

**PERANCANGAN *STANDARD OPERATIONAL
PROCEDURE WAITRESS* CERITERA COFFEE,
BRUNCH, & CULTURE DALAM MENINGKATKAN
KONSISTENSI KUALITAS PELAYANAN**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Akuntansi

Oleh

Bella Bestiana Tjandra

2016130027

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
Terakreditasi oleh BAN-PT No.1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2019**

**DESIGNING THE STANDARD OPERATIONAL
PROCEDURE OF CERITERA COFFEE, BRUNCH, &
CULTURE'S WAITRESS IN IMPROVING THE
CONSISTENCY OF THE SERVICE QUALITY**



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements

for Bachelor's Degree in Accounting

By:

Bella Bestiana Tjandra

2016130027

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMIC
ACCOUNTING DEPARTMENT
Accredited by National Accreditation Agency
No.1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2019**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI**



**PERANCANGAN *STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE WAITRESS*
CERITERA COFFEE, BRUNCH, & CULTURE DALAM MENINGKATKAN
KONSISTENSI KUALITAS PELAYANAN**

Oleh:

Bella Bestiana Tjandra

2016130027

**PERSETUJUAN
SKRIPSI**

Bandung, November 2019

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Dr. Sylvia Fettry Elvira Maratno, S.E., S.H., M.Si., Ak.

Pembimbing Skripsi,

Dr. Amelia Setiawan, S.E., M.Ak., Ak., CISA.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Bella Bestiana Tjandra
Tempat, tanggal lahir : Pontianak, 21 Maret 1998
Nomor Pokok Mahasiswa : 2016130027
Program Studi : S1 Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PERANCANGAN *STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE WAITRESS*
CERITERA COFFEE, BRUNCH, & CULTURE DALAM MENINGKATKAN
KONSISTENSI KUALITAS PELAYANAN

Yang telah diselesaikan di bawah bimbingan:
Dr. Amelia Setiawan, S.E., M.Ak., Ak., CISA.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, mata dari perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU. No. 20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.

Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik profesi atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal: November
2019

Pembuat pernyataan:



(Bella Bestiana Tjandra)

ABSTRAK

Kementerian Perindustrian mencatat, sepanjang tahun 2018, industri makanan dan minuman mampu tumbuh sebesar 7,91 persen atau melampaui pertumbuhan ekonomi nasional di angka 5,17 persen. Agar dapat bersaing, perusahaan harus dapat mengelola kegiatan operasionalnya dengan baik. Dalam sebuah perusahaan, sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam mencapai tujuan perusahaan, yaitu sebagai penggerak kegiatan operasional perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia sebaik mungkin agar dalam penerapannya, sumber daya manusia tersebut dapat mengemban tugasnya sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki. Banyak cara yang dapat dilakukan untuk mengendalikan kegiatan karyawan.

Pengendalian internal merupakan proses kebijakan atau prosedur yang dijalankan dewan direksi, manajemen, dan personel lainnya suatu entitas yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai mengenai keandalan, kepatuhan, efektivitas, dan efisiensi kegiatan perusahaan. Salah satunya adalah dengan membuat pola dan mekanisme kerja yang standar serta baku yang tertuang dalam *standard operational procedure* kerja. *Standard operational procedure* pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah, atau tindakan, dan penggunaan fasilitas pemrosesan yang dilaksanakan oleh orang-orang didalam suatu organisasi, telah berjalan secara efektif, konsisten, standar, dan sistematis.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif. Sumber data yang diperoleh berasal dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara, observasi, dokumentasi, dan kuesioner, sedangkan untuk data sekunder diperoleh dari data yang sudah tersedia dari perusahaan seperti struktur organisasi, *job description*, dan dokumen-dokumen terkait aturan terhadap karyawan atau buku dan literatur. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi lapangan dan studi literatur. Objek pada penelitian ini adalah Ceritera Coffee, Brunch, & Culture, sebuah *café* yang terletak di Jalan Gunung Kencana No.2.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, desain *standard operational procedure* dirancang untuk menjadi panduan dan pedoman bagi *waitress* selama bekerja di Ceritera Coffee, Brunch, & Culture. Rancangan SOP ini telah mempertimbangkan kriteria kerja yang diinginkan oleh *owner* dengan kondisi nyata yang terjadi di lapangan serta saran dan masukan dari konsumen yang pernah merasakan pelayanan *waitress* Ceritera. Hal ini dilakukan dengan tujuan supaya SOP yang dibuat sesuai dengan kebutuhan *waitress*. SOP ini diharapkan untuk dievaluasi kembali oleh kepala HRD dengan merekrut seorang supervisor yang bertanggungjawab untuk mengawasi dan mengevaluasi performansi *waitress*. Hal ini dirasa perlu karena dengan adanya pengawasan dan evaluasi secara berkala, maka kualitas pelayanan *waitress* dapat selalu konsisten dan ditingkatkan menjadi lebih baik. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat konsumen puas dan mau berkunjung kembali ke *café*.

