

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Pada landasan teori ini penulis akan menyampaikan definisi tentang restoran serta peranan psikologi pelayanan restoran dalam upaya memahami berbagai karakter tamu yang menjadi pokok permasalahan dalam bab ini.

2.1.1 Pengertian Restoran

Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya, baik berupa makanan dan minuman. Restoran ada yang berada dalam suatu hotel, kantor maupun pabrik dan banyak juga yang berdiri sendiri diluar bangunan itu (Marsum, 1993 : 7).

Adapun pengertian restoran yang lain yaitu tempat usaha yang ruang lingkup dan kegiatannya menyediakan makanan dan minuman untuk umum dengan tujuan mendapatkan keuntungan. Makanan yang disajikan dengan cara yang berbeda-beda tergantung dari kebiasaan orang yang memakannya.

Dilihat dari pengelolaan dan sistem penyajiannya, restoran dapat diklasifikasikan menjadi tiga (Sulistiyowati, 2006 : 14-15) yaitu :

1. Restoran Formal

Yaitu industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersil dan profesional dengan pelayanan yang eksklusif.

Adapun ciri-ciri restoran formal adalah :

- a. Penerimaan pelanggan dengan sistem pemesanan tempat terlebih dahulu.
- b. Pelanggan menggunakan pakaian formal.
- c. Sistem penyajian yang digunakan adalah *Russian Service* atau *French Service*.
- d. Harga makanan relatif tinggi.

Contoh : *members restaurant, super club, main dining room*.

2. Restoran Informal

Yaitu industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersil dan profesional dengan lebih mengutamakan kecepatan pelayanan, kepraktisan dan percepatan frekuensi yang silih berganti pelanggan.

Adapun ciri-ciri restoran informal :

- a. Penerimaan pelanggan tanpa sistem pemesanan tempat terlebih dahulu.
- b. Harga makanan dan minuman relatif murah.

Contoh : *café, cafeteria, bistro, canteen, family restoran*.

3. Restoran Spesial

Yaitu industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersil dan proporsional dengan menyediakan menu khas dan diikuti dengan sistem penyajian yang khas dari suatu negara tertentu.

Adapun ciri-ciri restoran informal :

- a. Menyediakan sistem pemesanan tempat
- b. Sistem penyajian disesuaikan dengan budaya negara asal makanan dan dimodifikasi dengan budaya internasional.

- c. Harga relatif tinggi dibanding restoran formal dan lebih rendah dibanding restoran informal.

Contoh : *Indonesian food restoran, Japanese food restoran.*

2.1.2 Pengertian *Waiter/Waitress*

Waiter/Waitress atau pramusaji adalah seseorang yang menyajikan makanan dan minuman di dalam sebuah restoran atau dapat juga diartikan karyawan / karyawan di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pemesanan makanan dan minuman serta menyajikan, juga membersihkan restoran dan lingkungan serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya (Marsum WA.: 90).

Seperti yang kita ketahui bahwa orang yang bergerak di dalam industri jasa berhubungan langsung dengan tamu dengan berbagai suku, ras, agama, bangsa dan negara sebagai wisatawan manca negara maupun nusantara yang membutuhkan jasa, karena ingin memenuhi kebutuhannya sehingga tamu merasa terpuaskan sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan. Dengan cara memenuhi selera mereka dan memperlakukannya dengan sopan berarti kita telah memberi pelanggan pelayanan profesional agar tamu merasa senang dan puas dan di lain waktu masih ingin dan mau datang kembali ke restoran. Dengan demikian kita harus mampu untuk melakukan :

1. Memberi kepuasan dalam pelayanan
2. Pelayanan yang sopan dan cepat
3. Memberikan bantuan yang diperlukan tamu

4. Memenuhi selera tamu sesuai keinginannya.
5. Ramah tamah.
6. Profesionalisme

(Sihite, 2000 : 52)

2.1.3 Sikap dan Kesiapan *Waiter/Waitress* Untuk Menghadapi Tamu Dengan Karakter Yang Berbeda-Beda

Ada baiknya apabila kita bertemu dengan orang lain sebaiknya selalu menyapa karena, orang tersebut akan lebih di hargai, bukan hanya terhadap rekan seprofesi saja, tetapi seorang *Waiter/Waitress* harus bersikap sopan pada waktu berbicara dengan orang lain khususnya dengan para tamu. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa sikap dengan watak yang sesuai dapat beradaptasi dengan baik ke dalam berbagai ragam, corak, sifat, karakter tamu yang berbeda-beda yang merupakan hal yang mendasar dalam profesi seorang *Waiter/Waitress* untuk menyesuaikan diri menghadapi tamu diperlukan hal-hal seperti :

1. Sabar
2. Tabah
3. Setia
4. Jujur
5. Ramah tamah
6. Dapat mengontrol dan mengendalikan emosi
7. Loyal
8. Mampu menunaikan tugas dengan tuntas
9. Dapat berkomunikasi dengan baik kepada setiap tamu

10. Ceria dan senang dalam bertugas
11. Memiliki dedikasi dan motivasi yang tinggi

Apabila ada seorang tamu yang bersikap kasar kepada *Waiter/Waitress* sebaiknya *Waiter/Waitress* cukup menjawab dengan sopan dan menunjukkan kerendahan hati (bukan rendah diri) kepada tamu. Ramah tamah merupakan hal yang hakiki dalam menghadapi tamu yang bersikap kasar tadi, bahkan bila kurang ajar sekalipun kita sebagai *Waiter/Waitress* menerima dengan lapang dada. Perilaku yang baik dalam melayani tidak perlu membuat *Waiter/Waitress* menjadi rendah diri karena anggapan yang keliru, bahwa dengan melayani tamu berarti harga diri *Waiter/Waitress* menjadi rendah. Dengan kepercayaan diri yang tinggi pula maka pelayanan pada orang lain akan menyatu pada diri *Waiter/Waitress*, bahkan tugas tersebut bukan merendahkan harga diri justru sebaliknya bisa menaikkan derajat keberadaan diri *Waiter/Waitress* melalui jenjang karir dan penghidupan yang semakin layak ditengah masyarakat melalui pekerjaan yang halal dan bersifat menolong orang lain (Sihite, 2000 : 53-54).

Managemen usaha Hotel dan *Tourist be reau* serta Travel Agency dalam buku (Sihite, 2000 : 54) berpendapat bahwa penerimaan personel yang benar adalah jikalau tenaga tersebut telah mempunyai bakat, sifat dan juga kemampuan pribadi yang memenuhi persyaratan-persyaratan secara intensif sebagaimana disebutkan diatas. Dan bagi mereka yang telah bekerja dalam bidang jasa pelayanan maka perlu mengetahui dan mengingat bahwa pandangan pertama adalah kunci keberhasilan dalam langkah selanjutnya, sebelum melaksanakan tugas-tugasnya sewaktu menantikan kedatangan tamu-tamu sikap *Waiter/Waitress* sebaiknya harus diatur sebagai berikut :

1. *Smile*

“Senyum” dengan ketulusan dan keikhlasan hati, merupakan kesan bahwa *Waiter/Waitress* ramah dan senang berhadapan dengan para tamu.

2. *Bearing*

Dalam menghadapi tamu yang bermacam-macam, *Waiter/Waitress* sebaiknya memiliki sifat dan kemauannya, tidak mudah tersinggung, tidak mudah emosi dan tetap kuat mental.

3. *Behavior*

Tabiat atau tingkah laku yang baik, sesuai dengan apa yang ajarkan lewat pelajaran *Etiquette* serta cara pelaksanaan pelayanan yang baik untuk memuaskan keinginan pelanggan (tamu).

4. *Tone and Inflection of Voice*

Nada dan pembentukan (*tone*) suara dalam berbicara, harus jelas dan enak didengar oleh tamu yang sedang mengajak *Waiter/Waitress* berbicara.

5. *Pronunciation*

Lafal (lafas) dan pengucapan kata-kata yang jelas, bersih dan mudah didengar (jauhkan dialog-dialog kedaerahan, harus murni sesuai dengan bagaimana bahasa tersebut harus diucapkan). Hendaknya berbicara dengan baik dan suara yang tidak dibuat-buat.

6. *Handshake*

Jabatan tangan dalam hal ini, hanya bilamana dalam tugas perlu berjabatan tangan pada waktu menerima tamu (bertemu dengan tamu). Jabatan tangan yang sesuai dengan sopan santun.

7. *Poise (pose)*

Gaya atau dapat juga dikatakan *action* (acting) dalam tugas, pada waktu menghadapi tamu agar jangan *over acting*.

8. *State of Health*

Penampilan yang memberikan kesan sehat, segar bugar, tidak nampak ngantuk dan bila sedang dalam kondisi badan tidak sehat sebaiknya minta kesempatan untuk tidak bertugas sampai sembuh.

9. *Clothing and Appearance*

Berpakaian yang rapi, bersih, licin agar enak dipandang tamu. Roman wajah nampak cerah dan ramah, jangan *bermake-up* yang berlebihan dan berhiaslah yang baik. Rambut harus disisir rapi.

10. *Manners and Mannerism*

Segala sesuatu dilaksanakan sesuai dengan tata tertib yang telah ditentukan oleh manajemen, yang dilandaskan kepada sopan santun dan *etiquette*.

11. *Daily grooming check*

Memelihara diri pribadi sehari-hari dipandang dari ilmu kesehatan khususnya *hygiene* untuk *Waiter/Waitress* yang setiap harinya harus berhadapan dengan tamu yang umumnya penting sekali. Maka *Waiter/Waitress* penting artinya untuk :

a. Menjaga kesehatan

Kesehatan terjamin, mengadakan pemeliharaan diri sehari-hari secara rutin, antara lain: mandi sebelum bertugas dan setelah bertugas. Untuk menjaga kemungkinan-kemungkinan untuk penularan penyakit-penyakit baik langsung maupun tidak langsung karena menghadapi atau melayani tamu-tamu.

b. Memberikan kesan yang baik

Karena nampak selalu segar dan terpelihara baik, maka kesan yang didapat dari tamu-tamu ialah semua atau segala sesuatunya bersih, rapi dan tentu higienis.

c. Menyesuaikan diri dengan tatanan dan sopan santun pergaulan.

