahnya.
- e. Setelah di periksa coba atasi masalahnya dan jelaskan kepada tamu tindakan apa yang akan diambil agar tamu tidak merasa kecewa
- f. Jika masalahnya tidak menemukan titik temu, mintalah direct supervisor untuk penanganan lebih lanjut

Menurut Wellalangi *et al.* (2022) terdapat metode yang digunakan untuk menangani keluhan pelanggan yaitu dengan metode HEAT, seperti berikut (Wellalangi, 2022):

a. *Hear them out* (Mendengarkan)

Mendengarkan tamu saat mengutarakan keluhannya sampai tamu tersebut selesai berbicara

b. *Emphaty* (Peduli)

Memberikan rasa peduli setelah tamu mengutarakan keluhannya.

c. *Apologize* (Meminta maaf)

Meminta maaf kepada tamu yang telah mengutarakan keluhannya.

d. *Taking Proper Action* (Mengambil tindakan yang tepat).

### 3. METODE

Penelitian ini dirancang menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi untuk memahami secara mendalam strategi pramusaji dalam menangani keluhan pelanggan di Kori Restaurant.

#### **Desain Penelitian**

Pendekatan fenomenologi mengamati dan memahami fenomena atau kondisi yang terjadi secara langsung (Sugiyono, 2020). Pendekatan fenomenologi memungkinkan peneliti untuk memahami pengalaman dan pemaknaan subjektif dari para partisipan terkait suatu peristiwa atau fenomena. Pendekatan fenomenologi dipilih guna mengeksplorasi strategi yang diterapkan pramusaji dalam menangani keluhan pelanggan di Kori Restaurant.

#### **Lokasi dan Subjek Penelitian**

Penelitian dilaksanakan pada Kori Restaurant yang beralamat di Jl. Poppies II, Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Subjek penelitian dipilih secara purposive dan meliputi:

- a. Staf pramusaji
- b. Manager Restaurant
- c. Human Resource Development

### **Lokasi dan Subjek Penelitian**

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik:

- a. Teknik Observasi non partisipatif: peneliti datang di tempat kegiatan yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.
- b. Teknik Wawancara semi terstruktur: Mendalami persepsi, pengalaman, dan rekomendasi dari pihak terkait.
- c. Teknik Dokumentasi: Mengkaji kebijakan, laporan, SOP dan arsip strategi penanganan keluhan

### **Teknik Validitas Data Kualitatif**

Untuk menguji keabsahan data atau validitas data, metode triangulasi dilakukan (Sugiyono, 2017).

- a. Triangulasi sumber, yang menjadi topik pembahasan pertama, berkaitan dengan pengujian data dari berbagai informan.
- b. Triangulasi Teknik, Keandalan data diuji melalui triangulasi teknik, yang berbeda dengan triangulasi sumber, memverifikasi serta mencari kebenaran berdasarkan kesamaan sumber mempergunakan metode yang tidak sama.
- c. Triangulasi waktu, memiliki makna keandalan data sering kali dipengaruhi oleh waktu.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data pada penelitian kualitatif mencakup tiga alur utama sebagai berikut (Miles *et al.*, 2014):

- a. Reduksi Data: data direduksi melalui proses merangkum, memilih informasi yang esensial, memusatkan perhatian dalam hal yang penting, mengidentifikasi tema serta pola, serta mengeliminasi elemen yang dianggap tidak relevan..
- b. Penyajian data (data display): mekanisme yang dipergunakan sesudah proses reduksi data, yang disajikan dengan bentuk deskripsi, bagan, hubungan antar kategori, serta bentuk lainnya.
- c. Kesimpulan dan verifikasi: penyampaian dari tahap awal pengumpulan data, alur, hubungan sebab-akibat, serta proporsi lainnya

### **Prosedur Penelitian**

Tahapan penelitian meliputi:

- a. Penyusunan desain penelitian

- b. Penentuan informan dan perizinan penelitian
- c. Pengumpulan data lapangan
- d. Analisis data secara bertahap
- e. Penyusunan laporan penelitian dan rekomendasi.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Media Penyampaian Keluhan Pelanggan pada Kori Restaurant

Hasil observasi yang dilakukan pada Kori Restaurant menunjukkan beberapa keluhan pelanggan terkait pelayanan pramusaji. Selain itu juga terdapat keluhan offline atau keluhan secara langsung yang dijumpai pada restaurant. Berikut adalah media penyampaian keluhan pelanggan pada Kori Restaurant.