Kata kunci: Pemeriksaan operasional, Sistem informasi akuntansi, *standard operational procedure*, siklus penggajian.

ABSTRACT

The Ministry of Industry noted, throughout 2018, the food and beverage industry could grow by 7.91 percent or exceed the national economic growth at 5.17 percent. To be able to compete, companies must be able to manage their operational activities properly. In a company, human resources have an important role in achieving company goals, namely as a driver of the company's operational activities. Therefore, companies need to manage human resources as well as possible so that in the implementation, human resources can carry out their duties in accordance with their abilities and skills. There are many ways to control employee's activities.

Internal control is process, affected by and entity's board of directors, management and other personnel, designed to provide reasonable assurance regarding the achievement of objectives relating to operations, reporting and compliance. One of the methods is by making a patterns and mechanisms of work that are standardized in a standard operational procedure. Standard operational procedures are basically guidelines that contain operational procedures in an organization to ensure that every decision, step, or action, and the use of processing facilities carried out by people within the organization are running effectively, consistently, standard, and systematically.

This research employed descriptive method. The sources of data is obtained from primary and secondary data. Primary data is collected from interviews, observations, documentation, and questionnaires, while the secondary data is collected from the data that is provided by the company such as organizational structure, job descriptions, and documents related to the rules of the employees, book and literature. Data collection techniques are by field studies and literature studies. The object of this research is Ceritera Coffee, Brunch, & Culture, a café located on Gunung Kencana No.2.

Based on the results of the research, the standard operational procedure is designed to help and guide waitress while working at Ceritera Coffee, Brunch, & Culture. This SOP is designed by considering the criteria desired by the owner to the condition happen in the field as well as the suggestions and input from customers who have experienced the service of Ceritera's waitress. This SOP is made with the hope to meet the need of waitress and is expected to be re-evaluate by the head of human resource department by recruiting a supervisor who is responsible for overseeing and evaluating the performance of the waitress. This is necessary because regular supervision will help to maintain the consistency and improvement of the service quality of the waitress. Better service quality will make customer satisfied and want to return to café.

Keywords: Operational review, Accounting information systems, standard operational procedures, payroll cycles

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PERANCANGAN *STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE WAITRESS CERITERA COFFEE, BRUNCH, & CULTURE* DALAM MENINGKATKAN KONSISTENSI KUALITAS PELAYANAN” dengan tepat waktu. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Papa dan Mama selaku orang tua peneliti, yang selalu memberikan doa, dukungan moral maupun finansial, semangat, masukan, nasihat, dan kasih sayang kepada peneliti hingga saat ini.
2. Thomas Kevin Tjandra selaku kakak peneliti, yang telah memberikan wejangan dan nasihat selama peneliti menempuh studi dan selama proses penyusunan skripsi.
3. Ibu Dr. Amelia Setiawan, S.E., M.Ak., Ak., CISA., selaku dosen pembimbing dan dosen wali yang memberikan banyak pengarahan, masukan, nasihat, bersedia meluangkan banyak waktu dan tenaganya untuk membimbing peneliti, sabar terhadap peneliti, serta membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Sylvia Fettry Elvira Maratno, S.E., S.H., M.Si., Ak., selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu kepada peneliti.
6. Jeremias Jason, Glenn Reysan, Alvin Kurniawan, Reinardi Wilyanto, William Renaldo, dan Andrew Nuralim selaku pemilik Ceritera Coffee, Brunch, & Culture yang telah memberikan izin penelitian dan telah membantu peneliti dalam proses pengumpulan data sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.

