

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL PADA FAT OPPA
KOREAN BBQ UNTUK MENILAI KUALITAS
PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK DALAM
UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk mendapatkan
gelar Sarjana Akuntansi

**Oleh:
Defita Natalie
2016130149**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
Terakreditasi oleh BAN-PT No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2020**

**OPERATIONAL REVIEW AT FAT OPPA KOREAN BBQ
TO ASSESS THE QUALITY OF SERVICE AND
QUALITY OF PRODUCT IN EFFORT TO INCREASE
CUSTOMER SATISFACTION**



UNDERGRADUATE THESIS

*Submitted to complete part of the requirements
for Bachelor's Degree in Accounting*

**By:
Defita Natalie
2016130149**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN ACCOUNTING
Accredited based on the Decree of BAN-PT No. 1789/SK/BAN-
PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2020**

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



PERSETUJUAN SKRIPSI

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL PADA FAT OPPA KOREAN
BBQ UNTUK MENILAI KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK DALAM UPAYA MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN**

Oleh:
Defita Natalie
2016130149

Bandung, Juni 2020

Ketua Program Studi Akuntansi,



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

Pembimbing Skripsi,



Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M., CMA.

PERNYATAAN:

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Defita Natalie
Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 20 Desember 1997
Nomor Pokok Mahasiswa : 2016130149
Program Studi : S1 Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

JUDUL

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL PADA FAT OPPA KOREAN BBQ UNTUK
MENILAI KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK DALAM
UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN**

dengan,

Pembimbing : Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M.
Ko-pembimbing : -

SAYA NYATAKAN

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, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya unkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (*plagiarium*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa 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 dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

Bandung,

Dinyatakan tanggal: Juni 2020

Pembuat pernyataan:



ABSTRAK

Pertumbuhan industri makanan dan minuman di Indonesia merangkak naik setiap tahunnya dan membantu pemerataan ekonomi karena mayoritas pelakunya di sektor UKM. Salah satu faktor yang menyebabkan pertumbuhan dalam industri ini yaitu kebutuhan dan gaya hidup yang semakin tinggi. Pertumbuhan bisnis kuliner di Kota Bandung juga meningkat karena Kota Bandung terpilih sebagai salah satu destinasi wisata favorit di kawasan Asia. Beberapa tahun terakhir, restoran yang bertemakan Korean BBQ sedang menjamur di Kota Bandung. Kompetisi di bisnis restoran bertemakan Korean BBQ sendiri juga menjadi semakin ketat karena kompetitor sejenis sudah cukup banyak di Kota Bandung. Oleh karena itu, penting bagi Fat Oppa Korean BBQ untuk memperhatikan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan kepada pelanggan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pemeriksaan operasional yang dilakukan adalah untuk mengetahui kebijakan dan prosedur yang diterapkan restoran, penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan restoran, dan manfaat yang didapatkan dari pemeriksaan operasional yang dilakukan. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Serta kualitas produk dilihat dari rasa, presentasi, variasi, higienis, dan kesegaran.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer, diperoleh melalui wawancara, observasi, dan kuesioner. Data sekunder yang digunakan diperoleh dari *job description* dan SOP. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah studi lapangan dan studi literatur. Studi lapangan dilakukan dengan wawancara, observasi, dan kuesioner. Studi literatur dilakukan dengan mencari referensi dari buku atau jurnal. Teknik pengolahan data yang digunakan adalah analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan penilaian responden terkait kualitas pelayanan dan kualitas produk yang sudah dalam kriteria penilaian baik, namun pada beberapa dimensi masih terdapat kelemahan yang perlu diperbaiki. Kelemahan tersebut dikelompokkan menjadi dua temuan, yaitu kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan kurang memadai dan kualitas produk yang ditawarkan tidak sesuai dengan keinginan pelanggan. Oleh karena itu, diberikan beberapa saran dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan pada Fat Oppa Korean BBQ yaitu tidak menunda-nunda membersihkan area makan, membuat jadwal rutin untuk membersihkan seluruh restoran secara detail, melakukan *checklist* mengenai hal apa saja yang sudah dipastikan bersih saat restoran akan buka dan akan tutup, melakukan kerja sama dengan toko-toko dan rumah yang berada sejajar dengan restoran untuk meminjam lahan parkir, menambahkan *grill smoke exhaust pipe* pada meja yang belum terdapat fasilitas tersebut, memasang pintu atau sekat pemisah antara *non-smoking* dan *smoking area*, pembagian *shift* sesuai dengan jam ramai restoran, membuat rincian prosedur mengenai penanganan keluhan pelanggan yang dilakukan oleh *waiter*, *briefing* lebih ditekankan setiap SOP dan kebijakan yang berlaku, mengingatkan *waiter* agar selalu sopan dan ramah kepada pelanggan serta selalu peduli, gesit, dan cekatan, lebih ditekankan juga untuk selalu *update* pengetahuan tentang menu yang ada, membuat penghargaan bagi *waiter* yang kinerjanya baik, melakukan riset untuk setiap jenis makanan dan minuman yang dijual dan mengenai perkembangan industri makanan Korea untuk melakukan inovasi produk, serta menerapkan standar penyajian yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Kata Kunci: pemeriksaan operasional, kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

