

Employee Attitudes and Behavior in Improving Service Quality (Study: Café Navia Bangkalan)

Ira Alvina Damayanti^{1*}, Urjuan Mamduh², Fadjar Maulana³, Iriani Ismail⁴
Universitas Trunojoyo Madura

Corresponding Author: Ira Alvina Damayanti Iraalvina15@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Attitudes, Employee Behavior, Service Quality

Received : 3 December

Revised : 17 December

Accepted: 29 January

©2024 Damayanti, Mamduh, Maulana, Ismail: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

This article discusses employee attitudes and behavior in improving service quality in a business. This article aims to investigate the relationship between employee attitudes and behavior and improving service quality in an organizational context. Service quality has become a key factor in the success of various types of organizations, especially in the Navia cafe business. This research uses a survey method to collect data from employees who work at Cafe Navia. Data collected includes employees' attitudes toward their jobs, including job satisfaction, motivation, and engagement in their work. In addition, employee behavior related to service, such as responsiveness to customers, communication skills, and commitment to quality standards, is also evaluated. Based on the sources that have been collected, the results of this research are expected to provide better insight into how employee attitudes and behavior can influence the quality of services provided by the organization. This research can serve as a guide for managers and organizational leaders in developing strategies and policies aimed at improving service quality through managing employee attitudes and behavior

Sikap dan Perilaku Karyawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi: Café Navia Bangkalan)

Ira Alvina Damayanti^{1*}, Urjuan Mamduh², Fadjar Maulana³, Iriani Ismail⁴
Universitas Trunojoyo Madura

Corresponding Author: Ira Alvina Damayanti iraalvina15@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata kunci: Sikap, Perilaku Karyawan, Kualitas Pelayanan

Received : 3 December

Revised : 17 December

Accepted: 29 January

©2024 Damayanti, Mamduh, Maulana, Ismail: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Artikel ini membahas tentang sikap dan perilaku karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam suatu bisnis. Artikel ini bertujuan untuk menyelidiki hubungan antara sikap dan perilaku karyawan dan peningkatan kualitas layanan dalam konteks organisasi. Kualitas pelayanan telah menjadi faktor kunci keberhasilan berbagai jenis organisasi khususnya di bisnis kafe Navia. Penelitian ini menggunakan metode survei untuk mengumpulkan data dari karyawan yang bekerja di Cafe Navia. Data yang dikumpulkan mencakup sikap karyawan terhadap pekerjaannya, termasuk kepuasan kerja, motivasi, dan keterlibatan dalam pekerjaannya. Selain itu, perilaku karyawan terkait pelayanan seperti daya tanggap terhadap pelanggan, kemampuan komunikasi, dan komitmen terhadap standar kualitas juga dievaluasi. Berdasarkan sumber-sumber yang telah dikumpulkan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih baik mengenai bagaimana sikap dan perilaku pegawai dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi. Penelitian ini dapat menjadi panduan bagi para manajer dan pemimpin organisasi dalam mengembangkan strategi dan kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pengelolaan sikap dan perilaku pegawai

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, pelayanan pelanggan telah menjadi poin kritis dalam membedakan bisnis yang sukses dan yang tidak. Hal ini tidak terkecuali dalam industri perhotelan dan restoran, di mana pengalaman pelanggan menjadi fokus utama untuk membangun loyalitas dan meningkatkan reputasi bisnis. Salah satu elemen utama yang memengaruhi kualitas pelayanan adalah sikap dan perilaku karyawan. Mereka adalah ujung tombak dari interaksi langsung antara bisnis dan pelanggan, sehingga memiliki peran krusial dalam membentuk persepsi dan pengalaman pelanggan.

Cafe Navia, sebagai salah satu pelaku di industri kafe yang terus berkembang, menyadari pentingnya sikap dan perilaku karyawan dalam menciptakan lingkungan yang ramah dan pelayanan yang berkualitas. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi sikap dan perilaku karyawan di Cafe Navia, serta bagaimana hal ini berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi sikap dan perilaku karyawan adalah budaya organisasi. Budaya organisasi mencakup nilai-nilai, norma, dan keyakinan yang dianut oleh seluruh anggota organisasi. Di Cafe Navia, budaya organisasi yang terbuka, inklusif, dan memberikan penekanan pada kerja sama tim dapat memotivasi karyawan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Melalui pendekatan ini, karyawan merasa dihargai dan memiliki rasa kepemilikan terhadap kesuksesan bisnis.

Selain dari budaya organisasi, pelatihan dan pengembangan karyawan juga memainkan peran penting dalam membentuk sikap dan perilaku positif. Cafe Navia dapat menginvestasikan sumber daya dalam program pelatihan yang dirancang khusus untuk meningkatkan keterampilan interpersonal, komunikasi, dan pelayanan pelanggan. Dengan memastikan bahwa karyawan memiliki keterampilan yang diperlukan untuk berinteraksi dengan pelanggan secara efektif, Cafe Navia dapat memastikan bahwa setiap pelanggan mendapatkan pengalaman yang memuaskan.