Dalam *daily grooming check* tersebut hanya sebagian kecil saja dari pelajaran *etiquette*, namun merupakan dasar pemeliharaan pribadi untuk memenuhi salah satu segi sopan santun kontrol diri sehari-hari seperti dalam daftar ini, ialah:

- *Take bath or shower* (mandi)
- *Use a deodorant* (gunakan deodorant)
- *Scrub finger nails* (pelihara dan potong kuku jari)
- *Brush teeth* (gosok gigi)

- *Shave* (mencukur kumis dan jenggot)
- *Comb hair, massage scalp* (bersisir rapi)
- *Wear well pressed suit and no perspiration odor* (pakailah pakaian yang bersih, disetrika, licin dan tidak berbau keringat).
- *Wear clean underwear socks* (pakailah pakaian dalam dan kaos kaki yang bersih dan tidak kusut).
- *Shine shoes* (sepatu bersih dan mengkilat)
- *Selected a clean uniform, unwrinkled tie, knot nealty* (uniform yang dipakai jangan terlalu sempit atau terlalu besar dan yang tidak sesuai).
- *Selected clean hand kerchief* (pakai saputangan bersih)

12. *Maturity*

Kedewasaan dalam hubungan tugas *customer service* berarti usaha kesempurnaan dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

2.1.4 Sikap yang perlu dikembangkan *Waiter/Waitress* dalam bertugas

Menurut Ricard Sihite dalam buku *Ethics Communication*, 2000 halaman 58-60, bahwa seorang *Waiter/Waitress* perlu mengembangkan beberapa sikap agar siap dalam melayani tamu.

1. *Ability to asume responsibility*

Bakat atau kemampuan untuk dapat mengembangkan tanggung jawab. Bertanggung jawab penuh atas tugas-tugas yang dipercayakan kepadanya dengan tepat dan cepat.

2. *Ability to take criticism and praise gracefully*

Bersikap ramah dalam keadaan apapun dan dapat menerima dengan hati yang lapang dan kepala dingin semua kritik yang ditujukan kepadanya tetapi juga tidak menjadi sombong atau takabur bilamana mendapatkan pujian atau sanjungan-sanjungan.

3. *Well developed social instinct*

Dalam service, tentunya sangat perlu ketulusan atau keikhlasan untuk berbuat baik, menghargai tamu dengan kepentingan, kebutuhan dan keinginannya dan berhubungan dengan masyarakat luas secara baik.

4. *Selflessness*

Tidak mementingkan kebutuhan pribadi. Menjauhkan diri dari *nested interest* dengan mengutamakan kepentingan perusahaan dan demi penyajian serta pelaksanaan “*service*” yang memberikan kepuasan tamu.

5. *Reability*

Mempunyai kesanggupan dan kecakapan atau ketrampilan untuk melaksanakan pekerjaannya.

6. *Quick Intelligence*

Tangkas dan cerdas dalam bertugas, tidak mundur menghadapi persoalan dan bahkan penuh intellegensia dapat mengatasi keadaan-keadaan yang tidak lebih dahulu diperhitungkan.

7. *Alertness*

Segala sesuatu dalam pelaksanaan pekerjaan disertai kewaspadaan, cermat dalam pelaksanaan, teliti dan berhati-hati untuk menghindarkan kesalahan atau kekurangan-kekurangan.

8. *Energic*

Bersemerang dengan kegiatan sepenuhnya melaksanakan pekerjaan.

9. *Personal hygiene and clean lines*

Sehat dan nampak rapi dan bersih. Rona muka nampak segar, sehat, dandan rapi, bersih dan selalu menjaga kebersihan dan kesehatan.

10. *Speed and promptness in dealing with difficulties*

Cekatan, tepat dan tegas dalam menghadapi kesulitan-kesulitan dalam bertugas.

11. *Patience*

Sabar dalam segala hal.

12. *Good memory*

Memiliki daya ingat yang tangguh dan bisa mengingat hal-hal yang telah terjadi, mengingat tamu, gerak-gerik tamu.

13. *Meticulous attention to deal and neatness*

Mempunyai perhatian dan minat yang penuh untuk mengadakan hubungan siapapun secara baik dan tertib dan dapat dipertanggungjawabkan.

14. *Willingness to render service*

Kerelaan dan kesudin serta kesedian yang tulus ikhlas menyajikan pelayanan (*service*).

15. *Good health*

Kesehatan yang sempurna untuk mampu melaksanakan tugas-tugasnya selama bertugas harus mampu menunjukkan kesegarannya.

2.1.5 Kualifikasi tambahan *Waiter/Waitress* untuk menghadapi tamu dengan karakter yang berbeda

1. *Good appearance*

Penampilan yang baik menuju sempurna, tidak ada cacat celanya. Apabila ia pria maka harus kelihatan gagah dan apabila ia wanita maka ia harus kelihatan menarik.

2. *Manners*

Tahu atau mengerti tentang sopan santun (*etiquette*) dan tingkah lakunya didasari pada tata kesopanan.

3. *Cheerful disposition*

Mempunyai tabiat atau pembawaan yang riang gembira (periang), tidak cepat murung dan selalu nampak riang.

4. *Smiling Face*

Senyum yang selalu menghias wajahnya mencerminkan keramahan, murah senyum.

5. *Loyalty*

Seseorang yang loyal dalam bertugas dan bijaksana didalam tingkah lakunya.

6. *Psychological insight*

Seseorang yang mempunyai pandangan *oostogikigis* (pandangan secara nyata). Segala sesuatunya dipertimbangkan secara psychologis.

7. *Discretion*

Seorang yang selalu berhati-hati dalam perbuatan maupun tutur kata. Berusaha menghindari kesalahan dalam tingkah laku atau perbuatan serta dalam berbicara.

8. *Clear pronunciation or ability to converse well*

Jelas dalam mengucapkan kata-kata, mudah didengar dan tidak salah dimengerti oleh yang mendengarkan pembicaraannya. Jelas dalam

pengucapan dan perkataan kemampuan untuk berbicara secara baik dalam bahasa asing.

9. *Liking for human contact or pleasing personality*

Mempunyai kepribadian dan penampilan yang menyenangkan. Senang bertemu dengan siapapun dan senang dalam bergaul.

10. *Tolerance*

Sikap sabar dan dapat menerima keadaan dan setia kawan.

11. *Courtesy*

Seseorang yang ramah dan sopan santun.

12. *Ability to make people feel comfortable*

Berbakat dan berkemampuan untuk berbuat sesuatu sehingga dapat membuat orang merasa senang dan terhibur.

13. *Ability to think and act quickly*

Mempunyai intelegensi cukup tinggi. Pikiran tajam dan cepat atau cekatan dalam bertindak.

(Sihite, 2000 : 61 – 63).

2.1.6 Penampilan seorang *Waiter/Waitress* (*waiter's appearance*)

1. Waiter tidak boleh memelihara kumis dan jenggot. Bibir dan dagu harus licin.
2. Rambut harus dipotong pendek, disisir rapi dan sering pula dikeramasi.
3. *Waiter/Waitress* harus memakai sepatu yang rapi, dengan bagian tumit tidak terlalu tinggi (agar tidak lekas capai untuk hilir mudik, kesana-kemari), warna sepatu harus hitam dan selalu disemir mengkilap, kaos kaki harus berwarna gelap: hitam, biru tua, abu-abu, tidak boleh berwarna mencolok.
4. Telinga, hidung, gigi, mata dan muka serta tangan harus dijaga agar selalu bersih. Muka nampak segar, berseri-seri selalu.

2.1.7 *How to up selling* (*MC. Singers*) (Bagaimana cara menjual)

1. *Mistery*: memberikan nama pada menu yang membuat tamu ingin membeli.
2. *Compliment* : memberikan satuan harga pada menu.
3. *Service* : memberikan pelayanan istimewa terhadap makanan yang akan disajikan.
4. *Idea* : memilihkan menu spesial kepada tamu.
5. *Name* : menggunakan nama orang terkenal untuk menawarkan satu jenis menu.
6. *Give* : memberikan pada situasi tertentu pada si tamu wanita/ulang tahun.
7. *Exhibit* : memamerkan atau mendemonstrasikan makanan tertentu.

8. *Reveral* : merupakan saran atas makanan favorit.
9. *Statement* : merayu tamu agar tertarik untuk membeli makanan.

2.1.8 Pengertian Psikologi

Menurut *Endar Sugiarto* dalam Psikologi pelayanan dalam institusi jasa halaman 3 menyebutkan bahwa psikologi berasal dari bahasa Yunani yang terdiri dari dua suku kata, yaitu *Psycho* yang berarti jiwa, dan *Logos* yang berarti ilmu atau studi. Dengan demikian secara etimologi, psikologi mempunyai pengertian sebagai ilmu jiwa atau suatu studi tentang jiwa. Tentang roh, atma, sukma atau tentang nafas hidup. Pengertian seperti ini mengarah pada arti dari jiwa itu sendiri yang tidak dapat dijelaskan oleh siapapun karena sifatnya abstrak.

Untuk sekedar membedakan pengertian yang disebutkan di atas Wasty Soemanto (1988 : 14) dalam Sugiarto, 2002 : 3 mengemukakan beberapa batasan ilustratif bahwa jika bukanlah nyawa, arwah, sukma atau akal budi karena :

1. Nyawa merupakan zat hidup yang bersemayam dalam jasad atau benda hidup, dalam arti benda itu mengalami proses pertumbuhan. Jika jasad atau benda tersebut mati atau tidak mengalami proses pertumbuhan, nyawa tidak lagi bersemayam didalamnya.
2. Arwah merupakan zat hidup yang berawal dari jasad orang yang meninggal atau jasad yang tidak mengalami proses pertumbuhan.
3. Sukma merupakan zat hidup asli yang mendampingi kehidupan pribadi. Jadi jika jiwa ibarat titipan yang tergantung pada kehidupan jasad, sukma ibarat pemberian sang pencipta yang tidak tergantung pada kehidupan jasad dan berfungsi membela kepentingan hidup individu.