The growth of the food and beverage industry in Indonesia is rising up every year. The growth of the food and beverage industry also helps economic equality because the majority of actors are in the SME sector. One of the factors that causing the growth of the food and beverages industry is the needs and lifestyle of the population which are getting higher. Likewise, the growth of culinary business in Bandung is also increasing because Bandung was chosen as one of the favorite tourist destinations in the Asian region. In the last few years, Korean-themed restaurants have been flourishing in Bandung. The competition in the restaurant business especially with Korean Barbeque-themed restaurant itself is also getting tougher because there are already many competitors in Bandung. Therefore, it is important for Fat Oppa Korean BBQ to pay attention to service quality and product quality that provided to customers, so it is expected to increase customer satisfaction.

The operational review is carried out to find out the policies and procedures applied by the restaurant, customer assessment of the quality of service and the quality of products provided by the restaurant, and the benefits obtained from operational review conducted. There are five dimensions of service quality used in this study, namely tangibles dimensions, reliability dimensions, responsiveness dimensions, assurance dimensions, and empathy dimensions. Product quality is seen from the taste, presentation, variety, hygiene, and freshness.

The research method used is descriptive method. The data used are primary data, obtained through interviews, observations, and questionnaires. Secondary data used were obtained from job descriptions and SOPs in restaurants. Data collection techniques used were field studies and literature studies. Field studies are carried out by conducting interviews, observations, and questionnaires. Literature study is done by looking for references obtained from books or journals. Data processing techniques used are qualitative analysis and quantitative analysis.

Based on the results of research conducted, respondents obtained related to service quality and product quality which is already in the good rating criteria, but in some dimensions there are still weaknesses that need to be fixed. These weaknesses are grouped into two findings, namely the quality of service provided to customers is inadequate and the quality of the products offered is not in accordance with the wishes of the customer. Therefore, some suggestions are given in an effort to increase customer satisfaction with Fat Oppa Korean BBQ. The suggestion is not to delay cleaning up the dining area, make a routine schedule to clean the entire restaurant area in detail, do a checklist of what has been confirmed clean before the restaurant opens and before the restaurant closes, negotiate and cooperate with the shops and houses that are parallel to restaurants to borrow parking lots, add smoke exhaust pipe grills on tables that do not yet have these facilities, install doors or bulkheads between non-smoking areas and smoking areas, shift division according to restaurant rush hours, make details procedures regarding handling customer complaints carried out by the waiter, at the briefing emphasized every SOP and applicable policies, reminded the waiter to always be polite and friendly to customers and always care, nimble, and deft, also emphasized to always update knowledge about the menu, make an award for the waiter who perform well, conduct research for each type of food and beverage sold and on the development of the Korean food industry to innovate products, and apply prescribed standards.