Selain itu, faktor motivasi dan pengakuan juga mempengaruhi sikap dan perilaku karyawan. Pengakuan atas kontribusi karyawan, baik dalam bentuk pujian, insentif, atau promosi, dapat menjadi pendorong kuat untuk meningkatkan kinerja dan dedikasi dalam memberikan pelayanan yang unggul. Dengan memberikan insentif yang sesuai dengan pencapaian dan kontribusi karyawan, Cafe Navia dapat membangun tim yang termotivasi dan berkomitmen.

TINJAUAN PUSTAKA

Sikap

Saifudin Azwar (2010: 3) Sikap dapat didefinisikan sebagai respons atau reaksi yang timbul dari seorang individu terhadap suatu objek yang kemudian berdampak pada perilaku individu terhadap objek tersebut melalui cara-cara tertentu. (Alisuf, 2010) Sikap adalah ekspresi individu yang mencerminkan apakah mereka menyukai atau tidak menyukai suatu objek. Sikap adalah representasi dari pandangan atau kecenderungan seseorang dalam mengungkapkan preferensi terhadap hal, baik itu benda atau orang, dalam bentuk suka atau tidak suka.

Toto (2018) menjelaskan bahwa jika kita memiliki sikap yang positif terhadap pekerjaan kita, maka kita akan cenderung bekerja lebih lama dan lebih keras untuk mencapai hasil sesuai harapan. Sikap ini memiliki pengaruh yang spesifik pada perilaku kita dalam situasi-situasi tertentu. Ini berbeda dengan nilai-nilai yang mencerminkan keyakinan umum yang memengaruhi perilaku kita di semua situasi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sikap pada dasarnya adalah cara seseorang mengungkapkan perasaannya, baik itu positif atau negatif, yang mencerminkan bagaimana mereka merasakan orang, objek, atau peristiwa di sekitar mereka.

Perilaku Karyawan

(Adventus, dkk, 2019) Perilaku merupakan serangkaian tindakan atau respons yang dilakukan oleh seseorang sebagai tanggapan terhadap suatu stimulus atau rangsangan tertentu. Perilaku ini dapat menjadi kebiasaan karena didasari oleh nilai-nilai yang diyakini oleh individu tersebut. Perilaku manusia pada dasarnya mencakup semua aktivitas yang bisa diamati atau tidak diamati yang muncul dari interaksi individu dengan lingkungannya, termasuk pengetahuan, sikap, dan tindakan.

(Okviana, 2015) Perilaku mencakup semua tindakan dan ekspresi yang dilakukan oleh individu dalam berinteraksi dengan lingkungannya, baik yang terlihat secara jelas maupun yang tidak terlihat, dari yang bisa dirasakan hingga yang tidak bisa dirasakan.

Lebih secara rasional, perilaku bisa dijelaskan sebagai respons yang diberikan oleh organisme atau individu terhadap stimulus atau rangsangan yang datang dari luar diri mereka. Respon ini dapat dibagi menjadi dua bentuk, yaitu bentuk pasif, yang terjadi di dalam diri individu dan tidak dapat diamati langsung oleh orang lain, serta bentuk aktif, di mana perilaku tersebut dapat diobservasi secara langsung oleh orang lain.

(Syarif dan Sobirin, 2005), perilaku merujuk pada kecenderungan seseorang untuk bertindak terhadap seseorang atau sesuatu dengan cara tertentu. Perilaku ini dipengaruhi oleh faktor individu dan lingkungan. Dalam

konteks ini, perilaku seseorang dipengaruhi oleh sikap, karakteristik pekerjaan, serta cara individu memberikan makna terhadap perannya. Selain itu, lingkungan juga memainkan peran penting, termasuk lingkungan internal dan eksternal individu, seperti lingkungan kerja di mana individu tersebut bekerja. Oleh karena itu, perilaku kerja individu dapat terbentuk oleh lingkungan tersebut.

Perilaku kerja adalah pelaksanaan tugas-tugas pekerjaan dan kemampuan seseorang dalam menjalankan pekerjaannya di lingkungan kerja. Menurut (Robbins, 2002), perilaku kerja menggambarkan cara individu-individu di lingkungan kerja mengekspresikan diri mereka melalui sikap yang mereka tunjukkan saat bekerja.

Kualitas pelayanan

Menurut Kotler dan Amstrong dalam Indrasari, (2019:61) "Kualitas pelayanan merujuk pada semua aspek unik dan sifat produk atau layanan yang mendukung kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Produk dan layanan yang berkualitas tinggi memainkan peran penting dalam memastikan kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas produk dan layanan tersebut, semakin besar tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Ketika tingkat kepuasan pelanggan meningkat, hal ini dapat menghasilkan keuntungan bagi perusahaan. Salah satu strategi kunci dalam menjaga kelangsungan perusahaan jasa adalah dengan memberikan layanan yang berkualitas tinggi secara konsisten dan memenuhi harapan pelanggan, bahkan melebihi apa yang ditawarkan oleh pesaing". Menurut Irham Fahmi (2016), kinerja adalah pencapaian atau hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi, baik itu organisasi yang memiliki orientasi keuntungan (profit-oriented) maupun yang tidak memiliki orientasi keuntungan (non-profit oriented), selama periode waktu tertentu.

