

Penanganan Komplain untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Restoran *Stjerne Dining Brew* Surabaya

Dea Devina^{1*}, Ferizal Deddy Renaldy², Putri Krisma Salsabila³, Wiwin Wachidiah⁴

¹⁻⁴Politeknik NSC Surabaya

Email: ddevina594@gmail.com¹, ferizaldeddy8@gmail.com²,
putrikrisma.pk@gmail.com³, wiwin.dyah1966@gmail.com⁴

*Penulis Korespondensi: ddevina594@gmail.com

Abstract. *The purpose of this study is to analyze the handling complaint process, identify complaint resolution strategies, evaluate their impact on customer satisfaction, examine the challenges faced, and assess the role of Standard Operating Procedures (SOP) in improving the effectiveness of penanganan komplain to support service quality and customer loyalty at Stjerne Dining Brew Surabaya. This study employs a qualitative method with a direct observation approach at Stjerne Dining Brew Surabaya. Based on the results and discussion, it can be concluded that the implementation of penanganan komplain has been fairly effective through a systematic process, starting from listening to complaints, showing empathy, to follow-up actions. Flexible, prompt, and customer-oriented complaint resolution strategies are able to increase satisfaction and build customer loyalty. Positive impacts are reflected in increased trust, perceived service quality, and positive word of mouth. However, there are still challenges such as limited employee authority, team coordination, and work pressure. The role of SOP is very important in maintaining service consistency, although it needs to be supported by continuous training. Overall handling complaint becomes a strategic factor in improving*

Keywords: *Complaint Handling; Customer Loyalty; Customer Satisfaction; Service Quality; Standard Operating Procedure (SOP).*

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis proses penanganan komplain, mengidentifikasi strategi penyelesaian keluhan, mengevaluasi dampaknya terhadap kepuasan pelanggan, mengkaji kendala yang dihadapi, serta menilai peran SOP dalam meningkatkan efektivitas penanganan keluhan guna mendukung kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan di *Stjerne Dining Brew* Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan observasi langsung di *Stjerne Dining Brew* Surabaya. Berdasarkan hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penerapan penanganan komplain di *Stjerne Dining Brew* Surabaya telah berjalan cukup efektif melalui proses yang sistematis, mulai dari mendengarkan keluhan, memberikan empati, hingga tindak lanjut. Strategi penyelesaian keluhan yang fleksibel, cepat, dan berorientasi pada pelanggan mampu meningkatkan kepuasan serta membangun loyalitas pelanggan. Dampak positif terlihat pada meningkatnya kepercayaan, persepsi kualitas layanan, serta *word of mouth* yang baik. Namun, masih terdapat kendala seperti keterbatasan wewenang karyawan, koordinasi tim, dan tekanan kerja. Peran SOP sangat penting dalam menjaga konsistensi pelayanan, meskipun perlu didukung dengan pelatihan berkelanjutan. Secara keseluruhan, penanganan komplain menjadi faktor strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan restoran.

Kata kunci : Customer Loyalty; Customer Satisfaction; Complaint Handling; Service Quality; Standard Operating Procedure (SOP).

1. PENDAHULUAN

Industri kuliner di Indonesia, khususnya di kota Surabaya, mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Pertumbuhan restoran dengan berbagai konsep, mulai dari *fine dining* hingga *casual dining*, menciptakan persaingan yang semakin ketat. Dalam kondisi ini, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu usaha restoran. Tidak hanya kualitas makanan dan minuman, tetapi juga bagaimana restoran menangani keluhan pelanggan (*handling complaint*) menjadi aspek penting dalam menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Keluhan pelanggan merupakan hal yang tidak dapat dihindari dalam bisnis jasa, termasuk restoran. Keluhan dapat muncul akibat berbagai faktor seperti keterlambatan pelayanan, kesalahan pesanan, kualitas makanan yang tidak sesuai harapan, maupun sikap karyawan yang kurang profesional. Jika tidak ditangani dengan baik, keluhan tersebut dapat berdampak negatif terhadap citra restoran dan bahkan menyebabkan kehilangan pelanggan. Sebaliknya, penanganan keluhan yang efektif dapat menjadi peluang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat hubungan jangka panjang.