Keywords: operational review, service quality, product quality, customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Pertama-tama puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan penyertaan-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pemeriksaan Operasional Pada Fat Oppa Korean BBQ untuk Menilai Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan” dengan tepat waktu dan dapat diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Universitas Katolik Parahyangan.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat selesai apabila tidak ada bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah membantu dan mendukung peneliti selama proses perkuliahan sampai dengan proses penulisan skripsi. Dalam kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai dan tak henti-hentinya memberikan rahmat dan kasih-Nya sampai saat ini.
2. Papa dan Mama, selaku orang tua dari peneliti yang hingga sekarang selalu sabar dalam mendukung, memberikan semangat, memberikan doa, masukan dan kasih sayang kepada peneliti.
3. Bapak Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M., CMA. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan pengarahan, masukan, nasihat, bersedia meluangkan banyak waktu dan tenaga untuk membimbing peneliti serta membantu 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 dan dosen wali yang telah memberikan bimbingan untuk menentukan pilihan matakuliah selama masa perkuliahan ini.
5. Para dosen penguji sidang sarjana.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu kepada peneliti.
7. Bapak Calvin, selaku pemilik dari Fat Oppa Korean BBQ yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.

8. Bapak Raymond, selaku manajer operasional Fat Oppa Korean BBQ yang telah membantu peneliti dalam proses pengumpulan data sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
9. Jonathan Albert yang selalu ada untuk memberikan dukungan, perhatian, dan motivasi kepada peneliti selama masa perkuliahan.
10. Clarissa Aripin dan Ferranica Melinda, selaku sahabat peneliti yang selalu memberikan dukungan, masukan, dan motivasi kepada peneliti selama proses skripsi berlangsung.
11. Levithia, Maria Inez, Cecilia Chindy, dan Veronica Karina, selaku teman seperjuangan sejak Metlit hingga skripsi ini dapat terselesaikan secara bersama-sama dan selalu memberikan dukungan satu sama lain.
12. Angel Ruth dan Laurensia Chandra, selaku teman main dan teman seperjuangan peneliti selama masa perkuliahan.
13. Teman-teman Akuntansi Unpar 2016 yang memberikan dukungan dan dapat bekerja sama selama masa perkuliahan berlangsung.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan pada skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti meminta maaf apabila ada kesalahan ataupun perkataan yang kurang berkenan. Peneliti sangat terbuka dengan kritik dan saran agar penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan lebih baik. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak yang membutuhkan.

Bandung, Juni 2020

Defita Natalie

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Penelitian	5
1.5. Kerangka Pemikiran	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Pemeriksaan.....	9
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan.....	9
2.1.2. Jenis-Jenis Pemeriksaan.....	9
2.2. Pemeriksaan Operasional	10
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional	11
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional	11
2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional	13
2.2.4. Tahap-Tahap Pemeriksaan Operasional.....	13
2.2.5. Efektivitas, Efisiensi, dan Ekonomis.....	19
2.3. Kualitas.....	20
2.4. Pelayanan	20
2.4.1. Kualitas Pelayanan	21
2.4.2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	21
2.5. Produk	25
2.5.1. Kualitas Produk.....	25
2.5.2. Pengukuran Kualitas Produk	25
2.6. Kepuasan Pelanggan	27
2.6.1. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	28
2.7. Restoran.....	29
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	30

