STRATEGI KARYAWAN PEKERJA COFFE SHOP DALAM MENGHADAPI PERILAKU YANG TIDAK SOPAN

Julya Seva

Program Studi D III Manajemen Perusahaan

Falkutas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma Andalas

ABSTRAK

Perilaku customer yang tidak sopan merupakan salah satu tantangan yang sering dihadapi oleh karyawan di industri coffee shop. Interaksi langsung dengan pelanggan menuntut karyawan untuk tetap mampu memberikan pelayanan yang baik meskipun menghadapi berbagai bentuk perilaku yang kurang menyenangkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang digunakan oleh karyawan Kopi OZ Parak Gadang dalam menghadapi perilaku customer yang tidak sopan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah lima orang yang terdiri atas satu supervisor, dua barista, satu waiters, dan satu karyawan part time. Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk perilaku customer yang tidak sopan meliputi berbicara dengan nada tinggi, membentak, menggunakan kata-kata yang kurang sopan, tidak sabar menunggu pesanan, serta menyalahkan karyawan tanpa mengetahui kondisi yang sebenarnya. Strategi yang diterapkan oleh karyawan dalam menghadapi perilaku tersebut yaitu tetap tenang dan mengendalikan emosi, mendengarkan keluhan pelanggan, memberikan penjelasan secara sopan, meminta maaf apabila diperlukan, memberikan solusi yang sesuai, serta melibatkan supervisor apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan secara langsung. Strategi tersebut dinilai mampu menjaga kualitas pelayanan, meredakan konflik dengan pelanggan, serta mempertahankan citra positif Kopi OZ Parak Gadang.

Kata Kunci: Strategi Karyawan, Coffee Shop, Customer, Pelayanan, Perilaku Tidak Sopan.

STRATEGI KARYAWAN PEKERJA COFFE SHOP DALAM MENGHADAPI PERILAKU YANG TIDAK SOPAN

Julya Seva

Program Studi D III Manajemen Perusahaan

Falkutas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma Andalas

ABSTRACT

Inappropriate customer behavior is one of the challenges frequently encountered by employees in the coffee shop industry. Direct interaction with customers requires employees to maintain professional and high-quality service despite facing unpleasant customer behavior. This study aims to identify the strategies employed by employees of Kopi OZ Parak Gadang in dealing with inappropriate customer behavior. This study employed a qualitative research method with a descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The research involved five informants consisting of one supervisor, two baristas, one waiter, and one part-time employee. The data were analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that inappropriate customer behavior includes speaking in a loud tone, yelling at employees, using impolite language, showing impatience while waiting for orders, and blaming employees without understanding the actual situation. The strategies implemented by the employees include remaining calm and controlling emotions, listening carefully to customer complaints, providing polite explanations, apologizing when necessary, offering appropriate solutions, and involving the supervisor when the situation cannot be handled directly by the employees. These strategies were found to be effective in maintaining service quality, reducing conflicts with customers, and preserving the positive image of Kopi OZ Parak Gadang.

Keywords: Employee Strategy, Coffee Shop, Customer, Service Quality, Inappropriate Customer Behavior.