Stjerne Dining Brew sebagai salah satu restoran di Surabaya yang menawarkan pengalaman bersantap modern menghadapi tantangan serupa. Dengan konsep yang mengutamakan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan, restoran ini dituntut untuk mampu menangani setiap keluhan dengan cepat, tepat, dan profesional. Dalam praktiknya, tidak semua keluhan dapat diselesaikan dengan mudah, sehingga diperlukan strategi khusus dalam penanganan komplain agar pelanggan tetap merasa dihargai dan puas.

Kepuasan pelanggan sendiri merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu restoran. Pelanggan yang puas cenderung akan kembali berkunjung dan merekomendasikan restoran kepada orang lain. Sebaliknya, pelanggan yang tidak puas berpotensi menyebarkan pengalaman negatif, terutama melalui media sosial yang saat ini memiliki pengaruh besar terhadap reputasi bisnis. Oleh karena itu, penting bagi restoran untuk memiliki sistem penanganan keluhan yang efektif sebagai bagian dari strategi pelayanan.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis proses penanganan komplain, mengidentifikasi strategi penyelesaian keluhan, mengevaluasi dampaknya terhadap kepuasan pelanggan, mengkaji kendala yang dihadapi, serta menilai peran SOP dalam meningkatkan efektivitas penanganan keluhan guna mendukung kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan di *Stjerne Dining Brew* Surabaya.

Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengelola restoran lainnya dalam mengembangkan sistem pelayanan yang lebih baik, khususnya dalam menangani keluhan pelanggan. Dengan demikian, restoran tidak hanya mampu memenuhi ekspektasi pelanggan, tetapi juga menciptakan pengalaman yang positif dan berkesan.

2. KAJIAN LITERATUR

Dalam perkembangan industri jasa yang semakin kompetitif, penanganan komplain menjadi salah satu aspek penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan dan kepuasan pelanggan. Triandewo dan Yustine (2020) menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan erat dengan loyalitas pelanggan, di mana kemampuan perusahaan dalam menangani

keluhan menjadi faktor kunci dalam membentuk persepsi pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya dinilai dari kualitas awal, tetapi juga dari bagaimana perusahaan merespons kegagalan layanan yang terjadi.

Sejalan dengan hal tersebut, Adzhigalieva *et al.* (2022) mengemukakan bahwa penanganan komplain dan *service recovery* memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan serta secara tidak langsung memengaruhi loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel mediasi. Temuan ini menegaskan bahwa penanganan keluhan yang efektif dapat memperkuat hubungan jangka panjang antara pelanggan dan perusahaan.

Lebih lanjut, Saprudin (2023) menjelaskan bahwa penanganan komplain merupakan bagian integral dari kualitas layanan yang secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini diperkuat oleh Hökelekli (2024) yang menyatakan bahwa penanganan keluhan tidak hanya berdampak pada kepuasan pelanggan, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan loyalitas, dengan kepuasan sebagai variabel penghubung.

Dalam konteks pelayanan yang lebih luas, Marbella (2024) menekankan bahwa efektivitas penanganan keluhan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan secara keseluruhan. Pelayanan yang responsif, transparan, dan komunikatif akan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap organisasi. Pendapat ini didukung oleh Salam (2025) yang menyatakan bahwa sistem penanganan keluhan yang baik berperan penting dalam membentuk pengalaman pelanggan yang positif.

Selain itu, kecepatan dalam menangani keluhan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Darmanto (2025) menegaskan bahwa waktu penyelesaian keluhan yang cepat dapat mengurangi potensi keluhan berulang serta meningkatkan persepsi positif pelanggan terhadap perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa responsivitas merupakan elemen penting dalam strategi pelayanan.

Di sisi lain, faktor sumber daya manusia juga memiliki peran yang signifikan dalam keberhasilan penanganan komplain. Purnomo *et al.* (2025) menyatakan bahwa kompetensi karyawan, bersama dengan penanganan komplain dan kualitas layanan, berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi dan keterampilan interpersonal karyawan menjadi faktor penting dalam menghadapi keluhan pelanggan.

Perkembangan teknologi juga turut memengaruhi strategi penanganan keluhan. Nabila *et al.* (2025) menemukan bahwa penggunaan media digital dalam penanganan keluhan dapat meningkatkan efisiensi komunikasi dan mempercepat respon terhadap pelanggan. Dengan

demikian, integrasi teknologi dalam sistem pelayanan menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas penanganan komplain.