Menurut Indrasari, (2019:62) Kualitas pelayanan dianggap baik ketika penyedia layanan memberikan tingkat pelayanan yang sejajar dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, untuk mencapai kepuasan pelanggan, perlu ada keseimbangan antara apa yang pelanggan butuhkan, inginkan, dan apa yang mereka terima. Kesimpulannya, kualitas pelayanan pada dasarnya berfokus pada bagaimana kebutuhan dan keinginan pelanggan dipenuhi, dan sejauh mana penyampaian layanan tersebut sesuai dengan harapan mereka.

Menurut Kotler, dalam Indrasari (2019:66), terdapat lima aspek kualitas dalam pelayanan jasa yang harus diperhatikan, yaitu:

- 1) **Bukti fisik:** Ini mencakup penampilan fisik dari layanan yang diberikan oleh perusahaan, seperti kondisi fasilitas, peralatan, penampilan karyawan, kebersihan, kerapian, dan sarana komunikasi.

- 2) Empati: Ini mengacu pada kemauan karyawan dan pemilik usaha untuk secara pribadi peduli dan memberikan perhatian kepada pelanggan.
- 3) Keandalan: Ini berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menjalankan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan, dengan tepat dan dapat diandalkan.
- 4) Cepat tanggap: Ini mengukur sejauh mana perusahaan mampu merespons kebutuhan pelanggan dengan sigap dan memberikan layanan yang cepat dalam mengatasi transaksi dan menghadapi keluhan pelanggan.
- 5) Jaminan: Ini mencakup kemampuan perusahaan untuk memberikan keyakinan kepada pelanggan melalui tingkat pengetahuan dan sopan santun karyawan serta kemampuan mereka untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan.

METODOLOGI

Metode yang diterapkan dalam studi ini adalah metode penelitian kualitatif yaitu wawancara. Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh Leedy dan Ormrod serta dikutip dalam Sarosa (2017), penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena dalam konteks dan lingkungan alamiahnya, dengan peneliti berusaha untuk tidak memanipulasi fenomena yang sedang diamati. Dalam metode penelitian kualitatif, peneliti berfokus pada kondisi alamiah obyek penelitian, di mana peneliti sendiri berperan sebagai instrumen utama. Data dikumpulkan melalui berbagai teknik triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan fokus utama penelitian kualitatif adalah pada pemahaman makna daripada upaya generalisasi, sesuai dengan pandangan yang diungkapkan oleh Sugiyono (2016).

Stewart dan Cash (seperti yang dikutip dalam Herdiyanto, 2016) mendefinisikan wawancara sebagai suatu interaksi di mana terjadi pertukaran atau berbagi aturan, tanggung jawab, perasaan, kepercayaan, motif, dan informasi. Tujuan dari pelaksanaan wawancara adalah untuk memahami apa yang ada dalam pikiran dan perasaan seseorang serta bagaimana pandangannya terhadap dunia. Melalui wawancara, peneliti berusaha untuk mengungkap hal-hal yang tidak dapat dilihat melalui pengamatan saja.

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi-terstruktur dimana pewawancara sudah menyiapkan topik dan daftar pertanyaan sebelum aktivitas wawancara dilaksanakan (Sarosa, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, penulis dapat menggambarkan bagaimana sikap dan perilaku para karyawan berkontribusi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

1. Pemahaman Konsep Karyawan tentang Nilai Organisasi dalam Pelayanan dan Implementasinya dalam Sikap dan Perilaku Karyawan.

Farhan, seorang karyawan di Cafe Navia, menyatakan pemahamannya tentang dampak positif pelayanan yang berkualitas terhadap organisasi. Farhan aktif berusaha memberikan pelayanan yang istimewa kepada pelanggan yang datang ke Cafe Navia. Berikut adalah kutipan dari wawancara Farhan mengenai hal ini.

“Saya memahami nilai dan tujuan organisasi terkait pelayanan dengan membaca panduan, berpartisipasi dalam pelatihan, dan berkomunikasi dengan manajemen dan rekan kerja. Saya berusaha keras untuk mencerminkan nilai-nilai tersebut dalam sikap dan perilaku saya saat melayani pelanggan dengan selalu memberikan pelayanan yang ramah, efisien, dan profesional. Saya juga berusaha untuk selalu beradaptasi dengan perubahan dan berinovasi dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.”

Dari jawaban wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa Farhan memiliki pemahaman yang kuat tentang nilai dan tujuan organisasi terkait pelayanan. Penulis melihat bahwa Farhan berkomitmen untuk mencerminkan nilai-nilai tersebut dalam sikap dan perilaku ketika melayani pelanggan, yang meliputi pelayanan yang ramah, efisien, dan profesional. Selain itu, Farhan juga bersedia untuk beradaptasi dengan perubahan dan berinovasi agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih baik. Dengan kata lain, Farhan sepenuhnya terlibat dalam menerapkan nilai-nilai organisasi dalam praktik sehari-hari dan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.

Selain Farhan, informan lain yang berasal dari karyawan café Navia yaitu Latif yang juga menyatakan pandangan serupa. Berikut ini adalah uraian lengkapnya.

“Sebagai karyawan, saya memahami nilai dan tujuan organisasi terkait pelayanan dengan studi dan komitmen. Saya berusaha secara konsisten mencerminkan nilai-nilai ini dalam sikap perilaku saya saat melayani pelanggan.”