**Tabel 1.** Media Penyampaian Keluhan Pelanggan

Media	Penyampaian Keluhan Pelanggan Kori Restaurant
Online	Website: <a href="http://www.korirestaurantbali.com">www.korirestaurantbali.com</a> Instagram: kori_restaurant Agent: <a href="http://tripadvisor.co.id">tripadvisor.co.id</a> Google Review
Offline	Staf Pramusaji Staf Resepsionis Staf Kebersihan

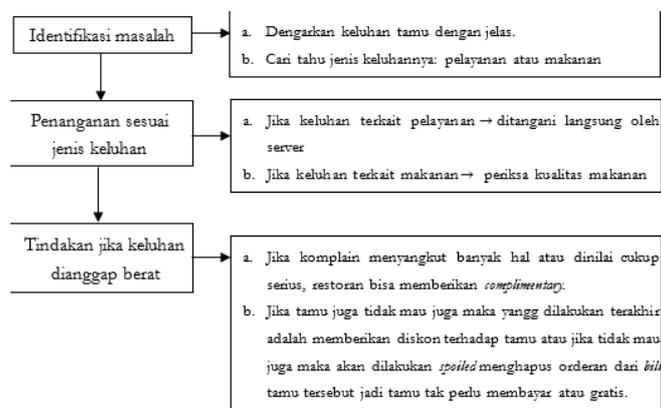
*Sumber: Hasil Wawancara dengan Asisten Manajer– Kori Restaurant, 2025*

Berdasarkan hasil observasi di Kori Restaurant dapat ditanyakan bahwa adanya beberapa keluhan pelanggan terutama terkait pelayanan pramusaji, yang disampaikan melalui berbagai media baik secara online maupun offline. Media online yang digunakan pelanggan untuk menyampaikan keluhan meliputi Website resmi restoran, akun Instagram resmi, agen di Tripadvisor, serta Google Review. Sementara itu, keluhan secara offline disampaikan langsung kepada staf pramusaji, staf resepsionis, dan staf kebersihan. Hal ini menunjukkan bahwa Kori Restaurant menerima masukan pelanggan dari berbagai saluran komunikasi untuk meningkatkan kualitas layanan.

##### Upaya Mengatasi Keluhan Pelanggan pada Kori Restaurant

Upaya untuk mengatasi keluhan dilakukan dengan menerapkan SOP dengan tetap berkomunikasi secara sopan dan ramah serta mengutamakan semua tindakan dilakukan atas dasar menjaga kenyamanan dan kepuasan tamu. Berikut adalah uraian SOP *handling complaint* berdasarkan hasil wawancara bersama asisten manajer di Kori Restaurant dapat

dilihat pada Gambar 1. Sesuai hasil wawancara juga dikatakan bahwa terdapat slogan yang digunakan pada Kori Restaurant yaitu: *come as a guest leaving as a friend*.



**Gambar 1.** SOP Penanganan Keluhan Pelanggan

*Sumber: Hasil Wawancara dengan Asisten Manajer– Kori Restaurant, 2025*

Berdasarkan hasil wawancara bersama Asisten Manajer Kori Restaurant dapat disimpulkan bahwa upaya penanganan keluhan pelanggan di Kori Restaurant mengutamakan pentingnya identifikasi masalah secara menyeluruh dengan mendengarkan keluhan tamu secara jelas dan membedakan antara keluhan pelayanan atau makanan. Penanganan dilakukan sesuai jenis keluhan, di mana keluhan pelayanan ditangani langsung oleh server, sedangkan keluhan makanan diperiksa kualitasnya dan disesuaikan dengan permintaan tamu. Untuk keluhan yang dianggap berat atau serius, restoran memberikan kompensasi berupa complimentary seperti minuman atau makanan, diskon, atau bahkan penghapusan tagihan jika tamu tetap tidak puas. Seluruh proses dilakukan dengan komunikasi yang sopan dan ramah, berfokus pada menjaga kenyamanan dan kepuasan tamu, sesuai dengan slogan restoran “*come as a guest leaving as a friend.*”

### Strategi Pramusaji dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan pada Kori Restaurant

Berdasarkan wawancara bersama beberapa staf pramusaji Kori Restaurant dinyatakan bahwa SOP yang diterapkan menekankan fleksibilitas, empati, dan fokus pada kenyamanan tamu. Strategi yang dilakukan oleh pramusaji dalam menangani keluhan pelanggan di Kori Restaurant, dapat diuraikan seperti berikut:

- a. Dengarkan keluhan tamu dengan sopan dan penuh empati
  - 1) Jangan memotong pembicaraan.
  - 2) Tetap tenang dan profesional.

Contoh: jika tamu mengeluh karena makanan datang tidak sesuai permintaan (misal: ingin “*out together*”).