Dalam *hospitality industry*, penanganan komplain juga memiliki dampak yang lebih luas terhadap citra dan reputasi perusahaan. Jidda (2025) menyatakan bahwa penanganan keluhan yang efektif tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga berpengaruh terhadap loyalitas dan reputasi merek. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan komplain memiliki nilai strategis dalam membangun hubungan emosional antara pelanggan dan perusahaan.

Selanjutnya, Yuyun (2025) menegaskan bahwa kepuasan pelanggan berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara penanganan komplain dan loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan menjadi faktor utama dalam menciptakan loyalitas jangka panjang. Pendapat ini sejalan dengan Oluwasanmi (2024) yang menyatakan bahwa manajemen keluhan pelanggan berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pemasaran melalui peningkatan kualitas layanan dan loyalitas pelanggan.

Selain itu, Adinegara (2024) menyoroti bahwa penanganan komplain juga berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan, yang merupakan dasar dalam membangun hubungan jangka panjang. Sementara itu, Imad *et al.* (2026) menunjukkan bahwa sistem penanganan komplain yang efektif tidak hanya meningkatkan loyalitas pelanggan, tetapi juga berdampak pada kinerja keuangan perusahaan secara berkelanjutan.

Penelitian lain oleh Nirmalawati (2026) menyimpulkan bahwa penanganan komplain bersama dengan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, khususnya dalam sektor jasa yang menekankan interaksi langsung dengan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan penanganan keluhan sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam mengelola kualitas layanan secara menyeluruh.

Selain itu, penelitian oleh Triandewo dan Yustine (2020) juga menekankan pentingnya konsistensi pelayanan dalam membangun loyalitas pelanggan. Konsistensi ini termasuk dalam bagaimana perusahaan menangani keluhan secara berkelanjutan, sehingga pelanggan memiliki pengalaman yang stabil dan dapat dipercaya.

Selanjutnya, Adzhigalieva *et al.* (2022) juga menambahkan bahwa keadilan dalam penanganan keluhan (*perceived justice*) menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa lebih puas apabila mereka menilai bahwa solusi yang diberikan adil dan sesuai dengan permasalahan yang dialami.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penanganan komplain merupakan faktor strategis dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Penanganan keluhan yang efektif tidak

hanya berfungsi untuk menyelesaikan masalah, tetapi juga berperan dalam membangun kepercayaan, loyalitas, serta citra positif perusahaan secara berkelanjutan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan observasi langsung di *Stjerne Dining Brew* Surabaya. Peneliti melakukan pengamatan terhadap proses pelayanan, khususnya dalam menangani keluhan pelanggan yang terjadi selama operasional restoran. Data dikumpulkan melalui observasi partisipatif, wawancara informal dengan staf, serta dokumentasi situasi pelayanan. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana strategi penanganan komplain diterapkan serta respons pelanggan terhadap penanganan tersebut dalam konteks nyata.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Penanganan komplain di Restoran

Proses penanganan keluhan pelanggan di *Stjerne Dining Brew* Surabaya dilakukan secara sistematis dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil observasi, setiap keluhan yang disampaikan pelanggan diperlakukan sebagai prioritas yang harus segera ditangani dengan pendekatan profesional dan komunikatif. Proses ini dimulai sejak pelanggan menyampaikan keluhan, baik secara langsung kepada pramusaji maupun melalui supervisor yang bertugas di area restoran.

Tahap pertama dalam proses penanganan komplain adalah mendengarkan secara aktif (*active listening*). Pada tahap ini, karyawan berusaha memberikan perhatian penuh kepada pelanggan tanpa menyela pembicaraan. Sikap ini penting untuk menunjukkan bahwa restoran menghargai setiap masukan yang diberikan. Karyawan juga biasanya menjaga kontak mata, menggunakan bahasa tubuh yang terbuka, serta menghindari ekspresi defensif agar pelanggan merasa nyaman dalam menyampaikan keluhannya.