4. Batin merupakan suasana jiwa yang secara dinamis, karena suasana itu selalu berubah selalu dipengaruhi oleh kehendak pribadi dan lingkungannya.
5. Akal budi merupakan kekuatan jiwa serta amalan menuju kebijaksanaan dan kebenaran, walaupun terkadang terlena dan menuju ke kesalahan.

Para ahli memakai istilah psikologi dengan pengertian bahwa bukan jiwa yang dipermasalahkan, melainkan gejala-gejala kejiwaan yang dipelajari oleh psikologi dengan menggunakan metode-metode tertentu. Sehubungan dengan itu maka selanjutnya para ahli mencoba untuk memberikan definisi bagi psikologi sebagai berikut :

1. *Clifford T. Morgan*, berpendapat bahwa psikologi adalah ilmu yang mempelajari tentang tingkah laku manusia dan hewan.
2. *Branca*, berpendapat bahwa psikologi adalah ilmu yang mempelajari perilaku dari manusia.
3. *Mussen dan Resenzwieg*, berpendapat bahwa psikologi adalah ilmu yang mempelajari tentang pikiran atau *study of mind*, tetapi dalam perkembangannya, kata pikiran (*mind*) berubah menjadi *behavior* (tingkah laku). Sehingga psikologi didefinisikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang tingkah laku manusia.
4. *Wood Wort* dan *Marques*, berpendapat bahwa psikologi adalah suatu ilmu pengetahuan yang mempelajari tentang aktivitas atau tingkah laku manusia dalam hubungan dengan alam sekitarnya.

Berdasarkan beberapa definisi yang dikemukakan oleh para pakar psikologi diatas, maka dapatlah dikatakan bahwa psikologi adalah ilmu pengetahuan (*science*) yang meneliti dan mengkaji tingkah laku (*behavior*) atau kegiatan

manusia dalam hubungan dengan lingkungannya atau alam sekitarnya dan antar manusia.

2.1.9 Psikologi secara umum

Menurut Endar Sugiarto dalam psikologi pelayanan dalam industri jasa halaman 2, psikologi perlu dipelajari dalam industri jasa pelayanan karena :

1. Pada dasarnya manusia adalah makhluk sosial artinya: manusia membutuhkan orang lain dalam hidup ini dan dengan demikian kita perlu memahami orang lain.
2. Pemahaman akan orang lain akan mempermudah kita dalam memberikan pelayanan kepada orang tersebut.
3. Pemahaman akan orang lain menjadikan kita yang bekerja keras dalam industri jasa pelayanan dapat mencoba atau berusaha bertindak sebijaksana mungkin terhadap orang yang kita layani ataupun diri sendiri.

2.1.10 Sistematika percabangan psikologi

Telah banyak para ahli psikologi yang mencoba menyusun sistematika percabangan psikologi sesuai dengan pemikirannya. Sehingga kita mengenal berbagai percabangan dalam psikologi. Percabangan ini pun berkembang sesuai dengan perkembangan ilmu psikologi tersebut terutama dengan munculnya spesialisasi-spesialisasi bidang psikologi tertentu. Percabangan psikologi yang terkenal adalah sebagai berikut :

1. Psikologi Teoritis

Yaitu psikologi yang bertujuan untuk mengembangkan psikologi secara teoritis artinya untuk menemukan dan mengembangkan teori-teori tentang tingkah laku individu, berkenaan dengan tingkah laku individu, maka psikologi yang bersifat teoritis ini dapat dibagi dalam dua kelompok yaitu :

a. Psikologi umum (*general psychology*)

Yaitu suatu percabangan psikologi yang mempelajari tingkah laku atau kegiatan individu secara umum yang meliputi semua usia, jenis kelamin, kelompok dan sebagainya.

b. Psikologi khusus (*special psychology*)

Yaitu cabang psikologi yang mempelajari tingkah laku individu dalam situasi khusus. Contoh yang termasuk dalam psikologi khusus seperti: psikologi perkembangan, psikologi sosial, psikologi abnormal, psikologi komparatif, psikologi differensial dan psikologi kepribadian.

2. Psikologi Terapan

Yaitu psikologi yang mempelajari tingkah laku individu dalam bidang kehidupan tertentu. Tujuan dari psikologi terapan adalah untuk menemukan prinsip-prinsip psikologi untuk keperluan pemecahan masalah-masalah praktis dan kehidupan atau tingkah laku individu. (Nawar, 2002 : 4 – 5).

2.1.11 Tujuan Mempelajari Psikologi

Setelah memahami pengertian dan sistematika psikologi, maka kadang terlintas pada pikiran kita, untuk apa sebenarnya psikologi ini dipelajari? Serta siapa saja yang perlu mempelajarinya? Untuk dapat memberi jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan diatas. Baiknya kita perhatikan sekitar kita, kita amati orang-orang yang berada disekeliling kita. Hal inilah yang menyebabkan psikologi perlu dipelajari guna untuk :

1. Memahami tingkah laku (*to understand*)

Psikologi ingin memahami mengapa sampai individu satu sama lain berbeda dan untuk memahami dengan yang melatar belakangi tingkah laku individu.

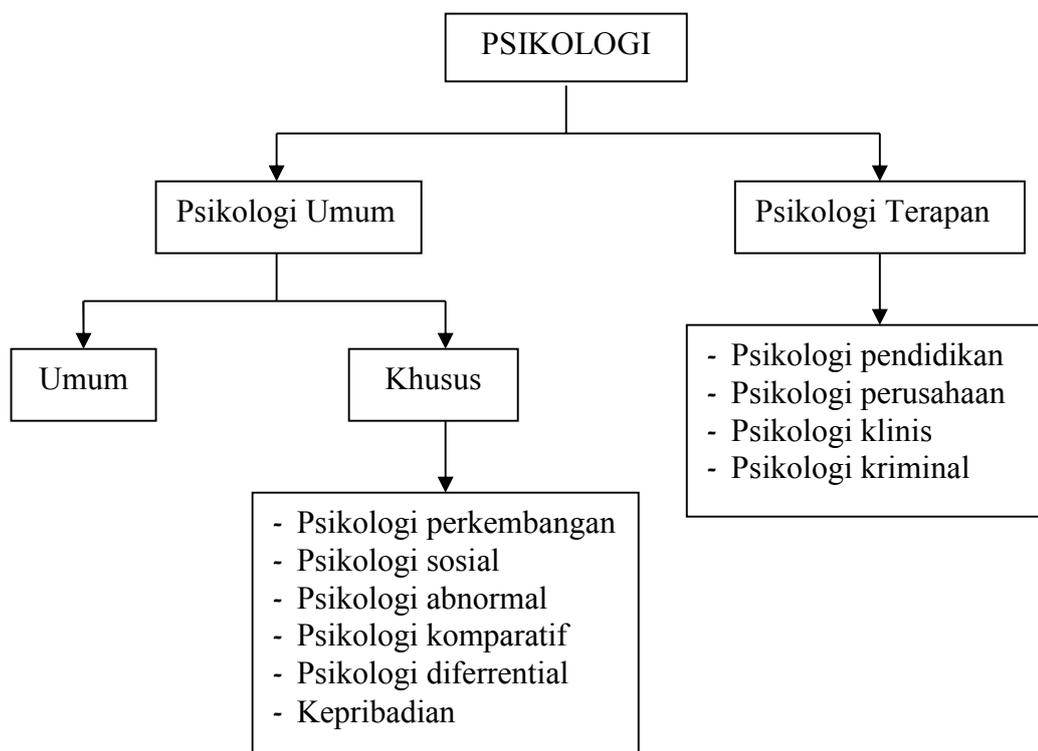
2. Memprediksi tingkah laku (*to predict*)

Pengetahuan atau pemahaman yang telah diperoleh, dipergunakan psikologi untuk memprediksi tingkah laku yang akan terjadi.

3. Mengendalikan tingkah laku

Psikologi menggunakan pengetahuan yang telah ada untuk mengendalikan tingkah laku. Mengendalikan tingkah laku meliputi mencegah dan memperbaiki keadaan yang tidak menguntungkan dan membuka kemungkinan terjadinya keadaan yang lebih menguntungkan.

Uraian diatas, dapat disederhanakan dalam bentuk bagan berikut ini :



(Nawar, 2002 : 6 – 7)

Gambar 2.1 : Percabangan Psikologi

2.1.12 Manfaat mempelajari psikologi

Sebagaimana yang telah diuraikan diatas bahwa dengan adanya interaksi individu dengan individu yang lain, individu dengan alam sekitarnya menuntut kita untuk mempelajari psikologi. Untuk mempelajari psikologi kita dapat mengetahui beberapa manfaat yaitu :

1. Membantu individu untuk memahami dirinya sendiri maupun individu yang lain.
2. Membantu individu untuk dapat memahami lebih baik segala yang melatar belakangi kehidupan, kesehatan, kecakapan, kecerdasan, sikap, minat dan cita-cita seseorang.

3. Membantu individu untuk berhubungan dengan orang lain lebih baik lagi, dapat bekerjasama lebih baik atau dengan kata lain mereka akan mampu bertingkah laku dengan baik yaitu mampu bertindak secara tepat dan bijaksana dan dapat membaca dan menggunakan situasi sebaik-baiknya.
4. Membantu individu dalam berhubungan dengan manajemen, sesama karyawan dan terlebih-lebih lagi dengan para *customer*.
5. Membantu individu untuk dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan kerjanya dan lingkungan tempat tinggalnya.
6. Membantu individu dalam pemecahan masalah sosial pribadinya.

(Nawar, 2002 : 7 – 8)

2.1.13 Psikologi pelayanan terhadap pelanggan

Agar dapat melayani tamu secara baik dan dapat memenuhi keinginan pelanggan, kita tidak dapat melepaskan diri dari masalah kejiwaan (*psikologi*). Hubungan antar manusia sedikit banyak dipengaruhi oleh unsur-unsur kejiwaan manusia. Karena itu, para petugas dalam bekerja berhubungan langsung dengan pelanggan, diharapkan mau mempelajari masalah-masalah *psikologi*. Hal ini penting agar tidak banyak terjadi sesuatu selama kontak dengan pelanggan.

