

Analisa Perbedaan Perilaku Karyawan dalam Menangani Keluhan Pelanggan Scoops and My Story Semarang

Zahra Kautsar Afifah¹, Puspita Puji Rahayu²

^{1,2} Universitas Nasional Karangturi

e-mail: zahraafifah213@gmail.com¹, puspita.rahayu@unkartur.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan perilaku karyawan dalam menangani keluhan pelanggan di perusahaan jasa. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Sampel penelitian ini adalah karyawan di perusahaan jasa yang memiliki kontak langsung dengan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan perilaku karyawan dalam menangani keluhan pelanggan, yang dipengaruhi oleh pengalaman kerja dan pendidikan. Penelitian ini memiliki implikasi bahwa perusahaan jasa harus memberikan pelatihan dan pengembangan karyawan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam menangani keluhan pelanggan.

Kata Kunci: *Perilaku Karyawan, Keluhan Pelanggan, Perusahaan Jasa, Pengalaman Kerja, Pendidikan*

Abstract

This study aims to analyze the differences in employee behavior in handling customer complaints in service companies. This study uses quantitative research methods with data collection techniques through questionnaires. The sample of this study were employees in service companies who have direct contact with customers. The results of the study indicate that there are differences in employee behavior in handling customer complaints, which are influenced by work experience and education. This study has implications that service companies must provide employee training and development to improve their ability to handle customer complaints.

Keywords: *Employee Behavior, Customer Complaints, Service Companies, Work Experience, Education*

PENDAHULUAN

Dengan kondisi persaingan yang semakin tinggi antar perusahaan, setiap perusahaan saling berpacu untuk memperluas pasar. Perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan pelanggan yang optimal, sehingga dapat mempertahankan dan menarik lebih banyak konsumen. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator kunci keberhasilan suatu organisasi (Kumar & Reinartz, 2016). Sebagaimana diungkapkan oleh Zeithaml et al. (2009), kepuasan pelanggan dapat meningkatkan peluang perusahaan untuk mempertahankan pelanggan dan menciptakan loyalitas jangka panjang. Salah satu aspek penting dari pelayanan adalah bagaimana karyawan menangani keluhan pelanggan, yang sering kali menjadi momen krusial dalam pengalaman pelanggan. Penanganan keluhan yang buruk dapat merusak hubungan perusahaan dengan pelanggan, sementara penanganan keluhan yang baik dapat memperbaiki citra perusahaan dan bahkan meningkatkan loyalitas pelanggan (Davidow, 2014).

Perilaku karyawan dalam menangani keluhan pelanggan sangat berperan dalam menjaga loyalitas dan kepuasan pelanggan, terutama di industri jasa, seperti sektor makanan dan minuman. Seperti yang dijelaskan oleh McCollough dan Bharadwaj (1992), pelanggan akan merasa puas jika keluhan yang mereka sampaikan ditangani langsung oleh karyawan yang kompeten dan responsif. Karyawan yang memberikan respon positif dan cepat akan menjadi poin plus atau kunci keberhasilan suatu bisnis, karena hal ini akan mempengaruhi pelanggan dalam memberikan ulasan positif yang pada gilirannya akan mempengaruhi reputasi bisnis. Penanganan

keluhan pelanggan yang efektif tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga dapat memperkuat loyalitas pelanggan terhadap merek (Davidow, 2014).

Scoops and My Story Semarang adalah perusahaan yang bergerak dalam industri jasa, terutama pada sektor makanan dan minuman, yang telah berdiri sejak tahun 2016 dan dikelola oleh keluarga. Sebagai sebuah cafe dan gelateria yang terkenal dengan gelato dan steaknya, Scoops and My Story telah memiliki nama dan mendapatkan tempat di hati pelanggan. Namun, dengan semakin tingginya tingkat persaingan di industri ini, penanganan keluhan pelanggan oleh karyawan menjadi salah satu faktor kunci untuk mempertahankan loyalitas dan reputasi perusahaan. Di sisi lain, tidak semua karyawan memiliki kemampuan yang sama dalam menangani keluhan pelanggan. Hal ini menimbulkan pertanyaan tentang faktor-faktor apa yang mempengaruhi perbedaan dalam perilaku karyawan saat menghadapi keluhan. Selain keterampilan interpersonal, motivasi juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi cara karyawan berinteraksi dengan pelanggan. Menurut teori harapan dari Vroom (1964), karyawan akan berusaha lebih keras jika mereka merasa bahwa usaha mereka akan dihargai atau memberikan imbalan yang sebanding. Hal ini bisa menjadi faktor penentu dalam menangani keluhan pelanggan secara efektif.