7. Sheila M.R.J. Napitupulu selaku *partner* skripsi peneliti yang juga memberikan semangat, masukan, candaan, dan tawa selama penyusunan skripsi ini sehingga proses penyelesaian skripsi ini menjadi seru.
8. Adrian Polisar selaku *partner* skripsi peneliti yang telah membantu peneliti selama penyusunan skripsi dan selalu menawarkan bantuan sukarela kepada peneliti serta memberikan informasi-informasi terkait pendaftaran sidang. Terima kasih, Pol!
9. Meinard Diaz selaku ayah kedua di Kampus yang selalu bersedia dengan sabar mendengarkan keluh-kesah peneliti, memberikan masukan, semangat, dan dukungan baik dalam hal akademis maupun non-akademis (LKM).
10. Marshella Jessica selaku *partner* selama satu periode di LKM 2019 yang akan segera menyusul S.Ak. Terima kasih sudah menjadi pendengar dan *partner* LKM yang baik dan setia. Kamu terbaik! Ditunggu wisudanya semester depan!
11. Meinard Diaz, Scharbellestella, dan Luedwine yang harusnya menjadi teman seperjuangan kerja skripsi tetapi selalu terhambat oleh banyaknya cerita-cerita yang membuat skripsi tidak jadi dikerjakan.
12. Irene Hamzar, Maharani Putri, Hana Elisabeth, Katarina Niken, dan Naomi Sunggono yang telah membuat masa perkuliahan peneliti berwarna. Terima kasih atas candaan, saran, dan curhatan yang telah kita bagi bersama dari yang penting sampai tidak penting. Semoga pertemanan kita dapat terus berlanjut walaupun telah terpencar-pencar.
13. Rosalina selaku sesama pejuang skripsi. Terima kasih telah mengajarkan peneliti membuat daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran secara otomatis. Tanpa dirimu, peneliti akan sangat kesulitan.
14. Jesslyn Quinn, Revina Senjaya, dan Cathrine Sienita yang telah menjadi teman pertama peneliti saat masuk kuliah.
15. Cynthia Octaviani dan Maria Gaby selaku alumni UNPAR angkatan 2015 yang selalu memberikan semangat melalui chat agar peneliti segera menyelesaikan skripsi dan menyusul mereka.
16. Sarah Adelina Jusak dan Variant Januardi yang selalu siap sedia 24/7 untuk mengajak peneliti melepas penat dari semua beban ini dan mendukung peneliti selama pengerjaan skripsi melalui berbagai macam drama.

17. Teman-Teman Akademik HMPSA periode 2017/2018 yaitu Maria Gaby, Irene Hamzar, Maharani Putri, Liko Kurniawan, dan Naomi Sunggono yang telah memberikan peneliti banyak kenangan indah selama berorganisasi di UNPAR. Sampai bertemu lagi!
18. Teman-Teman Keuangan LKM periode 2018/2019 yaitu Meinard Diaz, Nadya Purnama, Luedwine, Scharbellestella, Theodore James, Marshella Jessica, Gisel Krisyastha, dan Shana Tasya yang telah memberikan peneliti banyak kenangan indah di Kampus. Terima kasih atas canda, tawa, suka, duka yang sudah dilalui bersama. Semoga pertemanan kita dapat terus berlanjut walaupun telah terpecah-pecah.
19. Teman-Teman Keuangan LKM periode 2019 yaitu Marshella Jessica, Sarah Adelina Jusak, Variant Januardi, Adela Kezia, dan Theodore James yang telah menemani peneliti melewati pasang surutnya masa-masa kepengurusan selama satu periode di LKM 2019.
20. Pengurus LKM periode 2019 yang telah memberikan kepercayaan dan pengalaman organisasi selama masa perkuliahan.
21. Teman-teman akuntansi angkatan 2016.
22. Federico Tan selaku teman SMA peneliti yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, nasihat, masukan, dan selalu mengingatkan peneliti untuk segera menyelesaikan skripsi. Semoga kamu juga segera lulus ya!
23. Alvin Kurniawan selaku teman peneliti yang juga selalu memberi dukungan, masukan, nasihat, hiburan, dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini.
24. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Maka dari itu, peneliti meminta maaf apabila ada kesalahan ataupun perkataan yang kurang berkenan. Peneliti juga sangat terbuka dengan kritik dan saran agar penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan lebih baik.