- b. Tanyakan dan klarifikasi masalah
  - 1) Tanyakan secara halus apa yang membuat tamu kurang nyaman  
Contoh: *“I’m so sorry, may I ask if something’s wrong with your bread?”*
- c. Verifikasi internal jika perlu
  - 1) Cek kembali ke bagian dapur/kitchen untuk memastikan pesanan dan permintaan tamu
  - 2) Jika ditemukan kesalahan dari internal (misalnya *kitchen*), sampaikan permintaan maaf yang tulus
- d. Tawarkan solusi yang sesuai dan cepat
  - 1) Ganti makanan atau minuman (*complimentary*)
  - 2) Buat ulang jika perlu, contoh: *“I would like to prepare a new bread and bring it together with your main.”*
- e. Jika tamu menolak *complimentary*:
  - 1) Tawarkan diskon langsung untuk makanan atau minuman tertentu
  - 2) Contoh: diskon 10%, atau potongan khusus untuk item yang dikeluhkan
- f. Jika tamu juga menolak diskon:
  - 1) Lakukan tindakan terakhir berupa:
    - \* Crossed order atau
    - \* Tandai sebagai spoiled food/beverage (makanan/minuman digratiskan)
  - 2) Ini dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab penuh dan menjaga kepuasan tamu
- g. Semua kejadian dicatat dalam *log book*  
Tujuannya untuk evaluasi dan perbaikan layanan ke depannya.

Berdasarkan hasil wawancara bersama staf pramusaji Kori Restaurant dapat disimpulkan bahwa strategi yang diterapkan dalam penanganan keluhan pelanggan yang dijalankan oleh seluruh staf mengutamakan pentingnya mendengarkan keluhan tamu dengan sopan dan empati, serta menjaga sikap profesional tanpa memotong pembicaraan. Proses penanganan dimulai dengan klarifikasi masalah, verifikasi internal terhadap pesanan, dan permintaan maaf jika ditemukan kesalahan dari pihak restoran. Solusi yang ditawarkan bersifat cepat dan sesuai, seperti penggantian makanan atau minuman secara complimentary, serta pembuatan ulang pesanan jika diperlukan. Apabila tamu menolak kompensasi tersebut, langkah selanjutnya adalah menawarkan diskon, dan jika tetap ditolak, restoran mengambil tanggung jawab penuh dengan menggratiskan pesanan yang bermasalah. Seluruh kejadian dicatat dalam *log book* untuk evaluasi dan perbaikan layanan

ke depan. Strategi ini menekankan pada fleksibilitas, empati, dan fokus utama pada kenyamanan serta kepuasan tamu.

### **Perbandingan**

Berdasarkan hasil observasi yang diperoleh dapat dikatakan bahwa beberapa keluhan pelanggan terutama terkait pelayanan pramusaji, yang disampaikan melalui berbagai media baik secara online maupun offline. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Olivia *et al.* (2024), yang menyatakan bahwa beberapa keluhan tamu dilihat pada OTA (*Online Travel Agent*) dan juga terdapat keluhan offline atau keluhan secara langsung terkait dengan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai upaya penanganan keluhan pelanggan di Kori Restaurant yaitu pertama, mengidentifikasi masalah secara menyeluruh dengan mendengarkan keluhan tamu secara jelas dan membedakan antara keluhan pelayanan atau makanan. Penanganan dilakukan sesuai jenis keluhan, untuk keluhan yang dianggap berat atau serius, restoran memberikan kompensasi berupa *complimentary* seperti minuman atau makanan, diskon, atau bahkan penghapusan tagihan jika tamu tetap tidak puas. Hal ini selaras dengan pernyataan oleh Rendrawan & Mahardika (2020) yaitu penanganan keluhan dapat dilakukan dengan metode ILEAD yaitu singkatan dari *identify*., *listen*., *empathy*., *apologize*., dan *develop solution*.

Adapun strategi yang dilakukan oleh pramusaji Kori Restaurant dalam penanganan keluhan pelanggan yaitu mendengarkan keluhan tamu dengan sopan dan empati, serta menjaga sikap profesional tanpa memotong pembicaraan, kemudian klarifikasi masalah, verifikasi internal terhadap pesanan, dan permintaan maaf jika ditemukan kesalahan dari pihak restoran. Solusi yang ditawarkan bersifat cepat dan sesuai, seperti penggantian makanan atau minuman dengan *complimentary*, serta pembuatan ulang pesanan jika diperlukan serta menawarkan diskon, dan dengan menggratiskan pesanan yang bermasalah. Seluruh kejadian dicatat dalam *log book* untuk evaluasi dan perbaikan layanan ke depannya. Hal ini selaras dengan penelitian oleh Wellalangi *et al.*, (2022) yang menyatakan bahwa penanganan komplain tamu oleh pelayan dilakukan dengan metode HEAT yang merupakan singkatan dari Mendengar, Berempati, Meminta Maaf, dan Mengambil tindakan yang tepat. Selain itu hal ini juga selaras dengan pertanyaan Wulandari (2024) dan Hanafi (2024) mengenai metode penanganan keluhan pelanggan yaitu dengan cara mendengar, berempati, meminta maaf, dan mengambil tindakan yang tepat.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan dalam penelitian ini, maka dapat diperoleh simpulan bahwa adanya upaya-upayaa yang dilakukan pada Kori Restaurant dalam penanganan keluhan pelanggan yaitu mengidentifikasi masalah secara menyeluruh dengan mendengarkan keluhan tamu secara jelas dan membedakan antara keluhan pelayanan atau makanan, penanganan sesuai jenis keluhan, untuk keluhan yang dianggap berat atau serius, restoran memberikan kompensasi berupa *complimentary*. Strategi yang dilakukan oleh pramusaji Kori Restaurant dalam penanganan keluhan pelanggan yaitu mendengarkan keluhan tamu, tidak memotong pembicaraan, kemudian klarifikasi masalah, verifikasi internal terhadap pesanan, dan permintaan maaf jika ditemukan kesalahan dari pihak restoran. Solusi yang ditawarkan, seperti penggantian makanan atau minuman dengan *complimentary*, serta pembuatan ulang pesanan jika diperlukan serta menawarkan diskon, dan dengan menggratiskan pesanan yang bermasalah.