Faktor lain yang turut mempengaruhi perilaku karyawan dalam menangani keluhan adalah pengalaman kerja. Karyawan yang memiliki pengalaman lebih banyak dalam menangani keluhan cenderung lebih percaya diri dan akan lebih efektif dalam menyelesaikan masalah pelanggan (Susskind et al., 2015). Berdasarkan penelitian oleh Bitner (1990), pengalaman kerja yang lebih banyak juga memungkinkan karyawan untuk lebih memahami emosi pelanggan dan merespons dengan cara yang lebih empatik dan sesuai dengan situasi yang dihadapi. Karyawan dengan pengalaman yang lebih sedikit, di sisi lain, cenderung merasa tertekan dan kurang mampu menangani keluhan dengan baik.

Meskipun Scoops and My Story memiliki basis pelanggan yang setia, terdapat indikasi bahwa perilaku karyawan dalam menangani keluhan pelanggan bervariasi. Penanganan keluhan yang tidak konsisten dan terkesan lelet dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Perilaku karyawan dalam menangani keluhan pelanggan sangat bervariasi, tergantung pada faktor-faktor seperti pelatihan, pengalaman, serta budaya perusahaan. Karyawan yang terlatih dengan baik cenderung lebih mampu menghadapi situasi sulit dan memberikan solusi yang memuaskan bagi pelanggan. Sebaliknya, kurangnya pelatihan dapat menyebabkan karyawan merasa tertekan dan tidak siap dalam menghadapi keluhan, yang pada akhirnya dapat memperburuk situasi dan reputasi perusahaan. Menurut penelitian oleh Schneider et al. (2018), budaya organisasi yang kuat, yang menekankan pentingnya pelayanan pelanggan, dapat menciptakan lingkungan di mana karyawan merasa didukung dan termotivasi untuk memberikan pelayanan yang baik.

Selain itu, karakteristik pelanggan, seperti tingkat emosi dan harapan, juga dapat berperan dalam bagaimana karyawan merespons keluhan pelanggan. Bitner (1990) menyatakan bahwa pelanggan yang emosional dapat memicu reaksi defensif dari karyawan, sementara pelanggan yang tenang lebih mudah mendapatkan solusi yang memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi antara karyawan dan pelanggan adalah dinamis dan kompleks, dan perlu diperhatikan bahwa setiap keluhan pelanggan memiliki konteks yang berbeda.

Budaya organisasi juga berperan dalam membentuk perilaku karyawan. Organisasi yang memiliki budaya pelayanan yang kuat cenderung menciptakan lingkungan yang mendukung karyawan untuk menangani keluhan dengan baik dan profesional (Schneider et al., 2018). Sebaliknya, budaya yang kurang mendukung dapat menghambat karyawan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Walaupun sudah banyak penelitian tentang kepuasan pelanggan dalam industri makanan dan minuman, penelitian ini secara khusus meneliti perbedaan perilaku karyawan dalam menangani keluhan pelanggan.

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan yang bermanfaat bagi perusahaan dalam upaya untuk meningkatkan penanganan keluhan pelanggan, serta untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif bagi karyawan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif dan komperatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan perilaku karyawan dalam menangani keluhan pelanggan berdasarkan variabel- variabel tertentu, seperti jenis kelamin, usia, pengalaman kerja, dan tingkat pendidikan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Scoops and My story yang berlokasi di jalan Rinjani No.132, Bendungan, Kec. Gajahmungkur, Kota Semarang, Jawa Tengah 50231. Yang berjalan dalam sektor makanan dan minuman. Sampel diambil menggunakan teknik purposive sampling, di mana karyawan yang terlibat dalam penanganan keluhan pelanggan selama minimal tiga bulan akan dijadikan responden. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 35 karyawan.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala psikologi yang terdiri dari beberapa bagian: Demografi Responden : Mengumpulkan informasi tentang jenis kelamin, usia, pengalaman kerja, dan tingkat pendidikan.