Selanjutnya, karyawan memberikan respon empati sebagai bentuk kepedulian terhadap ketidaknyamanan yang dialami pelanggan. Respon ini umumnya berupa permintaan maaf yang tulus dan pernyataan pengertian terhadap situasi yang terjadi. Misalnya, karyawan akan mengatakan bahwa mereka memahami kekecewaan pelanggan dan berkomitmen untuk segera mencari solusi terbaik. Tahap ini sangat penting karena dapat meredakan emosi pelanggan dan membangun kembali kepercayaan.

Tahap berikutnya adalah identifikasi masalah dan pencarian solusi. Karyawan akan menanyakan detail tambahan jika diperlukan untuk memastikan penyebab keluhan dapat

dipahami secara tepat. Setelah itu, karyawan menawarkan solusi yang sesuai dengan kebijakan restoran, seperti mengganti menu, memperbaiki pesanan, atau memberikan kompensasi tertentu. Dalam situasi tertentu, karyawan akan melibatkan supervisor atau manajer untuk memastikan solusi yang diberikan tepat dan memuaskan pelanggan.

Setelah solusi disepakati dan dilaksanakan, proses dilanjutkan dengan tindak lanjut (*follow-up*). Karyawan akan kembali kepada pelanggan untuk memastikan bahwa solusi yang diberikan telah memenuhi harapan mereka. Tindakan ini menunjukkan bahwa restoran tidak hanya menyelesaikan masalah secara teknis, tetapi juga memperhatikan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, proses penanganan komplain di *Stjerne Dining Brew* Surabaya mencerminkan pendekatan pelayanan yang berfokus pada pelanggan (*customer-oriented*). Setiap tahapan dilakukan dengan tujuan tidak hanya menyelesaikan masalah, tetapi juga menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Dengan demikian, keluhan yang awalnya bersifat negatif dapat diubah menjadi peluang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat loyalitas pelanggan.

Selain itu, dalam proses penanganan keluhan, aspek kecepatan respon (*responsiveness*) juga menjadi faktor penting yang sangat diperhatikan oleh pihak restoran. Berdasarkan hasil pengamatan, karyawan di *Stjerne Dining Brew* Surabaya berusaha memberikan respon secepat mungkin setelah menerima keluhan pelanggan. Waktu respon yang singkat dapat mengurangi tingkat ketidakpuasan pelanggan dan mencegah eskalasi emosi yang lebih tinggi. Karyawan tidak hanya dituntut untuk cepat, tetapi juga tetap menjaga kualitas komunikasi agar solusi yang diberikan tidak terkesan terburu-buru atau kurang tepat. Hal ini menunjukkan bahwa keseimbangan antara kecepatan dan ketepatan menjadi kunci dalam menciptakan penanganan keluhan yang efektif.

Di sisi lain, proses penanganan komplain juga mencerminkan pentingnya kerja sama tim (*teamwork*) antar karyawan dalam lingkungan restoran. Penanganan keluhan tidak selalu dapat diselesaikan oleh satu individu, terutama dalam kasus yang kompleks. Oleh karena itu, koordinasi antara pramusaji, dapur, supervisor, hingga manajer sangat diperlukan agar solusi yang diberikan dapat berjalan dengan lancar. Berdasarkan observasi, komunikasi internal yang baik membantu mempercepat proses penyelesaian masalah dan meminimalisir kesalahan yang berulang. Dengan adanya kerja sama tim yang solid, restoran mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan profesional, sehingga pelanggan merasa lebih percaya dan nyaman meskipun sempat mengalami ketidakpuasan.

Strategi Penyelesaian Keluhan

Strategi penyelesaian keluhan di *Stjerne Dining Brew* Surabaya dirancang untuk tidak hanya mengatasi masalah yang terjadi, tetapi juga memulihkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Berdasarkan hasil observasi, restoran menerapkan pendekatan yang fleksibel dan situasional, di mana setiap keluhan ditangani sesuai dengan jenis dan tingkat keparahan masalah yang dialami pelanggan. Pendekatan ini memungkinkan karyawan untuk menyesuaikan solusi secara tepat, sehingga pelanggan merasa mendapatkan perlakuan yang adil dan personal.

Salah satu strategi utama yang diterapkan adalah pemberian solusi langsung (*immediate solution*). Dalam kasus kesalahan pesanan atau kualitas makanan yang tidak sesuai, karyawan akan segera menawarkan penggantian menu atau perbaikan tanpa menunda waktu. Tindakan ini bertujuan untuk meminimalisir ketidaknyamanan pelanggan selama berada di restoran. Selain itu, kecepatan dalam memberikan solusi juga menjadi faktor penting dalam menjaga pengalaman pelanggan agar tetap positif meskipun sempat terjadi kesalahan.