Temuan pada penelitian ini membahas mengenai strategi pramusaji dalam penanganan keluhan pelanggan hal ini sesuai dengan tujuan penulisan yang direncanakan di awal. Implikasi temuan penelitian ini bermanfaat untuk peningkatan kualitas pelayanan pramusaji agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Keterbatasan penelitian ini hanya membahas mengenai strategi yang dilakukan pada Kori Restaurant dan saran untuk penelitian lebih lanjut perlu melakukan kajian yang lebih mendalam mengenai tindak lanjut keputusan yang akan diambil.

## REFERENSI

- Amrullah, Siburian, P. S., & Zainurossalamia, S. (2016). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian sepeda motor Honda. *Kinerja: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 13(2).
- Darmandala, I. K. T., & Darmandala, F. (2024). Peranan standard operating procedure dalam menangani keluhan tamu oleh pramusaji in villa dining service. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(6), 959–965. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i6.808>
- Ekasani, K. A., Kesumayathi, I. A. G., & Paramita, P. Y. (2021). Tindak tutur pramusaji restoran di masa pandemi Covid-19. *Widyadari*, 22(2), 405–415.
- Ernanda, B., & Suyuthie, H. (2020). Penanganan keluhan tamu di New D’have Hotel Padang. *Jurnal Pendidikan dan Keluarga*, 11(2), 270–276.

- Hanafi, M. H. (2024). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan konsumen restoran pada D'Prima Hotel Kualanamu di Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 7(3), 176–185.
- Juniawan, K. D. (2024). *Penanganan guest complaint oleh pramusaji di restoran The Cafe, The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua – Bali* [Tugas Akhir, Politeknik Negeri Bali].
- Marsum, W. A. (2016). *Restoran dan segala permasalahannya*. Andi.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Moenir, H. A. S. (2008). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Norwel, N. (2005). *Top tips for handling complaint*. GP.
- Nurhayati, N., & Irawan, M. C. (2022). Strategi waiter/ss dalam meningkatkan pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Restoran Queen Food Cianjur Jawa Barat. *Jurnal Nusantara*, 5(2), 22–30.
- Olivia, R., Rahmi, D., Yuniati, S., & Kurniati, A. (2024). Systematic literature review: Kemampuan berpikir kritis siswa ditinjau dari gaya belajar. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(2), 896–903. <https://doi.org/10.29303/jipp.v9i2.2167>
- Pertiwi, S. M., Sunyoto, & Asmara, D. (2020). Kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan tamu di Restoran Cashmere Aston Solo Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 15(2), 60–66.
- Rendrawan, G., Yudha, A. A. N., & Mahardika, M. (2020). Mengenali jenis dan cara penanganan keluhan pada F&B Service Department di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *JMPP Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 3(1). <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i1.28996>
- Soekresno, I. N. R. (1998). *Pramusaji food and beverage service*. Gramedia Pustaka Utama.
- Suardana, I. K. (2020). Peranan pramusaji dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Abhayagiri Restaurant Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 3(1), 1–12.
- Sugiarto, E. (2002). *Psikologi pelayanan dalam industri jasa*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

- Tunjungsari, K. R., & Swari, P. A. I. (2021). Penerapan kualitas pelayanan pramusaji pada pesisir restoran di The Alantara Sanur. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 11(2), 141–164. <https://doi.org/10.22334/jihm.v11i2.186>
- Wellalangi, M. B. R. (2022). Peran pramusaji dalam menangani guest complaints di Restoran Sangkar Lobster Hotel Loccal Collection. *Jurnal Akademisi Vokasi*, 1(1), 38–48.
- Wulandari, W. A. (2024). *Penanganan guest complaint oleh pramusaji di Hotel Swiss-Belcourt Lombok* [Tugas Akhir, Politeknik Negeri Bali].