Bandung, November 2019

Bella Bestiana Tjandra

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Kegunaan Penelitian.....	4
1.5. Kerangka Pemikiran	4
1.6. Lokasi Penelitian dan Periode Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Sistem Informasi Akuntansi	8
2.2. Pengendalian Internal	8
2.2.1. Komponen Pengendalian Internal	9
2.3. Pemeriksaan.....	10
2.3.1. Pengertian Pemeriksaan	10
2.4. Pemeriksaan Operasional	10
2.4.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional.....	11
2.4.2. Efektivitas, Efisiensi, dan Ekonomis	11
2.5. <i>Standard Operational Procedure</i>	12
2.5.1. Kriteria-Kriteria dalam <i>Standard Operational Procedure</i>	12
2.5.2. Unsur-Unsur Standar Operasional Prosedur	14
2.5.3. Tahapan-Tahapan dalam Menyusun <i>Standard Operational Procedure</i>	15
2.5.4. Penelitian-Penelitian Terdahulu mengenai Penyusunan <i>Standard Operational Procedure</i>	17
2.6. Kualitas.....	21
2.7. Pengertian Pelayanan.....	21
2.7.1. Kualitas Pelayanan	21

2.7.2.	Dimensi Kualitas Pelayanan	21
2.8.	Kepuasan Konsumen	23
2.8.1.	Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	23
2.9.	Restoran.....	23
2.10.	Peta Teori.....	24
BAB 3	METODE DAN OBJEK PENELITIAN	25
3.1.	Metode Penelitian.....	25
3.1.1.	Sumber Data.....	25
3.1.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.1.3.	Teknik Pengolahan Data	28
3.1.4.	Kerangka Penelitian	29
3.2.	Objek Penelitian	30
3.2.1.	Sejarah Singkat Perusahaan	30
3.2.2.	Stuktur Organisasi Perusahaan.....	31
3.2.3.	<i>Job Description</i>	31
3.2.4.	Gambaran Umum Aktivitas Perusahaan	32
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1.	Gambaran Umum Aktivitas Ceritera Coffee, Brunch, & Culture.....	34
4.1.1.	Gambaran Aktivitas Operasi Waitress Ceritera Coffee, Brunch & Culture	34
4.1.2.	Gambaran Aktivitas Pembayaran Gaji <i>Waitress</i> Ceritera Coffee, Brunch & Culture.....	36
4.2.	Kriteria Prosedur yang di Harapkan Terkait Aktivitas Operasi dan Aktivitas Pembayaran Gaji	37
4.2.1.	Kriteria Prosedur yang di Harapkan Terkait Aktivitas Operasi	37
4.2.2.	Kriteria Prosedur yang di Harapkan Terkait Aktivitas Pembayaran Gaji	39
4.3.	Kriteria Konsumen Mengenai Kualitas Pelayanan <i>Waitress</i> Ceritera Coffee, Brunch, & Culture	40
4.3.1.	Deskripsi Karakteristik Responden.....	40
4.3.2.	Rekapitulasi dan Analisis Kuesioner terkait Dimensi Kualitas Pelayanan	46
4.4.	Kondisi Terkait Aktivitas Operasional dan Aktivitas Pembayaran Gaji.....	53