Selain solusi langsung, restoran juga menerapkan strategi kompensasi sebagai bentuk tanggung jawab atas ketidakpuasan yang dirasakan pelanggan. Kompensasi dapat berupa potongan harga, pemberian menu gratis, atau bentuk perhatian lainnya yang disesuaikan dengan kondisi yang terjadi. Strategi ini tidak hanya berfungsi sebagai bentuk permintaan maaf, tetapi juga sebagai upaya untuk membangun kembali kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan restoran.

Dalam situasi tertentu, terutama ketika terjadi keluhan yang serius, penanganan akan dialihkan kepada pihak manajemen. Supervisor atau manajer akan langsung turun tangan untuk menangani pelanggan, memberikan penjelasan yang jelas, serta memastikan solusi yang diberikan benar-benar memuaskan. Keterlibatan manajemen ini menunjukkan komitmen restoran dalam memberikan pelayanan terbaik sekaligus meningkatkan kepercayaan pelanggan.

Lebih lanjut, strategi penyelesaian keluhan juga didukung oleh pendekatan komunikasi yang persuasif dan profesional. Karyawan dilatih untuk menggunakan bahasa yang sopan, jelas, dan tidak menyalahkan pelanggan. Mereka juga berusaha memberikan penjelasan yang transparan terkait penyebab masalah serta langkah-langkah yang diambil untuk memperbaikinya. Komunikasi yang efektif ini membantu menciptakan suasana yang kondusif dan mengurangi potensi konflik.

Selain itu, restoran juga menunjukkan adanya upaya pencegahan keluhan berulang (*preventive action*) sebagai bagian dari strategi jangka panjang. Setiap keluhan yang terjadi

biasanya didokumentasikan dan dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, kesalahan yang sama dapat diminimalisir di masa mendatang. Pendekatan ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan tidak hanya berfokus pada penyelesaian sesaat, tetapi juga pada perbaikan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, strategi penyelesaian keluhan di *Stjerne Dining Brew* Surabaya mencerminkan kombinasi antara kecepatan, ketepatan, empati, dan profesionalisme. Dengan menerapkan strategi yang komprehensif, restoran tidak hanya mampu menyelesaikan keluhan pelanggan, tetapi juga menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Selain strategi yang telah diterapkan, *Stjerne Dining Brew* Surabaya juga menekankan pentingnya pemberdayaan karyawan (*employee empowerment*) dalam proses penyelesaian keluhan. Karyawan, khususnya yang berada di garis depan seperti pramusaji, diberikan kewenangan tertentu untuk mengambil keputusan secara cepat tanpa harus selalu menunggu persetujuan atasan. Hal ini memungkinkan penanganan keluhan dilakukan secara lebih responsif dan efisien. Dengan adanya kepercayaan dari manajemen, karyawan menjadi lebih percaya diri dalam menghadapi pelanggan serta mampu memberikan solusi yang tepat sesuai dengan situasi yang dihadapi. Pemberdayaan ini juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Di samping itu, strategi penyelesaian keluhan juga diperkuat melalui evaluasi dan umpan balik pelanggan (*feedback system*). Setelah proses penanganan keluhan selesai, restoran berupaya memperoleh tanggapan dari pelanggan terkait kepuasan mereka terhadap solusi yang diberikan. Informasi ini menjadi bahan penting dalam melakukan perbaikan layanan di masa mendatang. Dengan memanfaatkan umpan balik pelanggan, manajemen dapat mengidentifikasi kelemahan dalam sistem pelayanan serta merancang strategi yang lebih efektif. Pendekatan ini menunjukkan bahwa restoran tidak hanya berfokus pada penyelesaian masalah jangka pendek, tetapi juga berorientasi pada peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Dampak terhadap Kepuasan Pelanggan

Penanganan keluhan pelanggan atau penanganan komplain yang efektif memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di *Stjerne Dining Brew* Surabaya. Berdasarkan hasil observasi, pelanggan yang awalnya mengalami ketidakpuasan akibat kesalahan layanan menunjukkan perubahan sikap setelah mendapatkan penanganan yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan dalam menangani keluhan dapat mengubah pengalaman negatif menjadi pengalaman yang lebih positif.