Wood Worth (1955 : 337) dalam Sugiarto, 2002 : 125 menyatakan “*A motive is a set predisposes the individual of certain activities and for seeking certain goals*” yang memiliki arti bahwa motif adalah suatu ketepatan yang dapat seseorang lakukan dalam menjalankan kegiatan tertentu untuk mencapai suatu tujuan.

Sarlito Wirawan Sarwono (1996 : 7) dalam Sugiarto, 2002 : 126 menyatakan bahwa motivasi adalah pendorong utama perilaku seseorang sehingga ia mampu bertahan dan berjuang terus menerus sampai mencapai tujuannya.

Stephen P. Robin (1993 : 434) dalam Sugiarto, 2002 : 126 menyatakan “*motivation is the willingness to exert high levels of effort to word organizational goals*” yang memiliki arti bahwa motivasi merupakan suatu keinginan untuk mencapai tingkat upaya yang tinggi menuju pencapaian tujuan organisasi.

Dari penjelasan di atas kita dapat mengetahui motif pelanggan, sehingga *Waiter/Waitress* dapat melayani pelanggan dengan baik.

1. Motif Pelanggan

Pada dasarnya motif pelanggan (tamu) tidak dapat kita lihat, mencari tahu motif yang mendorong seseorang mau menggunakan jasa pelayanan tertentu. Bukanlah suatu hal yang mudah, tetapi pengetahuan psikologi akan banyak membantu dalam mengetahui motif pelanggan ini. Motif tersebut dapat diketahui antara lain dari arah pembicaraan atau pandangan-pandangannya. Namun bagi para petugas pelayanan khususnya *Waiter/Waitress*, mempengaruhi pelanggan tidaklah mudah. *Waiter/Waitress* hendaknya memberi kebebasan kepada pelanggan (tamu) untuk menentukan dan memilih apa yang tamu sukai, tanpa memaksa dan menggurui. *Waiter/Waitress* hendaknya juga bersikap proaktif, artinya mengantisipasi keinginan tamu (pelanggan).

Apabila kiat melihat seseorang tamu tidak begitu bersemangat dalam bernegosiasi ada baiknya kita membangkitkan semangatnya dengan menginformasikan hal-hal yang menjadi nilai tambah dari jasa pelayanan yang

kita berikan tanpa sekalipun menjelek-jelekan produk pelayanan jasa perusahaan lain.

2. Penampilan dan Harga Diri Pelanggan

Bagaimanapun buruknya penampilan seseorang tamu, para *Waiter/Waitress* sama sekali tidak diperkenankan untuk menganggap bahwa kepribadian tamu tersebut juga buruk. Mungkin pelanggan (tamu) tersebut merupakan “*potensial costumer*” bagi perusahaan kita. Penampilan tamu tersebut hendaknya tidak menjadi halangan tamu akan selalu menggunakan jasa pelayanan kita.

Harga diri pelanggan (tamu) harus kita jaga dan lindungi. Kiat hendaknya tidak sekali-sekali menandakan harga diri pelanggan (tamu), meskipun tidak didepan umum. Apabila kita melakukan suatu tindakan yang membuat perasaan dan harga diri pelanggan (tamu) jatuh dimuka umum, sudah dapat dipastikan pelanggan (tamu) tidak akan pernah kembali lagi. Salah satu tujuan utama pendirian industri jasa pelayanan adalah mempertahankan pelanggan (tamu) yang sudah ada sambil mencari pelanggan baru (tamu baru), karena pelanggan baru (tamu) merupakan “*Repeat Business*” bagi kita.

Agar harga diri pelanggan (tamu) dapat terjaga, kita harus membina hubungan baik dan harmonis dengan pelanggan. Selalu siap membantu pelanggan (tamu) yang merasa kesulitan dan mengingat saat-saat istimewa pelanggan (tamu), misalnya hari ulang tahun atau ulang tahun pernikahan.

3. Tipe Pelanggan

Pepatah mengatakan: rambut sama hitam, namun pendapat bisa berbeda, yang secara umum berarti setiap orang adalah unik, memiliki karakter dan kepribadian sendiri. Sekalipun kembar, dua orang memiliki ciri-ciri dan karakter yang berbeda. *Dr. Johnstone*, seorang ahli psikologi dari Inggris mengemukakan karakter pelanggan (tamu) berdasarkan tipe. Tipe-tipe tersebut pada dasarnya dikelompokkan dalam beberapa bagian (Sugiarto, 2002 : 128) yaitu :

a. Pelanggan Pria

Pelanggan pria biasanya tidak bertele-tele dalam memanfaatkan jasa pelayanan jika dibandingkan dengan pelanggan wanita. Ciri khas pelanggan pria secara umum adalah :

- Mudah terpengaruh oleh bujukan pemberi jasa pelayanan.
- Sering terperdaya karena tidak sabar untuk memilih sebelum menggunakan jasa pelayanan yang disediakan.
- Mudah dipengaruhi oleh nasihat yang baik, argumentasi yang objektif.
- Jika memiliki perasaan tidak enak ketika memasuki salah satu industri jasa pelayanan, ia tidak menggunakan jasa itu lagi.

Cara baik untuk melayani pelanggan pria, antara lain :

- Melayani dengan cepat tanpa perlu banyak bicara, kecuali kalau pelanggan memang ingin diperlakukan lain.
- Memberi penjelasan yang berfokus pada hal-hal yang ditugaskan oleh pelanggan.

- Membujuk pelanggan pria agar menggunakan jasa pelayanan kita tanpa membuatnya menyesal, karena bila ia menyesal besar kemungkinan ia tidak kembali ketempat kita.
- Jangan memperlihatkan produk yang memiliki warna-warna mencolok apalagi hal-hal tersebut berhubungan dengan masalah mode.

b. Pelanggan wanita dewasa

Ciri khas pelanggan wanita dewasa antara lain :

- Pelanggan jenis ini tidak mudah terbawa arus atau bujuk rayu *Waiter/Waitress*
- Lebih tertarik pada warna dan bentuk, bukan pada kegunaannya karena wanita lebih cenderung menggunakan perasaannya.
- Wanita lebih menyukai sesuatu yang bersifat “*trend*” terutama hal-hal yang berhubungan dengan mode.
- Menyenangi hal-hal yang bersifat romantis.
- Kurang tertarik pada penjelasan teknis.
- Cepat merasakan suasana yang terjadi disekitar tempat ia berada.

Cara terbaik melayani pelanggan wanita antara lain :

- Wanita senang menyediakan banyak waktu, sehingga mereka akan merasa senang jika dilayani dalam waktu yang cukup lama.
- Wanita cenderung dipengaruhi suasana pelayanan, jadi diperlukan kesabaran yang tinggi dalam melayani wanita dibandingkan pria. Para

Waiter/Waitress hendaknya tidak mudah tersinggung oleh sikap pelanggan wanita.

- Wanita sangat tertarik pada pelayanan khusus, misalnya obral barang-barang bermerek.
- Wanita memiliki sikap berhemat yang lebih kuat daripada pria sehingga faktor harga yang ditawarkan biasanya merupakan pertimbangan utamanya.

c. Pelanggan Remaja

Ciri khas pelanggan remaja :

- Mudah terpengaruh oleh bujuk rayu petugas pelayanan (*Waiter/Waitress*)
- Cenderung tidak bisa berhemat
- Kurang realistis
- Mengikuti trend / mode yang sedang berlangsung

Cara terbaik untuk melayani pelanggan remaja antara lain :

- Para *Waiter/Waitress* tetap memberikan pelayanan yang baik pada pelanggan remaja.
- Bersikap ramah karena pelanggan remaja suka diperlakukan dengan ramah.

d. Pelanggan usia lanjut

Ciri khusus pelanggan usia lanjut adalah :

- Pada umumnya kelompok ini memiliki pola pikir yang sesuai dengan pengalaman hidupnya dan sering tampak seolah-olah telah mengetahui segala-galanya, kadang-kadang para petugas (*Waiter/Waitress*) dianggap sebagai anak yang perlu dinasihati.
- “*Stuck*” dalam arti tidak bisa mengikuti pertukaran jaman dan sering menanyakan barang / pelayanan jasa yang sudah tidak disediakan lagi.
- Kadang-kadang kolot dan kaku.
- Tidak terburu-buru dalam membeli barang, bahkan senang berbincang-bincang dulu dengan penjual.
- Umumnya bertindak lamban dalam membeli barang.

Cara terbaik untuk melayani pelanggan usia lanjut adalah :

- Menyisihkan banyak waktu untuk melayani pelanggan jenis ini, penuh pengertian, kesabaran dalam mengikuti pergerakan pelanggan.
- Mendengarkan nasihat-nasihat mereka dengan baik dan penuh perhatian tanpa menyela atau berdiskusi tentang kegemilangan masa lampau mereka.
- Memberi kesan seakan-akan nasihat tersebut datangnya dari orang yang sebaya.
- Apabila merasa kuwalahan, tugas ini bisa dialihkan kepada *Waiter/Waitress* yang senior sehingga tidak merasa kesulitan dengan pelanggan usia lanjut.

e. Pelanggan anak-anak

Ciri khusus pelanggan anak-anak adalah :

- Mereka juga butuh penghargaan dan perlakuan layaknya orang dewasa karena suatu saat mereka akan menjadi dewasa.
- Anak-anak pada umumnya suka bermain-main, kadang-kadang tidak terkontrol.
- Kadang-kadang ada anak yang menunjukkan tanda-tanda akan merusak barang.

Cara terbaik untuk melayani pelanggan anak-anak adalah :

- *Waiter/Waitress* sebaiknya tidak memperlakukan mereka sebagai anak kecil, tetapi sebagai orang dewasa.
- *Waiter/Waitress* harus senantiasa memperhatikan tingkah laku mereka. Apabila mereka sudah keterlaluan sehingga ada barang-barang yang jadi rusak, maka *Waiter/Waitress* segera mengambil tindakan pencegahan.
- Apabila ada anak yang menunjukkan tanda akan merusak barang. Dalam hal ini *Waiter/Waitress* segera mengambil tindakan pencegahan tanpa menunjukkan kesan marah, sebab orang tuanya mungkin akan tersinggung.

f. Pelanggan anak datang sendiri ke toko

Ciri khusus pelanggan ini adalah :

- Anak-anak terkadang lebih perasa daripada orang dewasa.
- Anak-anak pada umumnya masih polos.