4.4.1.	Hasil Wawancara Dengan <i>Waitress</i>	54
4.4.2.	Observasi atas Aktivitas <i>Waitress</i>	55
4.5.	Desain <i>Standard Operational Procedure</i>	57
4.5.1.	Analisis Perbedaan Kriteria dan Kondisi Terkait Aktivitas Operasi dan Aktivitas Pembayaran Gaji	57
4.5.2.	Rekomendasi Desain <i>Standard Operational Procedure</i> Operasi Atas Aktivitas Operasi dan Aktivitas Pembayaran Gaji	71
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1.	Kesimpulan.....	77
5.2.	Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	83
RIWAYAT HIDUP	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Berpikir	7
Gambar 3.1. Kerangka Penelitian	29
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Ceritera.....	31
Gambar 4.1. Diagram Prosedur Aktivitas Operasi – Operasional	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	17
Tabel 4.1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2. Karakteristik Responden berdasarkan Pengeluaran (dalam sebulan)	41
Tabel 4.3. Tahukah Responden Mengenai Café	42
Tabel 4.4. Pernahkah Responden Berkunjung ke Café.....	42
Tabel 4.5. Karakteristik Responden berdasarkan Darimana Mengetahui Café	43
Tabel 4.6. Karakteristik Responden berdasarkan Kunjungan ke Café.....	43
Tabel 4.7. Karakteristik Responden berdasarkan Hari Kunjungan ke Café	44
Tabel 4.8. Karakteristik Responden berdasarkan Waktu Kunjungan ke Café.....	44
Tabel 4.9. Karakteristik Responden berdasarkan Tujuan Mengunjungi Café	45
Tabel 4.10. Pertimbangan Responden memilih Cafe.....	46
Tabel 4.11. Penilaian Responden terhadap Kriteria Dimensi Tangibles	47
Tabel 4.12. Penilaian Responden terhadap Kriteria Dimensi Reliability	49
Tabel 4.13. Penilaian Responden terhadap Kriteria Dimensi Responsiveness	50
Tabel 4.14. Penilaian Responden terhadap Dimensi Assurance	51
Tabel 4.15. Penilaian Responden terhadap Dimensi Emphaty	52
Tabel 4.16. Perbedaan Kriteria dan Kondisi Aktivitas Operasi dan Aktivitas Pembayaran Gaji	58
Tabel 4.17. Prosedur Aktivitas Waitress.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara dengan Kepala Human Resources yang juga merupakan owner dari Ceritera.....	83
Lampiran 2. Hasil Wawancara kepada Karyawan (Waitress)	87
Lampiran 3. Hasil Observasi.....	90
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran 5. Rekapitulasi Hasil Kuesioner	99
Lampiran 6. Analisis Hasil Kuesioner	103
Lampiran 7. Foto Hasil Observasi Secara Langsung	116
Lampiran 8. Kuesioner Lanjutan Mengenai Pentingnya Kualitas Pelayanan Waitress	119
Lampiran 9. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Lanjutan	124

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Beberapa tahun belakangan ini, industri makanan dan minuman menjadi salah satu sektor manufaktur andalan dalam memberikan kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi nasional. Kementerian Perindustrian mencatat, sepanjang tahun 2018, industri makanan dan minuman mampu tumbuh sebesar 7,91 persen atau melampaui pertumbuhan ekonomi nasional di angka 5,17 persen. Bahkan, produk makanan dan minuman Indonesia telah dikenal memiliki daya saing di kancah global melalui keragaman jenisnya. Menurut Menteri Perindustrian, potensi industri makanan dan minuman di Indonesia bisa menjadi *champion*, karena *supply* dan *user*-nya banyak. Agar dapat bersaing, perusahaan harus dapat mengelola kegiatan operasionalnya dengan baik.