Dengan demikian, Penulis melihat bahwa tidak hanya Farhan, tetapi juga informan lainnya dari karyawan Cafe Navia memiliki pemahaman yang kokoh tentang pentingnya nilai-nilai organisasi terkait pelayanan. Mereka berkomitmen untuk mencerminkan nilai-nilai tersebut dalam sikap dan perilaku mereka ketika melayani pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran terhadap kualitas pelayanan dan komitmen untuk mencapai standar yang tinggi merupakan bagian integral dari budaya organisasi Cafe Navia.

2. Rasa Tanggung Jawab Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan

Tanggung jawab mencakup sikap positif terhadap tugas dan kewajiban yang diemban (sikap) serta tindakan konkret yang dilakukan untuk memenuhi tugas atau kewajiban tersebut (perilaku). Dalam banyak konteks, tanggung jawab melibatkan keseimbangan antara sikap yang benar dan tindakan yang konsisten.

Tanggung jawab seorang karyawan terhadap kualitas pelayanan sangatlah penting dalam konteks bisnis dan organisasi yang bergerak di bidang layanan. Karyawan adalah ujung tombak dari setiap usaha yang berfokus pada pelayanan pelanggan. Mereka memiliki peran yang krusial dalam menciptakan pengalaman positif dan memastikan kepuasan pelanggan.

Ketika seorang karyawan menyadari dan menerima tanggung jawabnya terhadap kualitas pelayanan, ini mencerminkan komitmen mereka terhadap keberhasilan organisasi. Kualitas pelayanan bukanlah sekadar tugas rutin yang harus dilaksanakan, tetapi menjadi bagian integral dari budaya kerja yang akan memengaruhi reputasi, pertumbuhan, dan kesuksesan jangka panjang Perusahaan (Yuda dan Ramdani, 2020). Sangat senada dengan apa yang disampaikan oleh Farhan, seorang karyawan di Cafe Navia, seperti yang digambarkan dalam kutipan wawancara berikut ini :

"Ya, saya merasa memiliki tanggung jawab terhadap kualitas pelayanan dalam cafe tersebut. Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor utama yang dapat memengaruhi citra dan reputasi cafe, dan sebagai karyawan, saya berperan penting dalam memberikan pengalaman positif kepada pelanggan"

Selain Farhan, karyawan lain yang bekerja di Cafe Navia juga mengungkapkan pandangan yang sejalan. Berikut ini adalah ringkasan lengkapnya :

"Tentu saja, sebagai karyawan, saya merasa memiliki tanggung jawab terhadap kualitas pelayanan dalam kafe tersebut. Saya bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang ramah, efisien, dan berkualitas kepada setiap pelanggan yang datang ke kafe. Dengan melakukan itu, saya membantu menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kesuksesan kafe tersebut"

Tanggung jawab karyawan terhadap kualitas pelayanan di Cafe Navia sangat penting, dengan karyawan yang memiliki kesadaran dan komitmen terhadap menciptakan pengalaman positif untuk pelanggan. Kesamaan pandangan antara Farhan dan Latif menunjukkan adanya kesadaran kolektif di kafe tersebut, yang dapat mendukung citra positif dan pertumbuhan bisnis mereka.

3. Inisiatif Karyawan dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan di Café

Inisiatif adalah sebuah konteks perilaku kerja self-starting, proaktif, dan overcome barriers yang dapat dikembangkan dan merupakan faktor utama yang mempengaruhi keefektifan suatu organisasi dalam mencapai kinerja (Frese, 2001).

Inisiatif karyawan untuk terlibat dalam usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat menjadi kesempatan bagi pengembangan keahlian dan peningkatan kompetensi individu. Ini mencerminkan pandangan yang serupa dengan yang telah diungkapkan oleh Mia, seorang anggota tim di Cafe Navia, seperti yang telah dijelaskan dalam kutipan wawancara berikut ini:

“Ya, saya pernah mengambil inisiatif untuk meningkatkan pelayanan pelanggan di cafe ini. Sebagai contoh, saya pernah mengusulkan perubahan dalam tata letak meja dan kursi untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan. Saya juga aktif dalam memperbaiki proses pemesanan dan pengantaran pesanan agar lebih efisien.”

Pernyataan ini juga diperkuat oleh pandangan Saiful, seorang rekan kerja lainnya, yang menyatakan hal serupa, yaitu :

“Ya, sebagai karyawan di cafe ini, saya telah mengambil inisiatif untuk meningkatkan pelayanan pelanggan. Salah satu contohnya adalah ketika saya memperhatikan bahwa waktu respons dalam melayani pelanggan perlu ditingkatkan. Saya kemudian mengusulkan kepada manajemen untuk mengadakan pelatihan tambahan untuk staf dalam hal efisiensi layanan dan komunikasi dengan pelanggan. Setelah pelatihan tersebut diadakan, kami berhasil mengurangi waktu tunggu pelanggan dan meningkatkan kualitas interaksi dengan mereka. Dengan demikian, inisiatif ini membantu meningkatkan pengalaman pelanggan di cafe ini.”

Karyawan seperti Mia dan Saiful di Cafe Navia telah mengambil inisiatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan. Tindakan proaktif ini mencerminkan pentingnya inisiatif dalam pengembangan keahlian individu dan peningkatan efektivitas organisasi. Dengan mengusulkan perubahan dan pelatihan tambahan, mereka berhasil mengurangi waktu tunggu pelanggan dan meningkatkan interaksi yang lebih baik, membantu meningkatkan pengalaman pelanggan secara signifikan.