- Apabila anak merasa puas dengan pelayanan kita maka kepuasan tersebut akan melekat erat pada benaknya, dan kelak apabila ia sudah dewasa ia akan mempunyai kesan yang baik pada pelayanan kita.

Cara terbaik dalam melayani pelanggan anak datang ke toko sendiri adalah :

- *Waiter/Waitress* patut memberi penghargaan keberanian dari jerih payah si anak untuk datang sendirian.
- *Waiter/Waitress* hendaknya tidak membohongi si anak tentang produk yang kita jual.
- *Waiter/Waitress* harus berusaha menolong si anak dengan baik apabila ia merasa kesulitan.
- *Waiter/Waitress* harus bijaksana memberi pelayanan berdasarkan urutan kedatangan pelanggan dan sedapat mungkin melindungi waktu pelayanan anak-anak dari penyerobotan orang dewasa.

g. Pelanggan pasangan suami-istri

Ciri khusus pelanggan ini adalah :

- Kadang terlibat dalam silang pendapat (sering terjadi perbedaan pendapat).
- Sering meminta pendapat kepada orang disekitar mereka.

Cara terbaik untuk melayani pelanggan ini adalah :

- *Waiter/Waitress* hendaknya tidak ikut campur dan ingin tahu urusan mereka.
- Tidak meyela pembicaraan mereka.

- Apabila tidak diminta untuk berpendapat *Waiter/Waitress* sebaiknya diam.
- *Waiter/Waitress* hendaknya tidak melakukan kesalahan dengan mengadu satu sama lainnya, karena jika hal ini terjadi pasangan tersebut akan sependapat untuk meninggalkan tempat.

h. Pelanggan pasangan bertunangan

Ciri khusus pelanggan pasangan bertunangan adalah :

- Biasanya sedang diliputi kebahagiaan dan berupaya menyesuaikan diri satu sama lain.
- Mereka biasanya tampak berusaha seia sekata.
- Jarang terjadi perselisihan.

Cara terbaik untuk melayani pelanggan ini adalah :

- Mengemukakan argumentasi secara jelas dan tegas.
- Apabila pasangan ini cocok, maka *Waiter/Waitress* tidak perlu ikut campur didalamnya.
- Mengusahakan agar pasangan ini dapat berdiskusi dengan leluasa mengenai makanan yang akan mereka pesan.
- *Waiter/Waitress* mendengarkan dengan seksama dan penuh perhatian mengenai segala hal yang mereka utarakan.

i. Pelanggan wanita hamil

Ciri khusus pelanggan wanita hamil adalah :

- Lekas marah dan tersinggung karena hormon tubuhnya tidak stabil.

- Ingin mendapatkan perhatian extra atau istimewa.
- Lebih cepat capek dan sesak nafas apabila menunggu untuk waktu yang cukup lama.

Cara terbaik untuk melayani pelanggan wanita hamil adalah :

- Para *Waiter/Waitress* sedapat mungkin bersikap sabar
- Memberikan perhatian yang lebih kepada pelanggan ini
- *Waiter/Waitress* berusaha untuk akrab dan membina hubungan baik dan harmonis dengan tamu.

j. Pelanggan abnormal

Ciri khusus pelanggan abnormal adalah :

- Tidak jelas arah pikirannya.
- Daya ingatnya emah, gugup, tidak tenang.
- Sulit mengemukakan pendapat.

Cara terbaik untuk melayani pelanggan abnormal adalah :

- Perlakukanlah mereka sebagaimana orang normal.
- *Waiter/Waitress* harus melayani mereka dengan baik tanpa menyinggung perasaan mereka.

k. Pelanggan orang asing

Ciri khusus pelanggan orang asing adalah :

- Pada umumnya mereka tidak mengetahui harga.

- Membawa adat istiadat negara asal orang tersebut.

Cara terbaik untuk melayani pelanggan orang asing adalah :

- Jangan berkomentar mengenai cara mereka berbicara, berpakaian, tindak tanduk serta bahasa yang mereka gunakan.
- Apabila mereka kebingungan dengan nilai tukar, *Waiter/Waitress* dapat membantu mereka dengan memberikan keterangan yang jelas sehingga mereka mengerti. Bila perlu tunjukkan nilai tukarnya lalu bawakan kalkulator sehingga pelanggan bisa mengerti jumlah nilai tukarnya.
- Para *Waiter/Waitress* perlu sedikit mengetahui adat istiadat dan kebiasaan secara umum negara yang bersangkutan.
- Para *Waiter/Waitress* berkomunikasi menggunakan bahasa internasional (Inggris) agar dapat berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan orang asing.

(Sugiarto, 2002 : 128-141)

2.1.14 Mengenal karakter pelanggan

Sebelum mengenal karakter pelanggan, kita sebaiknya mengetahui dasar-dasar pelanggan terhadap pelanggan. Dasar-dasar pelayanan ini menekankan pentingnya arti ketrampilan dasar yang diperlukan untuk menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan. Untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan dalam pelayanan, perlulah kiranya para *Waiter/Waitress* memahami tentang dasar-dasar pelayanan dalam industri jasa. Ada 8 ketrampilan dasar yang dapat diterapkan pada semua situasi dalam pelayanan, yaitu :

1. Pusatkan perhatian pada pelanggan

Cara yang dapat ditempuh *Waiter/Waitress* antara lain :

- Mendengarkan dengan penuh perhatian apa yang dibicarakan oleh pelanggan (tamu), jangan sekali-kali memotong pembicaraannya.
- Menatap mata pelanggan pada saat berbicara dan tersenyum, sehingga tatapan mata anda menjadi teduh dan menyejukkan hati orang yang memandangnya.
- Menanggapi pembicaraan pelanggan bila tamu mengharapkan tanggapan anda.
- Sebagai *Waiter/Waitress* perhatikan sikap tubuh anda, bertindak secara tenang dan rileks
- Perhatikan nada bicara anda, jangan terlalu rendah (kurang percaya diri) atau terlalu tinggi (kesal, marah atau emosi).
- Menomor satukan kepentingan pelanggan.
- Mengetahui keinginan pelanggan.

2. Memberikan pelayanan yang efisien

Cara yang dapat dilaksanakan *Waiter/Waitress* antara lain :

- Melayani pelanggan berikutnya, apabila pelanggan yang satu sudah selesai.
- Mempergunakan waktu seakurat mungkin.
- Berbicara seperlunya dengan pelanggan.
- Merencanakan apa yang akan dilakukan berikutnya.

- Menjawab pertanyaan pelanggan secara singkat, tepat, cepat dan tidak bertele-tele.

3. Meningkatkan perasaan harga diri tamu

Cara yang dapat dilaksanakan *Waiter/Waitress* antara lain :

- Mengenal kehadiran pelanggan dengan segera.
- Selalu menyebutkan nama pelanggan sesering mungkin.
- Tidak menggurui pelanggan bagaimanapun pintarnya anda.
- Memuji dengan tulus dan memberikan penghargaan kepada pelanggan.
- Memperlakukan setiap pelanggan sebagai orang dewasa.

4. Membina hubungan yang baik dengan pelanggan

Cara yang dapat dilaksanakan *Waiter/Waitress* antara lain :

- Mendengarkan apa yang disampaikan oleh pelanggan tanpa memotong pembicaraan pelanggan.
- Menunjukkan simpati dan berbicaralah dengan penuh perasaan untuk menunjukkan bahwa anda mengerti dan memahami perasaan pelanggan.
- Mempersilakan pelanggan untuk menanggapi setiap argumentasi anda dan berusaha menyelesaikan masalahnya.

5. Memberikan penjelasan dan keterangan

Cara yang dapat dilaksanakan *Waiter/Waitress* antara lain :

- Menjelaskan kepada pelanggan bahwa suatu hal tidak diperkenankan dilakukan tanpa memberi pembelaan bahwa hal tersebut semata-mata merupakan kebijakan perusahaan.
- Bila jasa pelayanan itu tak dapat diberikan kepada pelanggan. Para *Waiter/Waitress* harus dapat menjelaskan secara logis dan rasional sehingga pelanggan dapat mengerti dan mau menerima penjelasan anda.
- Memberikan penjelasan secara baik dan benar agar pelanggan merasa diperlakukan sebagai orang dewasa dan tidak terusik harga dirinya.

6. Dapat menentukan apa keinginan pelanggan

Cara yang dapat dilaksanakan *Waiter/Waitress* antara lain :

- Menanyakan kepada pelanggan apa yang diinginkannya.
- Mengulangi kembali keinginan pelanggan kemudian menarik inti dari apa yang dikatakan pelanggan.

7. Penjelasan jasa pelayanan yang dapat diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan.

Cara yang dapat dilaksanakan *Waiter/Waitress* antara lain :

- Menjelaskan kepada pelanggan keuntungan apa yang akan diperoleh jika menggunakan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

8. Mengalihkan pelayanan ke orang lain

Cara yang dapat dilaksanakan *Waiter/Waitress* antara lain :

- Bila seorang pelanggan meminta jasa pelayanan diluar kemampuan anda untuk melayani cara terbaik adalah mengalihkan masalah tersebut pada orang yang lebih mampu (*Waiter/Waitress* senior). Dengan pengalihan tersebut pelanggan akan melihat bahwa perusahaan jada anda telah bekerja dengan profesional.
- Setelah mengetahui keinginan pelanggan, apabila anda seorang *Waiter/Waitress* tidak mampu melayaninya, maka anda harus menjelaskan kepada pelanggan sambil meminta maaf bahwa anda tidak mampu melayaninya, karena itu orang lain yang akan melayaninya lebih baik lagi.
- Jelaskan dihadapkan orang yang hendak menggantikan anda dalam melayani pelanggan. Perkenanlah orang tersebut kepada pelanggan dan jelaskan secara ringkas tentang situasi permasalahan berdasarkan sudut pandang pelanggan.

Setelah kita mengetahui delapan ketrampilan dasar yang dapat diterapkan pada semua situasi dalam pelayanan, baru kita dapat mengetahui macam-macam karakter pelanggan antara lain adalah :

1. Pelanggan pendiam

Faktor atau ciri-ciri pelanggan pendiam adalah :

- Adanya rasa malu dalam diri pelanggan, sehingga ia tidak memiliki keberanian untuk menyatakan pendapatnya dengan jelas.