Dalam sebuah perusahaan, sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam mencapai tujuan perusahaan, yaitu sebagai penggerak kegiatan operasional perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia sebaik mungkin agar dalam penerapannya, sumber daya manusia tersebut dapat mengemban tugasnya sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki. Sebab, kunci kesuksesan suatu perusahaan tidak hanya didasarkan pada ketersediaan dana dan keunggulan teknologi, namun juga pada faktor manusia yang menjalankannya. Melihat pentingnya sumber daya manusia, maka manajemen perusahaan harus dapat mengatur dan memberdayakannya secara optimal karena sumber daya manusia merupakan unsur terpenting dalam menentukan maju dan mundurnya perusahaan.

Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan-pelayanan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan maupun minuman. Menurut Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No.KM.95/HK.103/MPPT-87 menyatakan bahwa, “restoran adalah salah satu jenis usaha jasa pelayanan yang bertempat disebagian atau seluruh bangunan yang permanen, dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan

untuk proses pembuatan, penyajian, penyimpanan, dan penjualan makanan dan minuman bagi umum di tempat usahanya dan memenuhi ketentuan-ketentuan persyaratan untuk itu”.

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk mengendalikan kegiatan karyawan. Salah satunya adalah dengan membuat pola dan mekanisme kerja yang standar serta baku yang tertuang dalam *standard operational procedure* kerja. Pengelola organisasi penting memahami bagaimana menyusun *Standard Operational Procedure* (SOP) yang baku untuk menjadikan panduan mekanisme kerja organisasi agar karyawan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi konsumen. Untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, setiap organisasi memerlukan adanya manajemen dan tata kelola atau panduan yang baik agar dapat berjalan sesuai visi dan misi yang sudah ditetapkan (Arnina, 2016). Dengan panduan tersebut, akan meminimalisir terjadinya masalah ataupun kesulitan dalam mengatur dan menindaklanjuti seluruh elemen yang berada di dalamnya. Panduan yang dimaksud adalah SOP. SOP merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Soemohadiwidjojo, 2014).

Secara luas, SOP didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilaksanakan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk/jasa sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya (Tathagati, 2017). Hal itu senada dengan pendapat Soemohadiwidjojo yang mengungkapkan bahwa Penggunaan SOP dalam organisasi bertujuan untuk memastikan organisasi beroperasi secara konsisten, efektif, efisien, sistematis, dan terkelola dengan baik, untuk menghasilkan pelayanan yang memiliki mutu konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Soemohadiwidjojo, 2014).

Ceritera Coffee, Brunch, & Culture merupakan restoran yang bergerak di industri yang menyediakan makanan dan minuman. Sistem pemesanan di Ceritera adalah *self-order*. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan terutama *waitress* memiliki peranan yang penting di dalam perusahaan karena seringkali bertatap muka dengan konsumen yang merupakan pemberi *profit* bagi perusahaan. Maka dari itu, penting bagi perusahaan untuk meningkatkan performansi pelayanan *waitress* agar dapat

memuaskan konsumen. Setelah melalui wawancara dengan pihak *owner*, ditemukan beberapa masalah yang berujung pada komplain dari konsumen akibat pelayanan *waitress* yang kurang memuaskan. Selain itu, dilakukan juga pembagian kuesioner (lampiran 6) kepada konsumen Ceritera untuk menilai kualitas pelayanan *waitress* dan ditemukan bahwa terdapat beberapa hal yang dinilai masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan oleh *waitress* Ceritera. Penurunan kualitas pelayanan ini dikarenakan oleh tidak adanya SOP yang dapat menjadi panduan bagi *waitress* selama melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Maka dari itu, peneliti tertarik untuk membantu Ceritera Coffee, Brunch, & Culture merancang SOP yang baik dan benar untuk memastikan kegiatan operasional perusahaan berjalan dengan lancar dan *waitress* memiliki panduan yang jelas mengenai tugas dan tanggungjawab yang akan mereka jalani sehingga dapat meminimalisir terjadinya kesalahan.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan di atas, peneliti merumuskan pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti antara lain:

1. Bagaimana gambaran umum aktivitas yang ada di Ceritera Coffee, Brunch, & Culture?
2. Bagaimana kriteria prosedur yang diharapkan oleh manajemen Ceritera Coffee, Brunch, & Culture?
3. Bagaimana kriteria konsumen mengenai kualitas pelayanan *waitress* Ceritera Coffee, Brunch, & Culture?
4. Bagaimana aktivitas sesungguhnya yang terjadi di Ceritera Coffee, Brunch, & Culture?
5. Bagaimana Rancangan SOP (*Standard Operational Procedure*) yang baik untuk membantu operasional di Ceritera Coffee, Brunch, & Culture?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok-pokok permasalahan di atas, penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui gambaran umum aktivitas yang ada di Ceritera Coffee, Brunch, & Culture.
2. Menganalisis kriteria prosedur yang diharapkan oleh manajemen Ceritera Coffee, Brunch, & Culture untuk dijalankan oleh *waitress*.
3. Mengetahui kriteria konsumen mengenai kualitas pelayanan *waitress* Ceritera Coffee, Brunch, & Culture.
4. Menganalisis aktivitas sesungguhnya yang terjadi di Ceritera Coffee, Brunch, & Culture.
5. Mengetahui manfaat dari SOP yang dirancang dalam membantu operasional Ceritera Coffee, Brunch, & Culture.

1.4. Kegunaan Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat memberikan kegunaan untuk berbagai pihak, seperti:

1. Perusahaan

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menjadi membantu operasional perusahaan sehingga perusahaan dapat berkembang dengan lebih baik.

2. Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan referensi pembelajaran di bidang pemeriksaan manajemen.

3. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan di bidang ilmu pemeriksaan manajemen serta dapat membandingkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dengan dunia nyata.

1.5. Kerangka Pemikiran

Sebuah perusahaan tentu memiliki tujuan perusahaan yang ingin dicapai. Dalam mencapainya, tentu tidak hanya didasarkan pada ketersediaan dana dan keunggulan teknologi, namun juga pada faktor manusia yang menjalankannya. Sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam mencapai tujuan perusahaan, yaitu sebagai penggerak kegiatan operasional perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia sebaik mungkin agar dalam penerapannya, sumber

daya manusia tersebut dapat mengemban tugasnya sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki.

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk mengendalikan kegiatan karyawan. Salah satunya adalah dengan membuat pola dan mekanisme kerja yang standar serta baku yang tertuang dalam *standard operational procedure* (SOP). Pengelola organisasi penting memahami bagaimana menyusun SOP yang baku untuk menjadikan panduan mekanisme kerja organisasi agar karyawan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi konsumen. Untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, setiap organisasi memerlukan adanya manajemen dan tata kelola atau panduan yang baik agar dapat berjalan sesuai visi dan misi yang sudah ditetapkan. (Arnina, 2016). Dengan panduan tersebut, akan meminimalisir terjadinya masalah ataupun kesulitan dalam mengatur dan menindaklanjuti seluruh elemen yang berada di dalamnya. Panduan yang dimaksud adalah SOP. SOP merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Soemohadiwidjojo, 2014).

Menurut Annie Sailendra (Sailendra, 2015) SOP merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Moekijat (Moekijat, 2008) juga menjelaskan bahwa SOP meliputi urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), dimana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, dimana melakukannya, dan siapa yang melakukannya. SOP dibuat oleh suatu perusahaan untuk dipatuhi oleh seluruh karyawannya bukan untuk dilanggar.