4. Tantangan antara sikap dan perilaku pada saat bekerja dan cara mengatasinya

Menurut Kreitner dan Kinicki (2008), tantangan adalah ketika individu atau kelompok dihadapkan pada situasi atau masalah yang memaksa mereka untuk mengubah diri, memperoleh pengetahuan baru, atau mengatasi rintangan yang bisa menghalangi pencapaian tujuan.

Tantangan antara sikap dan perilaku karyawan dalam cafe navia ini dapat menjadi faktor kunci dalam menjaga kualitas pelayanan dan keberhasilan bisnis. Berikut pandangan dari salah satu karyawan di cafe navia yang bernama farhan tentang tantangan tersebut. Seperti pada kutipan wawancara berikut:

"Ya, saya pernah mengalami tantangan antara sikap dan perilaku saya saat bekerja. Tantangan ini terutama terkait dengan situasi pelanggan yang tidak puas atau tingkat keramaian yang tinggi di cafe. Untuk mengatasi tantangan ini, saya belajar untuk tetap tenang, berfokus pada solusi, dan bekerja sama dengan rekan kerja untuk mengatasi situasi tersebut."

Latif yang juga merupakan seorang karyawan di cafe ini juga menjelaskan apa tantangan yang juga dirasakan olehnya yaitu:

"Ya, saya pernah menghadapi tantangan antara sikap dan perilaku saya, terutama dalam situasi ketika pelanggan mungkin tidak puas dengan pesanan mereka atau ada kesalahan dalam pelayanan. Untuk mengatasi tantangan ini, saya selalu berusaha untuk tetap tenang dan empati. Saya mendengarkan dengan baik keluhan pelanggan, memberikan penjelasan yang jelas, dan jika perlu, mengganti pesanan mereka. Penting bagi saya untuk menjaga sikap profesional dan menjalankan prinsip pelayanan pelanggan yang baik, bahkan dalam situasi yang sulit, agar pelanggan merasa dihargai dan puas."

Dari pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa mengatasi tantangan antara sikap dan perilaku dalam konteks pekerjaan, terutama saat berurusan dengan pelanggan yang tidak puas atau situasi yang menantang, dapat dicapai dengan cara bersikap empatis, tenang, dan profesional. Mereka sepakat bahwa mendengarkan dengan seksama pelanggan, memberikan penjelasan yang jelas, dan berpegang pada prinsip pelayanan pelanggan yang berkualitas adalah langkah penting, bahkan dalam situasi yang sulit. Selain itu, menjaga sikap positif dan responsif terhadap perubahan atau masalah juga memiliki peran yang signifikan dalam mengatasi tantangan ini. Akhirnya, keseluruhan sikap dan perilaku yang baik dari karyawan berkontribusi pada pemeliharaan standar pelayanan yang tinggi dan kesuksesan bisnis Cafe Navia.

5. Rencana untuk meningkatkan kualitas pelayanan

Menurut Lesmana dan Ratnasari (2019:118), kualitas pelayanan adalah sebuah konsep yang secara akurat mencerminkan inti dari penilaian kinerja suatu layanan, yang melibatkan perbandingan antara keunggulan (reliabilitas) dan aktivitas penjualan yang dilakukan oleh pelanggan.

Rencana jangka panjang untuk meningkatkan kualitas layanan di Cafe Navia adalah panduan strategis yang akan diterapkan dalam beberapa tahun ke depan. Ini melibatkan serangkaian langkah-langkah untuk membantu cafe meningkatkan pengalaman pelanggan secara berkelanjutan. Rencana ini harus dirancang dengan hati-hati, dengan memperhatikan visi dan nilai-nilai yang dipegang oleh Cafe Navia. Melalui pelaksanaan yang konsisten, cafe dapat terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanannya. Pernyataan farhan tentang adakah rencana untuk kedepannya yaitu:

"Ya, saya memiliki rencana jangka panjang untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan saya di cafe. Saya berencana untuk terus berpartisipasi dalam pelatihan dan

pelatihan internal, mengambil umpan balik dari pelanggan, dan selalu mencari peluang untuk berinovasi dalam cara kami melayani pelanggan."

Latif pun menyampaikan rencana kedepannya dalam wawancara ini sebagai berikut:

"Ya, saya memiliki rencana jangka panjang untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan saya di cafe. Saya berencana untuk terus mengembangkan keterampilan komunikasi saya dengan pelanggan, meningkatkan pengetahuan tentang produk kami, dan berfokus pada responsifitas terhadap kebutuhan pelanggan. Selain itu, saya memastikan bahwa selalu memberikan pengalaman yang memuaskan bagi setiap pelanggan yang datang ke cafe kami."

Dari pernyataan Farhan dan Latif di Cafe Navia, dapat disimpulkan bahwa kedua karyawan tersebut memiliki rencana jangka panjang untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan di cafe tersebut. Mereka masing-masing memiliki fokusnya sendiri, termasuk partisipasi dalam pelatihan, pengembangan keterampilan komunikasi, peningkatan pengetahuan produk, dan responsifitas terhadap kebutuhan pelanggan. Kesimpulannya, karyawan di Cafe Navia berkomitmen untuk terus meningkatkan pelayanan kepada pelanggan melalui upaya pribadi mereka yang berkelanjutan.