- Tidak dapat memusatkan perhatian pada saat berkomunikasi dengan *Waiter/Waitress*.
- Sedikit kelihatan gugup pada saat berbicara atau berkomunikasi

Cara yang dapat dipergunakan *Waiter/Waitress* untuk menghadapi pelanggan pendiam adalah :

- Pelanggan yang pendiam dan cenderung pemalu akan merasa tentram jika dihadapi dengan ramah, hormat dan penuh perhatian.
- Jika pelanggan sepertinya kadang memikirkan sesuatu, sebaiknya *Waiter/Waitress* tidak mengajak berbicara, tetapi cukup melontarkan pertanyaan-pertanyaan yang dapat menarik perhatian pelanggan.
- *Waiter/Waitress* harus mencoba menarik perhatian pelanggan yang kurang dapat memusatkan perhatiannya dengan menggerakkan tangan atau berbicara dengan cara yang menarik dengan sedikit humor.
- Apabila menghadapi pelanggan yang kesulitan dalam berbicara atau gagap. *Waiter/Waitress* hendaknya tidak terpaku pada keadaan tersebut, hendaknya *Waiter/Waitress* bersikap biasa saja dalam menghadapi hal tersebut sehingga pelanggan dapat menguraikan keinginannya.

2. Pelanggan yang tidak sabar

Faktor atau ciri-ciri pelanggan yang tidak sabar adalah :

- Terlihat dengan jelas pada saat kita sedang melakukan komunikasi dengan mereka.

- Sifat tidak sabar tersebut muncul secara tidak sengaja melalui bahasa tubuhnya seperti: menghentak-hentakkan kaki pada lantai, meremas-remas benda yang dipegangnya.
- Sering melontarkan banyak pertanyaan kepada *Waiter/Waitress*.
- Bahkan ingin mengetahui apa yang terjadi didalam.

Cara yang dapat dipergunakan *Waiter/Waitress* untuk menghadapi pelanggan yang tidak sabar adalah :

- Secara tepat dan efisien menangani situasi tersebut dan bila perlu menenangkan hati pelanggan tersebut.
- Mengenali kedatangan pelanggan ini melalui gelagatnya, lalu meminta maaf kepadanya atas keterlambatan pelayanan.
- Mengatakan kepadanya bahwa kita akan membantunya semaksimal mungkin dan sesegera mungkin.
- Mengucapkan terima kasih bahwa pelanggan tersebut masih sudi untuk menunggu untuk dilayani.
- Mengucapkan terima kasih sekali lagi kepada pelanggan (Sebutkan nama pelanggan bila perlu) dan meminta maaf sekali lagi atas ketidak nyamanan dalam pelayanan.

3. Pelanggan yang banyak bicara

Faktor atau ciri-ciri pelanggan yang banyak bicara adalah :

- Suka mencari perhatian orang lain.

- Suka mengomentari suatu hal yang dilihatnya, ketika ia datang ke suatu tempat.

Cara yang dapat dipergunakan *Waiter/Waitress* untuk menghadapi pelanggan ini adalah :

- Mengenal kedatangan tamu dengan mengucapkan salam.
- Menawarkan bantuan yang diperlukan olehnya.
- Menawarkan bantuan sekali lagi dan memuji kehebatannya dalam bercerita bila perlu ikut gabung dalam pembicaraannya sambil terus memuji.
- Meminta alamat dan nomor teleponnya pelanggan ini senang sekali jika mendapatkan perhatian. Menelpon adalah salah satu bentuk perhatian kepadanya.

4. Pelanggan yang memiliki banyak permintaan

Faktor atau ciri-ciri pelanggan yang memiliki banyak permintaan adalah:

- Selalu tidak puas
- Suka membanding-bandingkan.
- Iri hati atas apa yang diperoleh oleh orang lain.
- Bila menggunakan produk atau jasa pelayanan tertentu ia selalu menanyakan hadiah extra yang akan diperoleh.

Cara yang dapat dipergunakan *Waiter/Waitress* untuk menghadapi pelanggan yang memiliki banyak permintaan adalah :

- Mengucapkan salam bila tamu datang ke *counter* atau restoran kita.
- Mendengarkan permintaanya, jika memungkinkan membuat ringkasan atas permintaan tersebut. Permintaan tersebut bisa dipenuhi, bisa tidak, tergantung pada kebijaksanaan perusahaan
- Segera memenuhi permintaan pelanggan, jika memungkinkan dan tidak melakukan kesalahan dalam melayani karena ia akan terus mencecar *Waiter/Waitress* jika ada sedikit saja kesalahan yang terjadi.
- Meminta maaf dan menyarankan alternatif lain jika tamu merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan.
- Segera memberitahu *supervisor* sambil menyebutkan permintaan pelanggan jika *Waiter/Waitress* tidak mampu melayani pelanggan ini.
- Tersenyum setiap saat, meskipun merasa jengkel.

5. Pelanggan yang peragu

Faktor atau ciri-ciri pelanggan peragu adalah :

- Latar belakang kehidupannya semasa tumbuh dalam keluarga. Ia jarang diberi kesempatan untuk mengambil keputusan sehingga tidak tahu resiko dari keputusan tersebut.
- Kebiasaan memutuskan sesuatu setelah meminta pertimbangan dari orang lain.

Cara yang dapat dipergunakan *Waiter/Waitress* untuk menghadapi pelanggan yang peragu adalah :

- Menanamkan kepercayaan pelanggan perlu dibantu dan diberi saran. Pelanggan akan mengikuti saran *Waiter/Waitress* bila *Waiter/Waitress* dapat menanamkan kepercayaan kepadanya. Berikan yang terbaik sebatas kemampuan pelanggan.
- Mencoba mengikuti selera pelanggan, tanpa memaksakan pendapat sendiri.
- Tidak memberikan terlalu banyak pilihan pada pelanggan.
- Mengupayakan pelanggan untuk mau berbicara, sebab dengan berbicara *Waiter/Waitress* segera mengetahui keinginan pelanggan.
- *Waiter/Waitress* harus dapat bersikap tenang, penuh percaya diri, berpenampilan baik dan menguasai pekerjaan agar pelanggan merasa senang. Ia juga harus dapat menjelaskan berbagai hal secara mendetail, sehingga pelanggan tertarik.

6. Pelanggan yang senang berdebat atau membantah

Faktor atau ciri-ciri pelanggan yang senang berdebat atau membantah adalah :

- Bila memasuki suatu tempat, pelanggan ini biasanya akan mengeluarkan kata-kata yang membuat suasana gaduh, sehingga mengganggu pelanggan lain disekitarnya.
- Pelanggan ini selalu akan menganggap bahwa dirinyalah yang paling pandai dan paling hebat.
- Malas mendengarkan atgumentasi dari orang lain.

Cara yang dapat dipergunakan *Waiter/Waitress* untuk menghadapi pelanggan yang senang berdebat atau membantah adalah :

- Bersikap tenang, tidak gugup dan tidak terpancing untuk marah.
- Membatasi percakapan pada masalah yang sudah dihadapi, tidak menyimpang dari pokok pembicaraan.
- Mengemukakan argumen yang masuk akal, agar pelanggan meghadapi *Waiter/Waitress*.
- Mencari kelemahan dari argumen pelanggan dan menunjukkan kekeliruannya agar pelanggan tenang.
- Bila *Waiter/Waitress* menguasai keadaan, pelanggan akan melunak kemungkinan besar akan menjadi pelanggan yang setia.

7. Pelanggan yang lugu

Faktor atau ciri-ciri pelanggan yang lugu adalah :

- Pelanggan yang lugu, polos, jujur yang datang dari daerah, biasanya ia tampak bingung, tagu, tidak percaya diri, mudah dipengaruhi.

Cara yang dapat dipergunakan *Waiter/Waitress* untuk menghadapi pelanggan yang lugu adalah :

- Terimalah pelanggan itu apa adanya
- Luangkan banyak waktu untuk membantunya
- Tanyakan apa keperluannya dan setelah mengetahuinya, katakan bahwa *Waiter/Waitress* siap membantunya.
- Layani berdasarkan permintaan.

- Jangan sekali-kali membohongi pelanggan, bila pelanggan puas ia akan menceritakan kepada orang lain.

8. Pelanggan yang siap mental

Faktor atau ciri-ciri pelanggan yang siap mental adalah :

- Pelanggan ini sudah mengetahui tujuannya datang ke tempat kita.
- Pelanggan ini sudah mempersiapkan diri untuk memenuhi kebutuhannya.
- Apabila pelanggan ini memasuki restoran ia memasuki dengan penuh keyakinan lalu mengatakan keinginannya secara tegas dan ringkas, tidak membuang waktu dalam menentukan pilihan.

Cara yang dapat dipergunakan *Waiter/Waitress* untuk menghadapi pelanggan yang siap mental adalah :

- Membiarkan pelanggan memilih yang disukainya.
- Tidak banyak bertanya
- Segera memproses pembayaran setelah pelanggan memperoleh yang diinginkannya.
- Memuji pelanggan dan mengucapkan terima kasih atas kedatangannya.

9. Pelanggan yang curiga

Faktor atau ciri-ciri pelanggan yang curiga adalah :

- Mereka umumnya tidak tenang dan selalu curiga kalau-kalau akan ditipu atau diperas.
- Suka menemukan kesalahan *Waiter/Waitress*

Cara yang dapat dipergunakan *Waiter/Waitress* untuk menghadapi pelanggan yang curiga adalah :

- Usahakan untuk memberikan jaminan yang baik kepada pelanggan serta kesempatan baginya untuk menukarkan kembali yang telah diperolehnya jika terjadi kekeliruan.
- Jangan menunjukkan sikap seolah-olah *Waiter/Waitress* lebih unggul atau ragu-ragu dan bimbang. Hal ini justru akan menambah kecurigaan pelanggan.
- Demonstrasikan jasa/barang atau *product* yang akan diterima oleh pelanggan untuk menambah keyakinan pelanggan.