3.1. Metode Penelitian.....	30
3.1.1. Sumber Data.....	30
3.1.2. Teknik Pengumpulan Data	30
3.1.3. Teknik Pengolahan Data.....	33
3.1.4. Kerangka Penelitian	36
3.2. Objek Penelitian	38
3.2.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	38
3.2.2. Struktur Organisasi	39
3.2.3. <i>Job Description</i> pada Restoran.....	39
3.3. Keterbatasan Penelitian	41
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1. Tahap Perencanaan (<i>Planning Phase</i>).....	43
4.2. Tahap Program Kerja (<i>Work Program Phase</i>)	46
4.3. Tahap Pemeriksaan Lapangan (<i>Field Work Phase</i>)	48
4.3.1. Melakukan wawancara dengan manajer operasional restoran.....	48
4.3.2. Melakukan wawancara dengan karyawan restoran.....	50
4.3.3. Observasi pada aktivitas operasional restoran.....	51
4.3.4. Menyebarkan kuesioner terkait kualitas pelayanan dan kualitas produk kepada pelanggan Fat Oppa Korean BBQ serta menganalisis hasil kuesioner.	53
4.4. Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi (<i>Development of Review Findings and Recommendation Phase</i>).....	130
4.4.1. Temuan 1: Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan kurang memadai.	130
4.4.2. Temuan 2: Kualitas produk yang ditawarkan tidak sesuai dengan keinginan pelanggan.	136
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	139
5.1. Kesimpulan	139
5.2. Saran	142
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENELITI	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kategori Penilaian Bobot Kuesioner.....	34
Tabel 3.2 Kriteria Penilaian	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	56
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pengeluaran (dalam Sebulan).....	58
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Jumlah Kunjungan	59
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Sumber Informasi.....	60
Tabel 4.6 Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan terkait Dimensi <i>Tangibles</i>	77
Tabel 4.7 Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan terkait Dimensi <i>Reliability</i>	84
Tabel 4.8 Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan terkait Dimensi <i>Responsiveness</i> ...	91
Tabel 4.9 Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan terkait Dimensi <i>Assurance</i>	96
Tabel 4.10 Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan terkait Dimensi <i>Empathy</i>	102
Tabel 4.11 Hasil Rekapitulasi Seluruh Dimensi Kualitas Pelayanan	104
Tabel 4.12 Hasil Rekapitulasi Kualitas Produk	115
Tabel 4.13 Hasil Rekapitulasi Kepuasan Pelanggan	125
Tabel 4.14 Kritik dan Saran	127

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	37
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Fat Oppa Korean BBQ	39
Gambar 4.1 Grafik Kunjungan Responden.....	54
Gambar 4.2 Grafik Jenis Kelamin Responden	56
Gambar 4.3 Grafik Usia Responden	57
Gambar 4.4 Grafik Pengeluaran Responden dalam Sebulan	58
Gambar 4.5 Grafik Frekuensi Kunjungan Responden ke Fat Oppa Korean BBQ.....	60
Gambar 4.6 Grafik Sumber Informasi Responden.....	61
Gambar 4.7 Grafik Penilaian Responden terhadap Kebersihan Restoran.....	64
Gambar 4.8 Grafik Penilaian Responden terhadap Desain Restoran.....	66
Gambar 4.9 Grafik Penilaian Responden terhadap Peralatan Makan dan Minum yang Ada di Restoran	68
Gambar 4.10 Grafik Penilaian Responden terhadap Lokasi Restoran	70
Gambar 4.11 Grafik Penilaian Responden terhadap Fasilitas Lahan Parkir	72
Gambar 4.12 Grafik Penilaian Responden terhadap Fasilitas Lainnya yang Diberikan Restoran	74
Gambar 4.13 Grafik Penilaian Responden terhadap Penampilan Waiter	76
Gambar 4.14 Grafik Penilaian Responden terhadap Kesesuaian Pesanan yang Diterima	80
Gambar 4.15 Grafik Penilaian Responden terhadap Keakuratan Tagihan yang Dibuat Restoran	82
Gambar 4.16 Grafik Penilaian Responden terhadap Kecepatan Penyajian Pesanan .	85
Gambar 4.17 Grafik Penilaian Responden terhadap Waiter yang Menanggapi Permintaan Pelanggan.....	87
Gambar 4.18 Grafik Penilaian Responden terhadap Penanganan Keluhan	89
Gambar 4.19 Grafik Penilaian Responden terhadap Pemahaman Waiter terkait Menu	93
Gambar 4.20 Grafik Penilaian Responden terhadap Pelayanan yang Sopan dan Ramah	95