Perilaku Karyawan dalam Menangani Keluhan: Menggunakan skala Likert (1-5) untuk menilai sikap dan perilaku staf dalam menangani keluhan pelanggan, seperti daya tanggap, empati, dan kemampuan memecahkan masalah. Skala Likert dipilih dalam penelitian ini karena tanggapan dapat dinilai untuk analisis kuantitatif (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian kuantitatif, data yang diperoleh akan berbentuk numerik. Karena penelitian ini bersifat kuantitatif, maka data yang dikumpulkan oleh peneliti dalam penelitian ini akan berbentuk numerik.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala Likert. Skala ini mencakup dua jenis barang: barang yang disukai dan barang yang tidak disukai. Dengan lima kemungkinan jawaban: Sangat Tidak Sesuai (STS) dengan skor 1 dan Sangat Sesuai (SS) dengan skor 5. Barang yang disukai diberi skor sebagai berikut: Sangat Tidak Sesuai (STS) diberi skor 1; Sangat Sesuai (SS) mendapat skor 4. Barang yang mendapat skor tidak disukai dicantumkan sebagai berikut: Sangat Tidak Sesuai (STS) diberi skor 4, sedangkan Sangat Sesuai (SS) diberi skor 1.

Menurut Sugiyono (2017:239), uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel yang diteliti terdistribusi secara teratur. Menurut Sugiyono (2016:82), uji t digunakan untuk mengevaluasi hipotesis saat menganalisis regresi parsial (variabel bebas dengan variabel terkait).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Subjek penelitian ini adalah karyawan Scoops dan My Narrative Semarang yang berjumlah 30 orang. Sampel penelitian ini dibagi berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

NO	Jenis kelamin	Jumlah presentase	
1.	Laki-laki	8	40%
2.	Perempuan	22	60%

Tabel 1 menunjukkan bahwa subjek penelitian adalah karyawan Scoops, dengan jumlah karyawan laki-laki sebanyak 8 orang (40%) dan perempuan sebanyak 22 orang (60%). Hasilnya, penelitian terhadap karyawan Scoops dan My Story Semarang menemukan bahwa jumlah karyawan perempuan lebih banyak daripada laki-laki..

Uji Reabilitas

Reliabilitas merupakan instrumen yang cukup andal untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut baik (Sugiyono, 2019: 57). Dalam penelitian ini reliabilitas yang digunakan adalah reliabilitas internal. Reliabilitas internal diperoleh dengan menganalisis data dari satu hasil pengujian. Metode ini menggunakan Cronbrach Alpha, 940. Suatu variabel akan semakin reliabel apabila koefisien alpha-nya semakin mendekati angka 1 (satu).

Tabel 2

Reliability statistics	
Cronbach' s Alpha	N of Items
,940	14

Berdasarkan tabel 2, jelas bahwa semua instrumen yang digunakan tidak sejalan dengan variabel dalam penelitian ini; namun, mereka cukup dapat diandalkan untuk digunakan sebagai alat untuk mengukur variabel dalam penelitian.

Hasil Analisis Data

Uji t digunakan untuk melakukan pengujian penelitian ini. Sebelum dilakukan perhitungan, data penelitian dianalisis dengan menggunakan uji persyaratan analisis uji t, yaitu uji normalitas.

Uji Normalitas

Menurut Sugiyono (2019:76), Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel dependen dan independen memiliki distribusi uji Kolmogorov-Smirnov. Menurut Sugiyono (2017:239), uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel yang diteliti berdistribusi normal.