10. Pelanggan yang sombong

Faktor atau ciri-ciri pelanggan yang sombong adalah :

- Pelanggan ini berpikir seakan-akan dunia ini miliknya.
- Mereka merasa cara berjalan, berbicara dan berpenampilan mereka menjadi pusat perhatian.
- Mereka biasanya suka membual.
- Bertingkah laku berlebihan dan bila marah, mereka tidak segan-segan untuk menghina *Waiter/Waitress*.

Cara yang dapat dipergunakan *Waiter/Waitress* untuk menghadapi pelanggan yang sombong adalah :

- Bersikap tenang, tidak terpengaruh oleh penampilannya.
- Memuji kedatangannya memberikan perhatian penuh dengan rasa hormat.

- Tetap sabar menghadapi segala sikapnya dan tidak menanggapi terlalu serius.
- Memberikan kesan bahwa pelanggan tersebut perlu rasa hormat.

(Sugiarto, 2002 : 166 - 187)

2.1.15 Contoh psikologi pelanggan yang berhubungan dengan karakter tamu

Setelah penulis mempelajari psikologi pelayanan maka penulis dapat menerapkan psikologi tersebut pada kehidupan nyata yang dapat contohnya psikologi pelayanan adalah sebagai berikut :

- *Mystery* : memberikan nama pada menu yang membuat tamu ingin membeli.
Contohnya: es pocong, rawon setan, nama yang seram membuat orang ingin datang dan ingin mencoba makanan tersebut.
- *Compliment* : memberikan satuan harga pada menu.
Contohnya: memberikan gratisan pada pelanggan misalnya beli 2 gratis 1, yang membuat pelanggan tertarik dan mau membeli dalam jumlah banyak.
- *Name* : menggunakan nama orang terkenal untuk menawarkan satu jenis menu. Contohnya: *Waiter/Waitress* menggunakan nama orang terkenal untuk menawarkan makanan pada pelanggan sehingga pelanggan tertarik dan mau mencoba makanan tersebut.
- *Give* : memberikan pada situasi tertentu pada pelanggan.
Contohnya: memberikan hadiah surprise berupa kue ulang tahun pada pelanggan yang berulang tahun sehingga pelanggan lebih merasa diperhatikan sehingga akan sering datang ke tempat kita.

2.1.16 Menghadapi keluhan pelanggan

Manusia adalah makhluk sosial yang selalu membutuhkan orang lain dalam kehidupannya. Terkadang interaksinya dengan orang lain tidak selalu mulus, ada kalanya terjadi gesekan dan benturan yang tidak menyenangkan. Demikian juga halnya dengan industri jasa pelayanan yang kunci suksesnya terletak pada tingkat kepuasan pelanggan. Suatu hal yang wajar bila ada pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan yang telah diberikan *Waiter/Waitress* sekalipun *Waiter/Waitress* sudah berupaya keras untuk memuaskan pelanggan. Apabila kita berniat untuk bekerja dalam industri jasa pelayanan, keluhan pelanggan adalah suatu resiko dan kita tidak perlu merasa takut dan ragu dalam bekerja. Setiap pekerjaan mengandung resiko justru keluhan, kekecewaan pelanggan dapat membuat kita belajar lebih banyak mengenai karakter pelanggan. Pada pembahasan kali ini sebelum penulis membahas menghadapi keluhan pelanggan ada beberapa yang akan dibahas penulis yaitu :

1. Mengetahui keluhan pelanggan

Keluhan pelanggan atau tamu yang diabaikan dapat merugikan perusahaan dikemudian hari, tetapi tidak sedikit *Waiter/Waitress* menganggap enteng satu dua keluhan karena hal tersebut dipandang sebagai wajar. Bagaimanapun juga kekecewaan yang menumpuk dan mendalam dari beberapa pelanggan bisa menjatuhkan bisnis yang sedang dijalankan bila tidak ditindak lanjuti. Ada beberapa perusahaan yang memiliki cara yang tepat untuk mengelola keluhan pelanggan, penyelesaiannya dapat dilakukan secara individu atau kelompok tergantung pada jenis keluhan yang ada.

Pengenalan keluhan pelanggan secara dini adalah suatu sikap bijaksana oleh perusahaan. Dengan demikian perusahaan dapat mengantisipasi hal-hal yang tidak diharapkan yang merugikan perusahaan.

Kegunaan mengenali pelanggan secara dini bagi perusahaan antara lain :

- Mengenal bermacam-macam karakter pelanggan
- Mengklasifikasi keluhan pelanggan
- Mempermudah mencari jalan keluar bila mengalami keluhan yang sama.
- Menyadarkan para petugas pelayanan jasa khususnya *Waiter/Waitress* akan fungsinya pada saat melayani pelanggan.

2. Sumber-sumber keluhan pelanggan

Tidak ada usaha atau bisnis yang bebas dari keluhan pelanggan, sekecil apa pun kekecewaan pelanggan merupakan keluhan yang harus ditangani petugas pelayanan jasa khususnya *Waiter/Waitress* harus berupaya meminimalkan terjadinya keluhan pelanggan. Sumber-sumber keluhan tidak saja hanya datang dari para pelanggan itu sendiri, tetapi juga dari pihak-pihak lain yang ada hubungannya dengan industri jasa pelayanan. Sumber-sumber lain inilah yang kadang-kadang mengganggu konsentrasi petugas *Waiter/Waitress* pada saat melayani tamu. Sumber-sumber yang dimaksud adalah :

- Pelanggan atau tamu

Kunci utama keberhasilan suatu usaha industri jasa pelayanan terletak pada cara perusahaan jasa tersebut memperlakukan pelanggan. Bila pelanggan semakin merasa tidak berada ditempat yang asing ketika berinteraksi dengan suatu perusahaan, semakin besar kesempatan perusahaan tersebut untuk

berhasil. Seperti yang dikatakan oleh *Peter F. Drucker*, “Tujuan pendirian perusahaan adalah untuk menciptakan pelanggan. Perusahaan hanya akan bertahan hidup bila ia memproduksi dan mendistribusikan apa yang diperlukan dan disukai oleh pelanggan.”

Mantan presiden atas *Restaurant Association*, *Honer R. Bandlely* memberikan penilaian yang tinggi terhadap pelanggan dengan menyatakan bahwa “Pelanggan adalah penasihat perusahaan dan perusahaan perlu mendengarkan apa yang dikatakan oleh pelanggan, baik yang berupa keluhan, pujian atas saran.” Para petugas pelayanan khususnya *Waiter/Waitress* dapat mencatat dan mengingat apa yang diutarakan oleh para pelanggan dan menyampaikannya kepada pihak manajemen untuk dibahas. Walaupun pendapat atas masukan dari pelanggan itu tidak mengenakan kita perlu berterima kasih kepada mereka.

- Karyawan

Banyak penelitian yang menunjukkan seseorang tidak betah bekerja di suatu perusahaan karena lingkungan kerja dan situasi karyawan yang bekerja didalamnya. Suasana yang nyaman dan harmonis dilingkungan kerja dapat mempengaruhi kesiapan *Waiter/Waitress* dalam menghadapi pelanggan. Sehingga *Waiter/Waitress* tidak akan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan jika suasana kerjanya tidak nyaman.

Sikap mengadu domba, mencari muka, mencari-cari kesalahan teman kerja dapat menjadi sumber keluhan karyawan yang merasa tidak disukai bisa tertekan dan meninggalkan tempat kerjanya. Menejemen yang baik akan

mencari jalan yang bijaksana, seperti membuat peraturan bahwa seorang yang mengadu domba yang akan diselidiki sehingga karyawan atau *Waiter/Waitress* akan berpikir seribu kali sebelum melakukan perbuatan itu.

- Manajemen

Biasanya keluhan yang perlu dan harus ditangani oleh manajemen adalah keluhan yang berat dan dapat mengganggu stabilitas perusahaan. Misalnya: sebuah restoran dikunjungi oleh Duta Besar atau Presiden, apabila terjadi keluhan maka manajemen dalam hal ini perlu turun tangan.

- Pengunjung

Pengunjung adalah orang yang mengunjungi suatu tempat. *Waiter/Waitress* tidak boleh membeda-bedakan pengunjung atau pelanggan yang datang ke restoran karena kemungkinan pengunjung tersebut merupakan “*potensial customer*” bagi restoran. *Waiter/Waitress* harus tetap melayani pengunjung tersebut dengan baik agar tidak terjadi keluhan atau complaint.

- Para pemimpin perusahaan

Para pemimpin perusahaan juga dapat menjadi sumber keluhan. Biasanya keluhan terhadap para pemimpin perusahaan adalah masalah hak-hak pekerja yang tidak sesuai dengan standar yang berlaku, keluhan dari lembaga nirlaba dan masalah mengenai amdal (analisa masalah dampak lingkungan). Pimpinan perusahaan harus peka terhadap lingkungan sosial dimana perusahaan tersebut

berada, karena hal ini akan berpengaruh terhadap simpati masyarakat dan selanjutnya memberikan rasa nyaman kepada para karyawan.

- Rekan bisnis

Rekan bisnis atau mitra bisnis adalah kolega yang tidak dapat dilupakan andilnya dalam membesarkan perusahaan. Kepandaian bermitra akan memperlancar jalannya perusahaan. Keluhan dari rekan bisnis hendaknya tidak dianggap sebagai tindakan yang akan merugikan perusahaan, melainkan sebagai cambuk untuk perbaikan perusahaan.

- Pesaing bisnis

Persaingan membuat perusahaan menjadi maju, karena dapat berupaya untuk memacu kemampuan agar setingkat lebih tinggi dari pesaing. Para pesaing bukanlah musuh yang harus dihancurkan setiap saat, melainkan sahabat tempat untuk bercermin dan mengetahui posisi perusahaan. Keluhan dari pesaing tidak selalu berakibat buruk bila mampu mengantisipasinya. Berlomba-lomba untuk memperkenalkan produk atau jasa pelayanan yang terhebat adalah hal yang sah, asalkan mengikuti rambu-rambu yang berlaku. Suatu perusahaan hendaknya tidak melanggar rambu seperti menjelek-jelekkkan perusahaan atau industri jasa lainnya didepan umum, karena para pelanggan yang kritis akan tidak simpati dengan cara-cara seperti itu dan mereka akan meninggalkan perusahaan.