Salah satu dampak utama yang terlihat adalah meningkatnya persepsi kualitas layanan. Pelanggan cenderung menilai bahwa restoran memiliki standar pelayanan yang tinggi ketika mampu menangani keluhan dengan cepat dan profesional. Bahkan, dalam beberapa kasus, pelanggan merasa lebih puas setelah keluhan mereka diselesaikan dibandingkan ketika tidak mengalami masalah sama sekali. Fenomena ini menunjukkan bahwa kualitas penanganan keluhan menjadi bagian penting dari keseluruhan pengalaman pelanggan.

Selain itu, penanganan keluhan yang baik juga berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan (*customer trust*). Ketika restoran menunjukkan tanggung jawab dan keseriusan dalam menyelesaikan masalah, pelanggan merasa bahwa mereka diperlakukan secara adil dan dihargai. Kepercayaan ini menjadi dasar penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara pelanggan dan restoran.

Dampak lainnya adalah meningkatnya loyalitas pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dengan penanganan keluhan cenderung akan kembali berkunjung di masa mendatang. Mereka juga lebih toleran terhadap kesalahan kecil yang mungkin terjadi di kemudian hari karena telah memiliki pengalaman positif sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan komplain yang efektif dapat menjadi strategi untuk mempertahankan pelanggan.

Selanjutnya, penanganan keluhan juga berkontribusi terhadap *word of mouth* positif. Pelanggan yang puas tidak hanya menyimpan pengalaman tersebut untuk diri sendiri, tetapi juga membagikannya kepada orang lain, baik secara langsung maupun melalui media sosial. Dalam era digital saat ini, ulasan pelanggan memiliki pengaruh besar terhadap citra restoran. Oleh karena itu, pengalaman positif dalam penanganan keluhan dapat menjadi alat promosi yang efektif.

Di sisi lain, proses penanganan komplain juga membantu restoran dalam memahami harapan dan kebutuhan pelanggan. Setiap keluhan yang disampaikan memberikan informasi berharga mengenai aspek layanan yang perlu diperbaiki. Dengan memanfaatkan informasi ini, restoran dapat melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Namun demikian, dampak positif tersebut hanya dapat tercapai apabila penanganan keluhan dilakukan secara konsisten. Berdasarkan pengamatan, ketidakkonsistenan dalam memberikan solusi dapat menimbulkan persepsi negatif di kalangan pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi restoran untuk memastikan bahwa setiap karyawan memiliki pemahaman yang sama terkait standar penanganan keluhan.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa penanganan komplain memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di *Stjerne Dining Brew*

Surabaya. Penanganan keluhan yang tepat tidak hanya menyelesaikan masalah yang ada, tetapi juga memberikan nilai tambah bagi pengalaman pelanggan. Dengan demikian, penanganan komplain dapat menjadi salah satu strategi utama dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan secara berkelanjutan.

Kendala dalam Handling Complaint

Dalam pelaksanaan penanganan komplain di *Stjerne Dining Brew* Surabaya, terdapat berbagai kendala yang mempengaruhi efektivitas penanganan keluhan pelanggan. Kendala-kendala ini muncul baik dari faktor internal maupun eksternal yang secara langsung maupun tidak langsung berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Salah satu kendala utama yang ditemukan adalah kurangnya koordinasi antar karyawan. Dalam situasi tertentu, informasi terkait keluhan pelanggan tidak tersampaikan secara menyeluruh kepada seluruh pihak yang terlibat, seperti antara pramusaji dan bagian dapur. Hal ini menyebabkan terjadinya miskomunikasi yang berpotensi memperlambat proses penyelesaian keluhan.

Selain itu, terdapat kendala berupa keterbatasan wewenang karyawan tingkat operasional. Tidak semua karyawan memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan secara langsung, terutama dalam memberikan kompensasi kepada pelanggan. Akibatnya, proses penanganan keluhan menjadi lebih lama karena harus menunggu persetujuan dari supervisor atau manajer.

Kendala berikutnya adalah perbedaan tingkat keterampilan komunikasi antar karyawan. Tidak semua karyawan memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam menghadapi pelanggan yang menyampaikan keluhan. Kurangnya keterampilan dalam berkomunikasi dapat menyebabkan kesalahpahaman atau bahkan memperburuk situasi yang ada.