Hasil Uji Normalitas

Tabel 3
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.51735665
Most Extreme Differences	Absolute	.232
	Positive	.169
	Negative	-.232
Test Statistic		.232
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan tabel 3 dapat disimpulkan bahwa hasil uji normalitas pada karyawan Scoops dan My Story Semarang berupa perilaku karyawan dalam menangani keluhan pelanggan memberikan nilai signifikansi lebih besar dari 0,050. Maka dapat disimpulkan bahwa sisanya terdistribusi secara teratur.

Uji T

Menurut Sugiyono (2016:82), uji t digunakan untuk menguji hipotesis apabila peneliti menganalisis regresi persial (sebuah variabel bebas dengan sebuah variabel terkait)

Tabel 4. Paired Sample Statistic
Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	X	19.6333	30	2.53912	.46358
	Y	26.3667	30	3.24285	.59206

Hasil uji t di atas menunjukkan bahwa nilai rata-rata variabel x adalah 19,63 dan nilai rata-rata variabel y adalah 26,36, yang berarti bahwa perilaku rata-rata staf dalam menangani

keluhan pelanggan kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan sudah lebih efektif.

Tabel 5. Paired Samples Correlations
Paired Samples Correlations

	N	Correlation	Sig.
Pair 1 X & Y	30	.884	.000

Hasil uji *Paired Samples Correlations* menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0.00, dimana nilai sig > dari 0.00, hal ini berarti antara variabel x dan variabel y memiliki hubungan atau ada hubungan yang signifikan.

Tabel 6. Paired Sample Test
Paired Samples Test

	Paired Differences						t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference					
				Lower	Upper				
Pair 1 X - Y	6.73333	1.55216	.28338	-7.31292	-6.15375	-23.760	29	.000	

Uji t sampel berpasangan dengan nilai signifikansi 0,000 (<0,05) menolak Ho, yang menunjukkan adanya pengaruh yang cukup besar terhadap variabel x dan y. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat apakah terdapat perbedaan dalam cara karyawan menangani keluhan klien. Dengan menunjukkan bahwa pengalaman kerja dan pendidikan memengaruhi perilaku karyawan saat menangani keluhan pelanggan. Karyawan yang berpengalaman dalam menangani keluhan klien lebih unggul karena memiliki pengalaman dalam menangani berbagai jenis keluhan konsumen.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan perilaku karyawan dalam menangani keluhan pelanggan. Pengalaman kerja memiliki pengaruh terhadap perilaku karyawan dalam menangani keluhan pelanggan. Perusahaan jasa atau Fnb harus memberikan pelatihan dan pengembangan karyawan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam menangani keluhan pelanggan. Selain itu, perusahaan jasa juga harus mempertimbangkan pengalaman kerja karyawan saat melakukan rekrutmen.

DAFTAR PUSTAKA

- Bitner, M. J. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*, 54(2), 69-82. <https://doi.org/10.1177/002224299005400206>
- Creswell, J. W. (2014). *Desain Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Metode Campuran* (edisi ke-4). Sage Publications.
- Davidow, M. (2014). The effectiveness of complaint management. *Journal of Business Research*, 67(5), 1050-1056.
- Flied, A. (2013). *Menemukan statistik menggunakan IBM SPSS Statistic* (edisi ke-4). Sage Publications.
- Kumar, V., & Reinartz, W. (2016). Creating enduring customer value. *Journal of Marketing*, 80(6), 36-68.
- McCullough, M. A., & Bharadwaj, S. G. (1992). The service recovery paradox: An empirical investigation. *Journal of Services Marketing*, 6(3), 75-82. <https://doi.org/10.1108/08876049210024899>
- Pallant, J. (2016). *SPSS Survival Manual* (edisi ke-6). Open University Press.

- Schneider, B., Macey, W. H., & Barbera, K. M. (2018). The influence of organizational culture on service quality. *Academy of Management Perspectives*, 32(4), 410-429. <https://doi.org/10.5465/amp.2017.0041>
- Susskind, A. M., Kacmar, K. M., & Borchgrevink, C. P. (2015). The impact of frontline employee emotional intelligence on customer satisfaction. *Journal of Service Research*, 18(2), 154-167.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. Wiley.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2009). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.