Gambar 4.21 Grafik Penilaian Responden terhadap Kepedulian Waiter akan Kebutuhan Pelanggan Tanpa Diminta.....	98
Gambar 4.22 Grafik Penilaian Responden terhadap Jam Operasional Restoran yang Sudah Sesuai dan Nyaman.....	100
Gambar 4.23 Grafik Penilaian Responden terhadap Rasa Makanan dan Minuman	105
Gambar 4.24 Grafik Penilaian Responden terhadap Presentasi / Tampilan Makanan dan Minuman.....	107
Gambar 4.25 Grafik Penilaian Responden terhadap Menu Makanan dan Minuman yang Bervariasi.....	109
Gambar 4.26 Grafik Penilaian Responden terhadap Kehigienisan Makanan dan Minuman.....	111
Gambar 4.27 Grafik Penilaian Responden terhadap Keadaan Makanan dan Minuman yang disajikan	113
Gambar 4.28 Grafik Penilaian Responden terhadap Kepuasan Pelanggan terkait Pelayanan di Fat Oppa Korean BBQ	117
Gambar 4.29 Grafik Penilaian Responden terhadap Kepuasan Pelanggan terkait Makanan dan Minuman di Fat Oppa Korean BBQ	119
Gambar 4.30 Grafik Penilaian Responden terhadap Kesenangan dan Kenyamanan berada di Fat Oppa Korean BBQ.....	121
Gambar 4.31 Grafik Penilaian Responden terhadap Kepuasan Pelanggan Secara Keseluruhan	123

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Wawancara dengan Manajer Operasional pada Tahap Planning
- Lampiran 2. Hasil Wawancara dengan Manajer Operasional pada Tahap Field Work
- Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan Karyawan di Fat Oppa Korean BBQ
- Lampiran 4. Hasil Observasi Lapangan di Fat Oppa Korean BBQ
- Lampiran 5. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6. Foto Dokumentasi
- Lampiran 7. Bukti Persetujuan Dosen Pembimbing

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Saat ini, pertumbuhan industri makanan dan minuman di Indonesia merangkak naik setiap tahunnya. Berdasarkan data dari Parama Indonesia, lembaga yang membantu perusahaan *start-up* berkembang, menyatakan sektor kuliner Indonesia tumbuh rata-rata 7 hingga 14 persen per tahun dalam lima tahun terakhir (Juniman, 2017). Selain itu, Menteri Perindustrian, Airlangga Hartarto, mengatakan bahwa kontribusi industri makanan dan minuman ke PDB cukup besar pada tahun 2017 mencapai 9,23% dan mengalami peningkatan bila dibandingkan dengan tahun 2016 yang hanya mencapai 8,46%. Pertumbuhan industri makanan dan minuman membantu pemerataan ekonomi karena mayoritas pelakunya di sektor UKM. Hal ini menunjukkan industri ini mempunyai peran yang besar dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia. (Yasmin, 2018)

Salah satu faktor yang menyebabkan pertumbuhan dalam industri makanan dan minuman yaitu kebutuhan dan gaya hidup penduduk yang semakin tinggi. Demikian juga pertumbuhan bisnis kuliner di Kota Bandung yang juga meningkat karena Kota Bandung terpilih sebagai salah satu destinasi wisata favorit di kawasan Asia. Dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang datang ke Kota Bandung menjadikan wisata kuliner Kota Bandung juga semakin berkembang. Memiliki keunggulan dalam wisata kuliner, membuat pertumbuhan restoran dan rumah makan di Kota Bandung semakin tinggi. Mulai bermunculan restoran dan kafe baru baik itu di Kabupaten Bandung maupun di Kota Bandung. Dilansir dari data Badan Pusat Statistik Kota Bandung, pada tahun 2016 terdapat 795 restoran atau rumah makan yang tercatat di Kota Bandung. Restoran dan rumah makan di Kota Bandung sangat beragam. Beberapa tahun terakhir, restoran yang bertemakan Korean BBQ sedang menjamur di Kota Bandung. Kompetisi di bisnis restoran khususnya bertemakan Korean BBQ sendiri juga menjadi semakin ketat karena kompetitor sejenis sudah cukup banyak di Kota Bandung.

