BAB IV
PENUTUP

4.1Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Strategi Karyawan Pekerja Coffee Shop dalam Menghadapi Perilaku Customer yang Tidak Sopan (Studi pada Kopi OZ Parak Gadang), maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil wawancara dengan lima orang informan yang terdiri atas tiga barista, satu waiters, dan satu karyawan part time, diketahui bahwa perilaku customer yang tidak sopan meliputi berbicara dengan nada tinggi, membentak, menggunakan kata-kata yang kurang pantas, tidak sabar saat menunggu pesanan, serta menyalahkan karyawan tanpa mengetahui kondisi yang sebenarnya.
2. Strategi yang diterapkan oleh karyawan Kopi OZ Parak Gadang dalam menghadapi customer yang tidak sopan adalah tetap bersikap tenang, mengendalikan emosi, mendengarkan keluhan pelanggan terlebih dahulu, memberikan penjelasan dengan bahasa yang sopan, meminta maaf apabila diperlukan, serta memberikan solusi sesuai dengan permasalahan yang dihadapi pelanggan.
3. Apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan oleh karyawan secara langsung, maka supervisor akan mengambil alih penanganan agar konflik tidak semakin berkembang dan kualitas pelayanan kepada pelanggan tetap terjaga.
4. Strategi tersebut dinilai efektif karena mampu meredakan emosi pelanggan, menjaga hubungan baik antara pelanggan dengan karyawan,

serta mempertahankan citra positif Kopi OZ Parak Gadang sebagai penyedia jasa di bidang food and beverage.

5. Keberhasilan dalam menghadapi customer yang tidak sopan tidak hanya bergantung pada kemampuan komunikasi karyawan, tetapi juga dipengaruhi oleh kerja sama tim, dukungan supervisor, serta penerapan pelayanan yang profesional.
6. dapat disimpulkan bahwa tantangan terbesar yang dihadapi karyawan Kopi OZ Parak Gadang adalah memberikan pelayanan yang tetap optimal saat kondisi coffee shop sedang ramai. Meningkatnya jumlah pesanan sering kali menyebabkan waktu tunggu pelanggan menjadi lebih lama, sehingga memicu munculnya keluhan bahkan perilaku yang kurang sopan dari sebagian customer. Selain itu, karyawan juga menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan, mengendalikan emosi, serta tetap bersikap ramah dan profesional ketika menghadapi pelanggan yang tidak sabar atau menyampaikan keluhan dengan nada tinggi. Oleh karena itu, kemampuan berkomunikasi, bekerja sama dalam tim, serta mengelola emosi menjadi faktor penting dalam menghadapi berbagai tantangan tersebut sehingga pelayanan kepada pelanggan tetap berjalan dengan baik.

4.2SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi Kopi Oz Parak Gadang

   Kopi OZ Parak Gadang diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelatihan kepada karyawan mengenai komunikasi yang efektif, pengendalian emosi, serta teknik penanganan keluhan pelanggan (customer complaint handling). Selain itu, perlu adanya evaluasi secara berkala terhadap pelayanan

   yang diberikan sehingga setiap permasalahan yang muncul dapat segera ditangani dengan baik.

2. Bagi Karyawan

   Karyawan diharapkan mampu mempertahankan sikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, meskipun menghadapi perilaku customer yang kurang sopan. Kemampuan mengelola emosi, berkomunikasi secara efektif, serta bekerja sama dengan rekan kerja menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas.

3. Bagi peneliti selanjutnya

   Penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu coffee shop dengan jumlah informan yang terbatas. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian pada objek yang lebih luas atau membandingkan beberapa coffee shop sehingga diperoleh hasil yang lebih komprehensif mengenai strategi karyawan dalam menghadapi perilaku customer