3. Kategori keluhan

Untuk dapat menangani keluhan dengan baik, para petugas yang bergerak di industri jasa pelayanan khususnya *Waiter/Waitress* harus dapat menganalisis terlebih dahulu kategori keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Tanpa mengenal kategori keluhan sulit bagi *Waiter/Waitress* untuk melakukan langkah-langkah antisipasi. Perusahaan atas industri jasa pelayanan yang tidak pernah mendapat keluhan dari pelanggan dianggap sebagai perusahaan atau industri jasa pelayanan yang tidak sehat karena ia tidak pernah mengetahui apa yang ada dalam benak pelanggan, apakah puas atau tidak atau biasa saja. Karena itu suatu perusahaan jasa sebaiknya memiliki tolak ukur untuk melihat sampai sejauh mana tingkat kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Kepuasan pelanggan dapat kita sebut sebagai sarana untuk menghadapi kompetisi dimasa yang akan datang, sarana promosi yang terbaik. Aset terpenting bagi perusahaan dan jaminan pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.

Pada dasarnya keluhan pelanggan dapat dikategorikan dalam 4 (empat) bagian utama yaitu :

- *Mechanical complaint* (keluhan mekanikal)

Adalah suatu keluhan yang disampaikan oleh pelanggan sehubungan dengan tidak berfungsinya salah satu peralatan yang diperoleh dari suatu interaksi pelayanan. Misalnya: ruangan yang telah disewa pelanggan tidak diatur suhunya, cahanya tidak baik, kerusakan listrik dan hiasan atas mebel yang tidak memuaskan. Meskipun tampak sepele, bila keluhan seperti ini tidak diperhatikan dengan baik, para pelanggan akan pergi secara perlahan-lahan.

- *Attitudinal complaint* (keluhan akibat sikap petugas)

Adalah keluhan pelanggan yang muncul karena sikap negatif yang ditampilkan oleh *Waiter/Waitress* pada saat berhadapan dengan pelanggan. Hal ini dapat dirasakan pelanggan melalui sikap tidak peduli *Waiter/Waitress* terhadap pelanggan, wajah yang cemberut, cara bicara yang ketus, menganggap rendah pelanggan atau pengalihan tugas melayani ke *Waiter/Waitress* lain karena merasa tidak suka dengan pelanggan tersebut. Biasanya *Waiter/Waitress* yang bertingkah laku demikian berasal dari golongan tingkat ekonomi yang tinggi dan mereka berpikir bahwa bekerja identik dengan pakaian yang keren dan bagus, bermake-up lengkap dan menjadi pusat perhatian. Biasanya *Waiter/Waitress* yang bersikap demikian akan kurang sabar dalam menghadapi pelanggan dan akan bersikap diskriminatif terhadap pelanggan. Banyak pelanggan merasa rendah diri dengan hadirnya *Waiter/Waitress* yang bersikap demikian. *Waiter/Waitress* bekerja melayani pelanggan namun dalam benaknya ia seakan-akan adalah “pusat perhatian”. Perusahaan yang mempekerjakan para *Waiter/Waitress* dengan sikap itu cepat atau lambat akan ditinggalkan oleh pelanggannya.

- *Service related complaint* (keluhan yang berhubungan dengan pelayanan)

Adalah suatu keluhan yang datang karena hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan itu sendiri. Contohnya di restoran dimana waktu menunggu hidangan yang terlalu lama akan membuat tamu bosan dan tidak berselera untuk makan.

- *Unusual complaint* (keluhan yang aneh)

Adalah keluhan pelanggan yang dimata *Waiter/Waitress* merupakan keluhan yang tidak wajar (aneh). Pelanggan yang mengeluh seperti ini sebenarnya secara psikologis adalah orang-orang atau pelanggan yang hidupnya tidak bahagia dan kesepian. Biasanya orang-orang seperti ini hanya menginginkan hubungan yang hangat antar manusia keluhan-keluhan yang disampaikan kadang kala tidak perlu dicarikan jalan keluarnya, cukup didengarkan dengan penuh perhatian.

4. Identifikasi keluhan

Semua keluhan pelanggan memerlukan perhatian khusus, meskipun kadang-kadang disatu pihak keluhan tersebut tidak begitu penting. *Waiter/Waitress* harus dapat mengatasi masalah keluhan pelanggan dan secara sistematis dapat mengidentifikasi keluhan pelanggan secepatnya. Untuk dapat mengevaluasi sampai sejauh mana pelayanan dapat berhasil dengan baik perlu adanya sebaran data terhadap pelanggan berupa komentar dan saran pelanggan (*customer comment and suggestion*). Disini perusahaan dapat mengidentifikasi dirinya, sampai sejauh mana kemampuannya melayani tamu.

Salah satu cara mengidentifikasi keluhan tamu adalah dengan melakukan koneksi, didalam tindakan ini perusahaan dapat memisahkan keluhan yang sifatnya biasa (normal) dari keluhan yang luar biasa yang memerlukan penanganan khusus.

5. Cara mengatasi keluhan pelanggan

Perusahaan bisa hancur jika mengabaikan keluhan pelanggan. Ada beberapa hal yang dapat dilakukan oleh para *Waiter/Waitress* kala menghadapi keluhan pelanggan, antara lain yaitu :

- Pelanggan biasanya marah pada saat menyampaikan keluhan, tetapi *Waiter/Waitress* tidak boleh terpancing dan ikut marah.
- *Waiter/Waitress* tidak boleh membuat janji demi menyenangkan pelanggan namun berakibat fatal dikemudian hari, serta tidak menjanjikan sesuatu diluar kewenangannya.
- Jika permasalahan tidak dapat di selesaikan sementara *Waiter/Waitress* sudah berbuat maksimal untuk pelanggan, *Waiter/Waitress* harus berani menyatakan menyerah dengan jujur. Kejujuran adalah kebijaksanaan terbaik.
- Ada pelanggan yang selalu mengeluh, dalam menghadapi pelanggan seperti itu, *Waiter/Waitress* harus sabar dan melakukan pendekatan terhadap orang tersebut secara khusus.

6. Beberapa cara untuk menghadapi keluhan pelanggan

- Dengarkan dengan penuh perhatian dan empati tamu yang mengeluh.
- Jika memungkinkan, isolasikan tamu yang sedang marah ke tempat lain, sehingga pelanggan lain tidak mengetahuinya.
- Bertindak secara tenang. Hindari amarah dan menyalakan bahwa kesalahan ada di pihak pelanggan. Jangan berdebat dengan pelanggan.

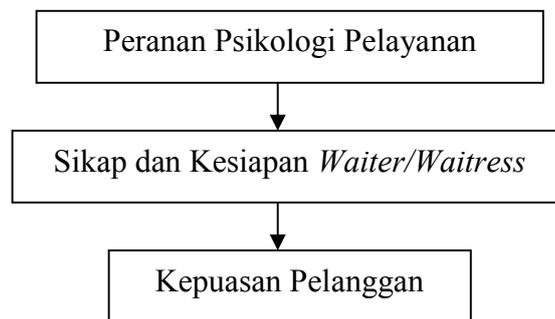
- Berhati-hati dengan harga diri pelanggan. Tunjukkan perhatian pada masalah pelanggan. Gunakan nama pelanggan sesering mungkin, hadapi keluhan pelanggan dengan serius.
- Berikan perhatian yang menyeluruh kepada pelanggan. Konsentrasikan pada permasalahan, tidak menyalakan tamu, jangan menghina tamu.
- Buat catatan. Tulis fakta tentang keluhan tamu. Mintalah pelanggan untuk berbicara secara perlahan agar keluhannya dapat dicatat. Hal ini dapat melegakan pelanggan.
- Katakan pada pelanggan apa yang sedang kita lakukan terhadap mereka. Tawarkan beberapa pilihan, jangan membuat janji jika tidak mungkin dipenuhi, jangan melakukan tindakan di luar batas otoritas *Waiter/Waitress*.
- Dalam membantu menyelesaikan masalah, tentukan jangka waktu secepat mungkin. Jangan terlalu berani menentukan waktu tapi tidak ditepati, lebih baik lebihkan sedikit namun penyelesaiannya lebih cepat.
- Amati tindakan yang dilakukan oleh orang lain yang membantu menyelesaikan masalah tersebut sampai tuntas.
- Hubungi pelanggan dan tanyakan apakah keluhan yang ditangani sudah memuaskan atau belum. Sampaikan rasa terima kasih kepada pelanggan.

Jika menghadapi pelanggan yang mengeluh *Waiter/Waitress* harus menyadari bahwa keluhan itu adalah salah satu langkah menuju perbaikan perusahaan keluhan pelanggan bukan berarti penghinaan terhadap produk perusahaan, melainkan merupakan alat koreksi yang efektif yang akan membuat

perusahaan menjadi matang. Dengan adanya keluhan para *Waiter/Waitress* juga akan menjadi lebih profesional dalam bekerja.

(Sugiarto, 2002 : 191- 206)

2.2 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini penulis akan menjelaskan bahwa peranan psikologi pelayanan adalah suatu ilmu yang ditanamkan manajemen untuk *Waiter/Waitress* agar *Waiter/Waitress* dapat memahami karakter tamu, sehingga diharapkan kesiapan *Waiter/Waitress* untuk menghadapi berbagai karakter tamu menjadi lebih optimal. Yang dimaksud sikap dan kesiapan *Waiter/Waitress* adalah bagaimana sikap atas penampilan seorang *Waiter/Waitress* sebelum melayani tamu serta kesiapan apa saja yang dibutuhkan agar pada saat melayani tamu tidak terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan sehingga timbul kepuasan pelanggan terhadap pelayanan *Waiter/Waitress*.

2.3 Asumsi-asumsi

Berdasarkan uraian di atas dengan adanya peranan psikologi pelayanan restoran yang meliputi sikap dan kesiapan *Waiter/Waitress* diharapkan dapat melayani lebih baik lagi agar dapat menekan *complaint* yang terjadi sehingga menimbulkan kepuasan tamu yang akan berdampak pula pada *income* suatu restoran.