6. Upaya untuk mengembalikan kepercayaan jika terdapat pelanggan yang tidak puas

Sangadji dan Sopiah (2013:201) menjelaskan bahwa "kepercayaan adalah keyakinan yang dimiliki oleh konsumen, yang mencakup pemahaman bahwa produk memiliki karakteristik, atribut, dan manfaat tertentu." Dalam konteks ini, "kepercayaan (trust) adalah kemauan untuk mengandalkan penjual yang dianggap dapat dipercaya."

Upaya untuk memulihkan kepercayaan terhadap kualitas pelayanan setelah ada pelanggan yang merasa tidak puas di Cafe Navia melibatkan sejumlah langkah untuk meningkatkan pengalaman pelanggan. Tujuannya adalah agar pelanggan yang tidak puas merasa dihargai, mendapatkan penyelesaian yang memuaskan, dan kembali memiliki kepercayaan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Cafe Navia. Menurut salah satu karyawan yang bernama farhan terdapat upaya tersendiri yang ia lakukan yaitu:

"Jika ada pelanggan yang tidak puas, langkah pertama saya adalah mendengarkan dengan sabar untuk memahami keluhan mereka. Kemudian, saya akan menyampaikan permintaan maaf atas pengalaman yang kurang memuaskan dan mencari solusi untuk memperbaiki situasi tersebut. Misalnya, saya bisa menawarkan penggantian pesanan atau diskon sebagai kompensasi, dan berjanji untuk memberikan pelayanan yang lebih baik di kunjungan selanjutnya."

Latif juga memberikan pernyataan yang sejalan dengan pernyataan yang diberikan oleh farhan, adapun pernyataannya sebagai berikut:

"Jika ada pelanggan yang tidak puas, langkah pertama saya akan mendengarkan dengan seksama untuk memahami keluhan atau kekecewaan mereka. Saya akan menunjukkan empati dan kesabaran, serta meminta maaf jika diperlukan. Selanjutnya, saya akan berusaha mencari solusi yang memuaskan pelanggan, baik itu dengan memberikan kompensasi atau mengambil tindakan perbaikan yang sesuai. Selain itu, saya akan berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa depan dengan mengambil umpan balik dari pelanggan ini sebagai pelajaran berharga. Tujuan saya adalah memastikan bahwa pelanggan tersebut kembali merasa percaya dan puas dengan pelayanan yang kami berikan."

Dari hasil wawancara dengan Farhan dan Latif di Cafe Navia, dapat diambil kesimpulan bahwa kedua karyawan ini memiliki pendekatan serupa dalam menangani ketidakpuasan pelanggan. Mereka mengutamakan langkah pertama yaitu mendengarkan dengan sabar guna memahami keluhan pelanggan, selanjutnya menyampaikan permintaan maaf, dan berusaha mencari solusi yang memuaskan. Tujuan utama mereka adalah memastikan bahwa pelanggan yang merasa tidak puas merasa dihargai, mendapatkan solusi yang memadai, dan kembali mempercayai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Cafe Navia. Selain itu, mereka memiliki komitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan berdasarkan umpan balik dari pelanggan, menjadikannya sebagai pembelajaran yang berharga.

7. Faktor-faktor yang memotivasi Karyawan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan

Menurut Maryam pada tahun 2017 Motivasi adalah perubahan tenaga di dalam diri seseorang yang ditandai dengan dorongan yang berasal dari diri seseorang untuk mencapai tujuan. Dorongan dan reaksi-reaksi usaha yang disebabkan karena adanya kebutuhan untuk berprestasi dalam hidup. Hal tersebut menjadikan individu memiliki usaha, keinginan dan dorong untuk mencapai hasil belajar yang tinggi.

Faktor-faktor yang memotivasi karyawan di Cafe Navia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan mencakup kepemimpinan yang memotivasi, peluang pengembangan karir, pengakuan atas kinerja baik, kondisi kerja yang nyaman, keterlibatan dalam pengambilan keputusan, keseimbangan kerja-hidup pribadi, keterlibatan dengan pelanggan, tujuan dan misi bersama, serta insentif dan bonus kinerja. Dengan adanya faktor-faktor ini, karyawan merasa dihargai, terdorong untuk berprestasi, dan terhubung dengan visi bersama untuk menyajikan pelayanan yang luar biasa kepada pelanggan di Cafe Navia. Berikut pandangan dari salah satu karyawan di cafe navia yang bernama farhan. Seperti pada kutipan wawancara berikut :

"Faktor khusus yang memotivasi saya untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan adalah rasa tanggung jawab terhadap citra cafe, kepuasan pelanggan, dan dorongan pribadi untuk menjadi yang terbaik dalam pekerjaan saya."

Selain itu, penerimaan umpan balik positif dari pelanggan juga menjadi sumber motivasi yang besar.”