Selain itu, faktor tekanan kerja (*work pressure*) juga menjadi kendala dalam penanganan komplain. Pada saat restoran berada dalam kondisi ramai, karyawan harus menangani banyak pelanggan sekaligus, sehingga fokus dalam menangani keluhan menjadi terbagi. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Kendala lain yang tidak kalah penting adalah kurangnya pelatihan yang berkelanjutan. Meskipun karyawan telah mendapatkan pelatihan dasar, namun tanpa adanya pembaruan dan pengembangan keterampilan secara berkala, kemampuan dalam menangani keluhan menjadi kurang optimal. Pelatihan yang tidak berkesinambungan dapat menghambat peningkatan kualitas pelayanan.

Di sisi lain, terdapat juga kendala yang berasal dari pelanggan, yaitu perbedaan karakter dan ekspektasi pelanggan. Setiap pelanggan memiliki harapan yang berbeda terhadap pelayanan yang diberikan. Beberapa pelanggan mungkin dapat menerima solusi dengan baik, namun ada juga yang tetap merasa tidak puas meskipun solusi telah diberikan.

Kendala berikutnya adalah kurangnya dokumentasi dan evaluasi keluhan secara sistematis. Tidak semua keluhan yang terjadi dicatat dengan baik, sehingga sulit bagi manajemen untuk melakukan analisis dan perbaikan layanan secara menyeluruh. Hal ini menyebabkan potensi terulangnya kesalahan yang sama di masa mendatang.

Selain itu, keterbatasan sumber daya, baik dari segi jumlah karyawan maupun waktu, juga menjadi hambatan dalam penanganan komplain. Ketika jumlah karyawan tidak sebanding dengan jumlah pelanggan, maka pelayanan yang diberikan menjadi kurang maksimal, termasuk dalam menangani keluhan pelanggan.

Secara keseluruhan, berbagai kendala tersebut menunjukkan bahwa penanganan komplain merupakan proses yang kompleks dan membutuhkan perhatian khusus dari manajemen restoran. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan, baik melalui peningkatan koordinasi, pelatihan karyawan, maupun penguatan sistem pelayanan agar kendala yang ada dapat diminimalisir dan kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan.

Peran Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Handling Complaint

SOP memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan proses penanganan komplain di *Stjerne Dining Brew* Surabaya berjalan secara konsisten, sistematis, dan profesional. SOP berfungsi sebagai pedoman kerja yang memberikan arahan jelas kepada seluruh karyawan mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan ketika menghadapi keluhan pelanggan. Dengan adanya SOP, setiap karyawan memiliki standar yang sama dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat meminimalisir perbedaan perlakuan terhadap pelanggan.

Dalam praktiknya, SOP membantu mengatur alur penanganan keluhan mulai dari tahap penerimaan keluhan hingga penyelesaian dan tindak lanjut. Karyawan diarahkan untuk terlebih dahulu mendengarkan keluhan dengan penuh perhatian, kemudian memberikan respon empati, serta menawarkan solusi yang sesuai dengan kebijakan restoran. Alur yang terstruktur ini membantu karyawan dalam bertindak secara cepat dan tepat tanpa harus ragu dalam mengambil langkah.

Selain itu, SOP juga berperan dalam menentukan batasan wewenang karyawan. Setiap posisi memiliki tanggung jawab dan kewenangan yang berbeda dalam menangani keluhan pelanggan. Misalnya, pramusaji dapat menangani keluhan ringan secara langsung, sementara

keluhan yang lebih kompleks harus dilaporkan kepada supervisor atau manajer. Pembagian wewenang ini penting untuk menjaga kontrol dan memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil tetap sesuai dengan kebijakan perusahaan.

Peran SOP juga terlihat dalam upaya menjaga konsistensi kualitas pelayanan. Dengan adanya standar yang jelas, setiap pelanggan akan mendapatkan perlakuan yang relatif sama dalam situasi yang serupa. Hal ini penting untuk membangun citra positif restoran sebagai penyedia layanan yang profesional dan dapat dipercaya. Konsistensi ini juga membantu meningkatkan kepuasan pelanggan karena mereka merasa diperlakukan secara adil.