Kepuasan konsumen menurut Zeithaml, Bitner, & Gremler (Zeithaml, 2009) dapat dilihat berdasarkan:

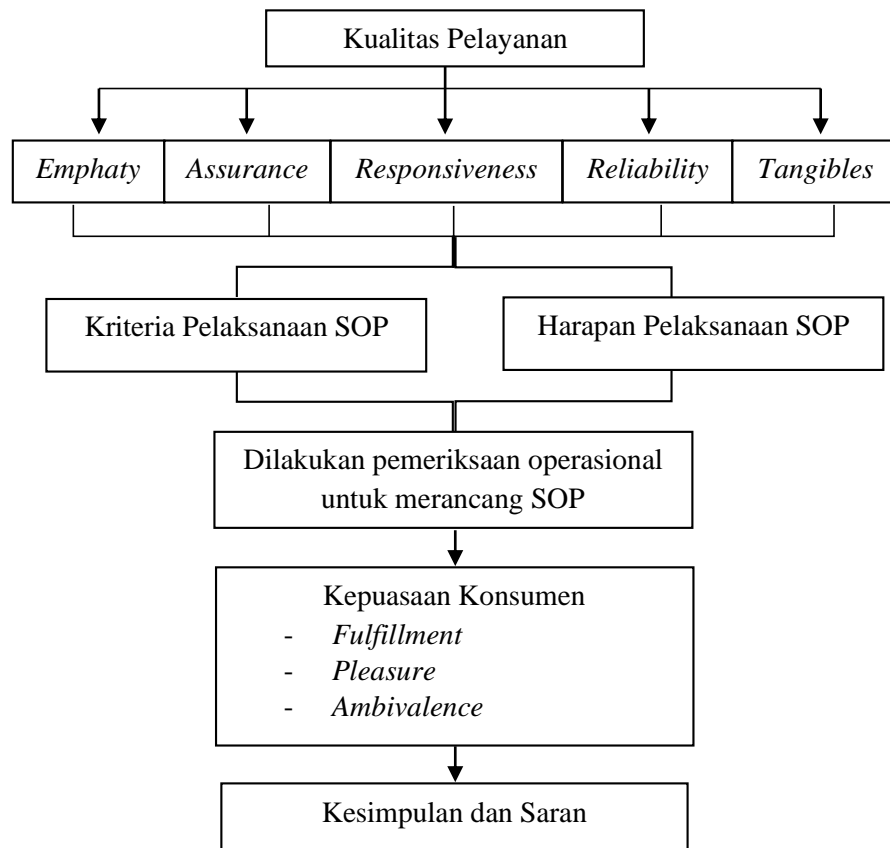
1. *Fulfillment* merupakan respon konsumen yang puas karena kebutuhan mereka terpenuhi.
2. *Pleasure* merupakan respon konsumen yang senang atau suatu perasaan bahagia berhubungan dengan perusahaan.
3. *Ambivalence* merupakan perbandingan antara kenyataan dengan harapan konsumen.

Memberikan kualitas pelayanan yang baik dalam bisnis kuliner akan menciptakan kepuasan pada konsumen. Sehingga tujuan dari perusahaan tersebut dapat tercapai yaitu untuk mendapatkan keuntungan. Dalam mengukur kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi Servqual menurut Parasuraman yang dikutip oleh (Tjiptono, 2011), yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik), berkaitan dengan daya tarik fasilitas secara fisik yang diberikan oleh Restoran, kebersihan tempat, fasilitas, hingga penampilan karyawan.
2. *Reliability* (Keandalan), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat tanpa membuat kesalahan apapun.
4. *Responsiveness* (Ketanggapan), berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk memberikan pelayanan yang cepat (responsif) kepada para konsumen, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan.
5. *Assurance* (Jaminan), perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap restoran dan para karyawan selalu bersikap ramah.
6. *Emphaty* (Empati), memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen, serta memiliki jam operasi yang nyaman bagi konsumen.

Dalam penelitian ini dilakukan pemeriksaan operasional untuk merancang SOP (*Standard Operational Procedure*) yang bertujuan untuk meningkatkan performansi karyawan sehingga dapat memenuhi kepuasan konsumen.

Gambar 1.1.
Kerangka Berpikir



Sumber: olahan Peneliti

1.6. Lokasi Penelitian dan Periode Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Ceritera yang beralamat di Jalan Gunung Kencana No.2, Kota Bandung, Jawa Barat. Penelitian ini dilakukan selama masa Semester Ganjil tahun ajaran 2019/2020.