Latif yang juga merupakan seorang karyawan di cafe ini juga menjelaskan apa yang memotivasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan yaitu:

“Tentu, yang memotivasi saya untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan atau klien adalah kepuasan mereka. Ketika saya melihat bahwa upaya saya menghasilkan hasil yang positif dan membuat pelanggan merasa dihargai, itu memberikan rasa pencapaian dan kepuasan pribadi yang tinggi. Selain itu, hubungan positif dengan pelanggan juga dapat membawa manfaat jangka panjang seperti loyalitas pelanggan dan rekomendasi, yang pada gilirannya dapat memengaruhi kesuksesan organisasi di masa depan.”

Dari pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang memotivasi karyawan di Cafe Navia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan adalah bahwa motivasi berasal dari dorongan internal individu untuk mencapai tujuan, termasuk keinginan untuk berprestasi dalam pekerjaan. Karyawan merasa terdorong oleh kepemimpinan yang memotivasi, peluang pengembangan karir, pengakuan atas kinerja baik, kondisi kerja yang nyaman, keterlibatan dalam pengambilan keputusan, keseimbangan kerja-hidup pribadi, keterlibatan dengan pelanggan, tujuan dan misi bersama, serta insentif dan bonus kinerja. Dengan adanya faktor-faktor ini, karyawan merasa dihargai, terdorong untuk berprestasi, dan terhubung dengan visi bersama untuk menyajikan pelayanan yang luar biasa kepada pelanggan di Cafe Navia. Pandangan dari karyawan seperti Farhan dan Latif menegaskan bahwa kepuasan pelanggan, citra cafe, dan penerimaan umpan balik positif juga menjadi sumber motivasi yang signifikan.

8. Keterampilan komunikasi yang baik dalam merespon permintaan atau keluhan pelanggan

Menurut Desi dan Ulfi pada tahun 2021 Definisi komunikasi secara umum adalah suatu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan, dan pengolahan pesan yang terjadi didalam diri seseorang dan atau diantara dua atau lebih dengan tujuan tertentu. Definisi tersebut memberikan beberapa pengertian pokok yaitu komunikasi adalah suatu proses mengenai pembentukan, penyampaian, penerimaan dan pengolahan pesan.

Keterampilan komunikasi yang baik adalah elemen kunci dalam merespon permintaan atau keluhan pelanggan di Cafe Navia. Pertama, karyawan harus mampu mendengarkan dengan penuh perhatian untuk memahami sepenuhnya kebutuhan atau keluhan pelanggan. Kemudian, mereka perlu mengkomunikasikan solusi atau informasi dengan jelas dan ramah. Karyawan harus menghindari bahasa yang ambigu atau menghindari konflik. Selain itu, keterampilan non-verbal juga penting, seperti ekspresi wajah dan

bahasa tubuh yang menunjukkan empati dan sikap yang peduli terhadap kekhawatiran pelanggan. Selain itu, respons yang cepat dan efisien juga dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan cafe. Dengan memiliki keterampilan komunikasi yang baik, karyawan dapat memastikan bahwa pelanggan merasa dihargai, didengar, dan diberi solusi yang memuaskan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan di Cafe Navia. Berikut pandangan dari salah satu karyawan di cafe navia yang bernama farhan. Seperti pada kutipan wawancara berikut :

"Saya biasanya merespons permintaan atau keluhan pelanggan dengan mendengarkan dengan penuh perhatian, menjawab dengan sopan, dan mencari solusi yang memadai. Saya merasa memiliki keterampilan komunikasi yang baik dalam menghadapi situasi ini karena pelatihan dan pengalaman kerja saya."

Latif yang juga merupakan seorang karyawan di cafe ini juga menjelaskan *"Saya biasanya merespons permintaan atau keluhan pelanggan dengan mendengarkan dengan penuh perhatian untuk memahami masalah mereka, memberikan tanggapan yang jelas dan tepat waktu, serta berusaha mencari solusi yang memuaskan bagi mereka. Saya merasa memiliki keterampilan komunikasi yang baik dalam menghadapi situasi ini karena selalu berusaha untuk tetap tenang, empatik, dan profesional dalam interaksi dengan pelanggan, serta selalu terbuka terhadap pelanggan."*

Kesimpulan dari uraian di atas adalah bahwa keterampilan komunikasi yang baik memegang peranan kunci dalam merespon permintaan atau keluhan pelanggan di Cafe Navia. Ini meliputi kemampuan mendengarkan dengan penuh perhatian, menyampaikan informasi dengan jelas dan ramah, menghindari bahasa yang ambigu atau konflik, serta menunjukkan empati melalui ekspresi wajah dan bahasa tubuh. Respons yang cepat dan efisien juga menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan kafe. Pandangan dari karyawan seperti Farhan dan Latif menegaskan bahwa pelatihan dan pengalaman kerja turut berkontribusi pada pengembangan keterampilan komunikasi yang baik. Dengan menerapkan keterampilan komunikasi yang efektif, karyawan dapat memastikan pelanggan merasa dihargai dan puas, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan di Cafe Navia.

9. Mematuhi standar kualitas yang ditetapkan oleh organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan

Menurut Tjiptono (2014) definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk menyeimbangi harapan pelanggan.

