Universiti Teknologi MARA
Cawangan Terengganu

INFO USAHAWAN

usahawan pemacu ekonomi mapan

EDISI 26

ISSN 1823-6421

BULETIN ADALAH HAK MILIK KEKAL MASMED UiTM CAWANGAN TERENGGANU

SIKAP PENENTU KEJAYAAN PERNIAGAAN

Surina Nayan1 dan Suhaimi Nayan2

1Akademi Pengajian Bahasa, UiTM Cawangan Perlis, Kampus Arau, 02600 Arau, Perlis.
2 Bahagian Pembuatan (Manufacturing Section), UniKL MSI, 09000 Kulim, Kedah.

*Koresponden: surinana@uitm.edu.my

A: Adik, Horlicks tarik ni dah sejuk.
B: Horlicks, kalau tarik memang sejuk,kak.....(macamlah kita tak pernah minum di tempat lain).

(Dalam hati terdetik- sekiranya minuman itu tidak diganti dengan minuman baru yang masih panas, apa salahnya beliau meminta maaf kerana menghantar minuman selepas capati selesai dijamah).

Ini merupakan perbualan antara pelanggan di sebuah gerai capati bersama pekerja di kaunter bayaran.Dari perbualan ini, dapat disimpulkan bahawa betapa sukarnya mereka menerima teguran. Teguran yang diberi bukanlah untuk memalukan, menghina atau menjatuhkan perniagaan, tetapi sebagai cadangan penambahbaikan perkhidmatan perniagaan. Menerusi penelitian penulis, ada segelintir peniaga Melayu dan juga pekerja Melayu yang amat sukar menerima teguran yang membina. Tetapi, sahabat kita dari bangsa lain selalunya akan menerima teguran kita dengan muka manis dan berbudi bahasa walaupun mungkin kadang-kadang ada dari mereka yang merasa kurang senang dengan teguran kita.

Sebagai peniaga terutamanya peniaga bumiputra, mereka perlu mempunyai kemahiran berkomunikasi yang bagus dalam perniagaan untuk menarik hati para pelanggan. Pemilik perniagaan juga perlu mengadakan sesi tazkirah atau sesi 'santai bicara' mungkin sebulan sekali bagi membincangkan hal perniagaan termasuklah mengenai tatacara melayan pelanggan serta menambah baik mutu perkhidmatan pelanggan.

Pemilik perniagaan yang tidak memantau mutu perkhidmatan pelanggan akan mengalami kerugian di atas sikap para pekerjanya. Ini kerana setiap hujung bulan para pekerja akan dibayar gaji dengan tidak mengambil kira mutu perkhidmatan yang diberikan oleh mereka. Manakala, bagi pihak para pelanggan pula, sekiranya mereka mengalami pengalaman yang kurang baik, mungkin mereka tidak lagi mengunjungi premis perniagaan tersebut. Kita selalu mendengar pelanggan merungut berkata "First and last la makan kat situ", dan setiap peniaga pastinya tidak menghendaki perkara sebegini terjadi kepada perniagaan mereka. Walaubagaimanapun, kadangkala ada pemilik perniagaan sendiri yang tidak suka menerima teguran dari pelanggan.Amat perlu untuk setiap peniaga mempunyai sikap terbuka akan cadangan serta teguran agar perniagaan lebih berkembang maju. Kejayaan sesuatu perniagaan bergantung kepada sikap baik pemilik serta pekerja terhadap pelanggan di sesuatu premis perniagaan.

Di antara sikap yang akan menyebabkan sesuatu perniagaan terutama perniagaan berasaskan restoren atau gerai makanan gulung tikar adalah:

1. Perkhidmatan yang tidak cekap di mana pekerja mengambil pesanan serta melayan pelanggan secara sambil lewa dan lembab. Ada sesetengah pekerja yang 'buat-buat tidak nampak' apabila mereka dipanggil oleh pelanggan.

2. Makanan yang kurang sedap dan tidak memenuhi selera pelanggan.

3. Harga yang tidak berpatutan dengan kualiti makanan yang disajikan.

4. Premis perniagaan yang kurang bersih, lantai kotor lembab, sinki tersumbat serta persekitaran premis yang semak, tidak terurus dan dipenuhi sampah sarap.

5. Pekerja yang tidak mementingkan kebersihan diri serta berpenampilan tidak menarik.

6. Pelanggan yang berkongsi testimoni yang tidak baik mengenai makanan di premis tersebut berdasarkan pengalaman mereka menikmati juadah di situ.

7. Tiada promosi menarik yang dilakukan olek pemilik perniagaan seperti air putih percuma dan promosi yang lainnya bagi menarik pelanggan untuk terus mengunjungi premis makanan mereka.

8. Tidak menyediakan baki atau wang kecil yang mencukupi untuk dipulangkan kepada pelanggan dan kadangkala pelanggan sendiri terpaksa menukar duit kecil di kedai bersebelahan.

Ini merupakan antara faktor yang mungkin menggagalkan sesuatu premis perniagaan makanan jika tiada tindakan dilakukan untuk memperbaiki mutu perkhidmatan serta makanan. Para pemilik premis perlulah dari masa ke semasa membuat semakan kendiri agar segala kelemahan dapat di atasi supaya perniagaan bertahan dan berkembang maju dalam suasana ekonomi yang mencabar kini.

*"merupakan pandangan peribadi penulis"