Lebih lanjut, SOP menjadi dasar dalam pelatihan dan pengembangan karyawan. Karyawan baru biasanya akan diperkenalkan dengan SOP sebagai bagian dari proses orientasi, sehingga mereka dapat memahami standar pelayanan yang diharapkan sejak awal. Selain itu, SOP juga digunakan sebagai acuan dalam pelatihan lanjutan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam menangani berbagai situasi keluhan.

SOP juga berfungsi sebagai alat untuk evaluasi kinerja karyawan. Manajemen dapat menilai sejauh mana karyawan telah menjalankan prosedur yang telah ditetapkan dalam menangani keluhan pelanggan. Apabila terdapat penyimpangan dari SOP, maka dapat dilakukan perbaikan melalui pembinaan atau pelatihan tambahan. Dengan demikian, SOP tidak hanya menjadi panduan kerja, tetapi juga alat kontrol kualitas pelayanan.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat tantangan terkait penerapan SOP secara optimal. Tidak semua karyawan mampu mengimplementasikan SOP dengan baik, terutama dalam situasi yang membutuhkan penanganan cepat dan fleksibel. Hal ini menunjukkan bahwa selain memahami SOP, karyawan juga perlu memiliki kemampuan adaptasi dan keterampilan interpersonal yang baik.

Secara keseluruhan, SOP memiliki peran yang sangat strategis dalam mendukung efektivitas penanganan komplain di *Stjerne Dining Brew* Surabaya. Dengan penerapan SOP yang baik dan konsisten, restoran dapat meningkatkan kualitas pelayanan, mengurangi kesalahan, serta menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk terus melakukan evaluasi dan penyempurnaan SOP agar tetap relevan dengan kebutuhan dan dinamika pelayanan di lapangan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penerapan penanganan komplain di *Stjerne Dining Brew* Surabaya telah berjalan cukup efektif melalui proses yang sistematis, mulai dari mendengarkan keluhan, memberikan empati, hingga tindak lanjut.

Strategi penyelesaian keluhan yang fleksibel, cepat, dan berorientasi pada pelanggan mampu meningkatkan kepuasan serta membangun loyalitas pelanggan. Dampak positif terlihat pada meningkatnya kepercayaan, persepsi kualitas layanan, serta *word of mouth* yang baik. Namun, masih terdapat kendala seperti keterbatasan wewenang karyawan, koordinasi tim, dan tekanan kerja. Peran SOP sangat penting dalam menjaga konsistensi pelayanan, meskipun perlu didukung dengan pelatihan berkelanjutan. Secara keseluruhan, penanganan komplain menjadi faktor strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan restoran.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinegara, G. N. J. (2024). The effect of complaint handling and service quality on customer trust. *Journal of Economics and Business Development*.
- Adzhigalieva, Z., et al. (2022). The influence of complaint handling and service recovery on customer satisfaction, customer loyalty, and customer retention. *Advances in Economics, Business and Management Research*.
- Darmanto, P. M. (2025). The impact of customer complaint resolution time on complaints. *Eastasouth Management and Business Journal*, 4(1), 126–142.
- Hökelekli, N. A. (2024). The impact of complaint handling and service quality on customer satisfaction and customer loyalty.
- Imad, et al. (2026). Effective complaint handling systems, customer loyalty, and sustainable financial performance.
- Jidda, C. (2025). Impact of complaint handling on customer satisfaction, loyalty, and brand reputation in hospitality organisations.
- Marbella, B. (2024). Customer complaint handling services in public sector organizations.
- Nabila, H. C., Verawati, N., & Pienrasmi, H. (2025). Digital communication feedback in customer complaint service.
- Nirmalawati, N. (2026). Pengaruh quality of service dan handling complaint terhadap customer satisfaction.
- Oluwasanmi. (2024). Customer complaint management and marketing performance in the service industry.
- Purnomo, E., Ngaliman, & Yanti, S. (2025). The effect of competence, IT, and complaint handling on customer satisfaction.
- Salam, A. (2025). The effectiveness of consumer complaint services.
- Saprudin, E. (2023). Pengaruh kualitas layanan dan penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan.
- Triandewo, M. A., & Yustine, Y. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*.
- Yuyun. (2025). Customer loyalty: The role of service quality and complaint handling.