Mematuhi standar kualitas yang ditetapkan oleh organisasi adalah suatu komitmen penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Cafe Navia. Standar kualitas mencakup berbagai aspek, termasuk kebersihan, keramahan, ketersediaan menu, dan kualitas produk. Dengan mematuhi standar

ini, karyawan menjamin bahwa setiap pelanggan menerima pengalaman yang konsisten dan memuaskan di setiap kunjungannya. Hal ini juga membantu membangun reputasi positif bagi kafe, meningkatkan kepercayaan pelanggan, dan memastikan kepuasan jangka panjang. Selain itu, mematuhi standar kualitas juga dapat memperkuat identitas merek kafe dan membedakannya dari pesaing. Dengan demikian, karyawan di Cafe Navia perlu menginternalisasi dan mengimplementasikan standar kualitas tersebut sebagai bagian integral dari budaya kerja mereka. Berikut pernyataan Farhan terkait tersebut

“Saya berusaha untuk mematuhi dan bahkan melebihi standar kualitas yang ditetapkan oleh organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Saya percaya bahwa kualitas pelayanan yang unggul adalah kunci untuk mempertahankan dan menarik pelanggan baru, dan saya berkomitmen untuk memberikan yang terbaik dalam setiap kesempatan.”

Latif pun juga menyampaikan pernyataannya

“Saya merasa telah berupaya secara konsisten untuk mematuhi dan bahkan melebihi standar kualitas yang ditetapkan oleh organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Saya selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang responsif, empatik, dan berkualitas tinggi, dan saya senantiasa memperhatikan umpan balik pelanggan untuk terus meningkatkan diri. Komitmen saya terhadap pelayanan yang unggul dan tekad untuk memenuhi harapan pelanggan adalah prioritas utama dalam pekerjaan saya.”

Kesimpulannya adalah bahwa mematuhi standar kualitas yang ditetapkan oleh organisasi adalah komitmen penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Cafe Navia. Standar kualitas mencakup aspek-aspek seperti kebersihan, keramahan, ketersediaan menu, dan kualitas produk. Dengan mematuhi standar ini, karyawan memastikan bahwa setiap pelanggan mendapatkan pengalaman konsisten dan memuaskan. Hal ini tidak hanya membangun reputasi positif dan meningkatkan kepercayaan pelanggan, tetapi juga memastikan kepuasan jangka panjang. Mematuhi standar kualitas juga memperkuat identitas merek kafe dan membedakannya dari pesaing. Karyawan di Cafe Navia, seperti Farhan dan Latif, menunjukkan komitmen tinggi untuk memenuhi dan bahkan melampaui standar kualitas organisasi, dengan tekad untuk memberikan pelayanan terbaik dalam setiap kesempatan. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang unggul adalah kunci dalam mempertahankan dan menarik pelanggan baru di kafe tersebut.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Karyawan di Cafe Navia memiliki pemahaman yang kuat tentang nilai dan tujuan organisasi terkait pelayanan. Mereka berkomitmen untuk mencerminkan nilai-nilai ini dalam sikap dan perilaku mereka saat melayani pelanggan. Mereka merasa memiliki tanggung jawab terhadap kualitas pelayanan dan aktif berinisiatif untuk meningkatkannya. Karyawan di cafe ini juga mampu mengatasi tantangan dalam melayani pelanggan yang tidak puas dengan tenang dan profesional. Mereka memiliki rencana jangka panjang untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan berfokus pada pengembangan diri. Karyawan Cafe Navia memiliki keterampilan komunikasi yang baik, mematuhi standar kualitas, dan terdorong oleh berbagai faktor motivasi. Secara keseluruhan, sikap dan perilaku karyawan di Cafe Navia mencerminkan komitmen mereka untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, karyawan perlu mengutamakan perilaku ramah, responsif, dan kerja tim. Dorong mereka untuk mendengarkan pelanggan dengan cermat, merespons dengan penuh perhatian, dan bekerja sama dalam mengatasi masalah. Sediakan pelatihan kontinu yang fokus pada keterampilan komunikasi dan manajemen konflik. Selain itu, dorong inisiatif karyawan dalam menciptakan perubahan positif dalam pelayanan, dan berikan penghargaan dan pengakuan atas upaya mereka dalam mencerminkan sikap yang mendukung kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asih Wulan. (2017). "Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Inisiatif dan Orientasi Pembelajaran Serta Kemampuan Penyesuaian." *Jurnal EKOBIS*, Vol. 18(1), 96-105.
- Hasanuddin, M. R., Rachma, N., & Wahono, B. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Pada Pelanggan Kedai Kopi Mr. Beard Coffee Jl. Saxophone No. 47 Tunggul Wulung Lowokwaru Malang).
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1). E-ISSN: 2686-2522.
- Muhammad, M. (2017). Pengaruh motivasi dalam pembelajaran. *Lantanida Journal*, 4(2), 87-97.
- Patri Eko. (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Just Cafe di Makassar.
- Pohan, D. D., & Fitria, U. S. (2021). Jenis Jenis Komunikasi. *Cybernetics: Journal Educational Research and Social Studies*, 29-37.
- Sass, E. M., Butler, B. J., Caputo, J., & Huff, E. S. (2023). Trends in United States Family Forest Owners' Attitudes, Behaviors, and General Characteristics from 2006 to 2018. *Forest Science*, 2023(XX), 1-9.
- Tjiptono, F. 2014. Pemasaran Jasa. Andi Offset. Yogyakarta.