Suatu bisnis kuliner harus mempunyai inovasi dan keunggulan kompetitif agar mampu bertahan pada industri sejenis. Dengan meningkatnya kompetisi tersebut, bisnis kuliner dituntut memiliki pelayanan serta kualitas makanan dan minuman yang juga perlu ditingkatkan guna mengimbangi dan meningkatkan penjualannya agar mampu bersaing dengan kompetitor sejenis. Peran suatu bisnis kuliner dalam meningkatkan penjualannya adalah dengan menyediakan kualitas pelayanan dan kualitas produk, tidak hanya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan namun juga dapat memberikan nilai lebih bagi para pelanggan. Bisnis kuliner yang mempunyai kualitas pelayanan dan kualitas produk yang baik akan meningkatkan kepuasan, menumbuhkan loyalitas pelanggan, dan menciptakan *revisit intention*. Di samping itu, bisnis kuliner tersebut akan mampu bersaing dengan kompetitor sejenis, bertahan dalam industrinya, dan secara tidak langsung akan meningkatkan keuntungan bagi perusahaan. Sebaliknya, jika bisnis kuliner tersebut tidak mampu memberikan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang baik bagi para pelanggannya, maka tidak akan menghasilkan kepuasan, loyalitas pelanggan, dan tidak akan menciptakan *revisit intention*. Bisnis kuliner yang seperti ini tidak akan mampu bersaing dengan kompetitor sejenis, bisnisnya tidak akan bertahan lama pada industri tersebut, dan tidak akan meningkatkan keuntungan bagi perusahaan.

Salah satu restoran yang merupakan bisnis kuliner di Kota Bandung yaitu Fat Oppa Korean BBQ. Fat Oppa Korean BBQ adalah restoran Korea yang terletak di Jalan Karapitan No. 82 Bandung dan sudah berdiri sejak Oktober 2017. Dikarenakan lokasinya yang strategis karena berada di pusat keramaian Kota Bandung dan berada di jalan utama, Fat Oppa Korean BBQ cukup dikenal masyarakat Kota Bandung. Hal ini juga didukung dengan bangunan restoran yang dapat menarik perhatian orang-orang yang lewat di Jalan Karapitan karena seluruh bangunannya berwarna merah. Fat Oppa Korean BBQ memiliki 2 cabang lainnya yaitu di Jalan Terusan Jakarta No. 43 Bandung dan Jalan Jend. H. Amir Machmud No. 772 Cimahi. Fat Oppa Korean BBQ mempekerjakan 10 hingga 13 orang karyawan di setiap cabangnya. Fat Oppa Korean BBQ memiliki motto "*Cheapest Korean BBQ in Town with Authentic Taste*" yang menawarkan konsep premium dan *authentic* Korean BBQ dengan harga yang sangat terjangkau dan dipastikan halal. Harga daging per

plate dimulai dari Rp 25,000. Fat Oppa Korean BBQ juga menjawab permintaan pasar akan Korean BBQ yang dilengkapi dengan makanan berkuah yaitu Budae Jjigae (sup sayur khas Korea) yang merupakan menu andalan utama. Selain harganya yang terjangkau, Fat Oppa Korean BBQ juga menyediakan tempat makan dengan interior yang nyaman, desain restoran ala Korea yang *instagramable*, dan terdapat beberapa area makan baik dengan kursi duduk maupun lesehan ala Korea. Dikarenakan persaingan dalam bisnis kuliner khususnya restoran yang bertemakan Korean BBQ semakin sengit di Kota Bandung, maka Fat Oppa Korean BBQ harus memiliki keunggulan kompetitif agar mampu bersaing dengan restoran lainnya.

