

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN KOMPLAIN

Dokumen ini merupakan panduan wajib bagi seluruh staf *Front-of-House* (FOH) dan *Back-of-House* (BOH) dalam merespons dan menyelesaikan keluhan tamu secara profesional, sigap, dan terukur.

1. METODE UTAMA: L.A.S.T (LISTEN, APOLOGIZE, SOLVE, THANK)

L**LISTEN (Dengarkan Tulus Tanpa Menyela)**

Tatap mata tamu, berikan kontak mata positif, anggukkan kepala, dan dengarkan seluruh keluhan hingga selesai. Dilarang memotong pembicaraan atau bersikap defensif.

A**APOLOGIZE (Minta Maaf Berempati)**

Sampaikan permohonan maaf yang berfokus pada ketidaknyamanan pelanggan. Contoh: "Mohon maaf atas ketidaknyamanan Ibu, hal ini seharusnya tidak terjadi."

S**SOLVE (Berikan Solusi & Tindakan Cepat)**

Tarik makanan bermasalah dalam kurun < 3 menit. Tawarkan penggantian hidangan baru atau menu penyeimbang sesuai matriks wewenang.

T**THANK (Apresiasi Masukan Tamu)**

Ucapkan terima kasih karena tamu bersedia menyampaikan keluhan langsung. Contoh: "Terima kasih Pak sudah memberitahu kami agar kualitas resep kami tingkatkan."

2. PROTOKOL KHUSUS: RAMBUT & RASA KEASINAN

**Kasus Kontaminasi Rambut**

- Minta maaf langsung tanpa menyalahkan pihak mana pun.
- Segera ambil piring berisi rambut dari meja tamu.
- Buatkan porsi baru dari awal (bukan sekadar membuang rambutnya).
- Berikan item tersebut secara gratis (*complimentary*).

**Kasus Masakan Keasinan**

- Hindari berdebat mengenai resep standar restoran.
- Tawarkan untuk disesuaikan rasa / dibuatkan ulang.
- Jika tamu menolak makanan pengganti, hapus item dari bill.
- Sajikan *dessert* atau iced tea gratis sebagai penawar.

3. MATRIKS ESKALASI & LIMIT KOMPENSASI STAF

Jabatan	Batas Wewenang Kompensasi	Tindakan Operasional yang Diizinkan
Waiter / Server	Maksimal Rp 35.000 / meja	Ganti menu baru, berikan iced tea / dessert gratis standar.
Supervisor FOH	Maksimal Rp 100.000 / meja	Hapus item bermasalah dari bill, berikan voucher makan 10%.
Manager Restoran	Di atas Rp 100.000 / Full Refund	Diskon total invoice, penggantian penuh, kustomisasi permohonan maaf.

JOGJA TAMA TRI CITA

Pusat Pelatihan & Konsultasi Manajemen Restoran

Formulir: LOG-INC-01
Divisi: Operational Quality

4. FORMULIR LAPORAN INSIDEN & KOMPLAIN TAMU

Tanggal / Jam: _____

Nomor Meja / Nama Tamu: _____

Nama Waiter Tugas: _____

Nama Head Chef On-Duty: _____

Rincian Komplain Tamu:

Tindakan Penyelesaian & Kompensasi yang Diberikan:

5. CHECKLIST HARIAN SERVICE EXCELLENCE & PENCEGAHAN KOMPLAIN

AREA DAPUR (BOH) - PENCEGAHAN

- ☐ Seluruh staf dapur memakai *hairnet* / topi secara rapat.
- ☐ Melakukan *Tasting QC* resep kuah/saus sebelum resto buka.
- ☐ Memastikan area piring bersih bebas debu dan serat kain.
- ☐ Pemeriksaan rutin berkala garansi kebersihan perabotan masak.

AREA PELAYANAN (FOH) - KONTROL

- ☐ Visual QC: Periksa ulang hidangan sebelum diantar ke meja.
- ☐ Lakukan *Table Check* 2 menit setelah makanan disajikan.
- ☐ Briefing harian evaluasi komplain hari sebelumnya.
- ☐ Staf membawa alat tulis/POS tablet untuk mencatat pesanan khusus.



Catatan Konsultan Jogja Tama Tri Cita:

Komplain bukan tanda kegagalan total, melainkan kesempatan membuktikan profesionalisme. Kebanyakan pelanggan yang komplainnya ditangani dengan cepat dan tepat justru berubah menjadi pelanggan paling loyal.

Dibuat oleh Supervisor:

(_____)

Disetujui Resto Manager:

(_____)

Konsultan Pendamping:

(Jogja Tama Tri Cita)