Meskipun Fat Oppa Korean BBQ telah memiliki motto “*Cheapest Korean BBQ in Town with Authentic Taste*”, di mana harga yang ditawarkan sudah terjangkau, bahkan dapat dibilang murah jika dibandingkan dengan restoran Korean BBQ lainnya dan juga restoran ini menyajikan Korean BBQ yang halal tentunya dapat menggarap target pasar yang lebih luas, tetapi pengunjung di Fat Oppa Korean BBQ masih tergolong sepi. Dengan demikian, para pengunjung restoran tidak hanya mementingkan harga dalam memilih restoran, tetapi terdapat aspek lain yang mempengaruhi. Menurut manajer operasional di restoran ini, masih terdapat masalah yang dihadapi seperti kinerja karyawan yang kurang baik sehingga aktivitas operasional tidak berjalan sesuai dengan SOP yang ada di restoran serta rasa dari beberapa produk yang dijual tidak sesuai dengan selera pelanggan. Dengan demikian aspek lain yang mempengaruhi yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk yang disajikan oleh restoran. Hal ini merupakan poin penting bagi pengunjung yang datang ke sebuah restoran, di mana restoran yang baik harus memiliki kebijakan dan prosedur yang mengatur tentang kualitas pelayanan dan kualitas produk yang akan diberikan kepada pelanggan. Jika kebijakan dan prosedur pada restoran sudah tepat dan telah diterapkan dengan baik, maka restoran dapat mampu bersaing dengan restoran pesaing dan menciptakan kepuasan bagi pelanggan.

Fat Oppa Korean BBQ selalu memastikan apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk di Fat Oppa Korean BBQ telah memberikan kepuasan bagi pelanggan yang diharapkan nantinya dapat menciptakan loyalitas pelanggan, *revisit intention*, dan

pelanggan mempromosikan Fat Oppa Korean BBQ kepada orang lain yang secara tidak langsung berdampak pada kinerja keuangan serta keberlangsungan perusahaan. Namun menurut pihak manajemen, masih terdapat kelemahan dari aktivitas operasional restoran seperti waktu tunggu penyajian makanan dan minuman yang cukup lama padahal kondisi restoran sedang tidak terlalu ramai, pelayanan kurang ramah dan kurang tanggap, salah memberikan informasi tentang menu, hasil masakan yang tidak sama dengan di buku menu, rasa beberapa makanan dan minuman yang kurang enak di mata pelanggan, kebersihan restoran yang kurang terjaga, serta fasilitas parkir yang kurang memadai. Maka, untuk mengatasi kelemahan ini diperlukan pemeriksaan pada aktivitas operasional untuk menilai kualitas pelayanan yang dilakukan dan kualitas produk yang disajikan serta menemukan permasalahan dan memberikan rekomendasi dan saran sebagai hasil dari pemeriksaan yang dilakukan. Diharapkan rekomendasi dan saran tersebut dapat berguna bagi Fat Oppa Korean BBQ dalam memperbaiki kelemahan yang ada dan dapat meningkatkan kinerja serta meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga Fat Oppa Korean BBQ dapat tetap bertahan dan dapat bersaing dengan kompetitor sejenis.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka dirumuskan beberapa permasalahan berikut:

1. Bagaimana kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh Fat Oppa Korean BBQ terkait kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan kepada pelanggan?
2. Bagaimana penilaian yang diberikan oleh pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan oleh Fat Oppa Korean BBQ?
3. Apa manfaat yang dapat diperoleh dari pemeriksaan operasional yang dilakukan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di Fat Oppa Korean BBQ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dilaksanakannya penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh Fat Oppa Korean BBQ terkait kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan kepada pelanggan.
2. Mengetahui penilaian yang diberikan oleh pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan oleh Fat Oppa Korean BBQ.
3. Mengetahui manfaat yang dapat diperoleh dari pemeriksaan operasional yang dilakukan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di Fat Oppa Korean BBQ.

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa pihak yang bersangkutan antara lain:

1. Bagi perusahaan yang diteliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak perusahaan untuk mengetahui kelemahan yang masih ada di perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan dan kualitas produk kepada pelanggan. Selain itu, pihak perusahaan dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan dan kualitas produk yang telah diberikan. Pihak perusahaan juga dapat mengetahui saran dan rekomendasi yang dibutuhkan untuk mengatasi kelemahan yang ada dalam memberikan kualitas pelayanan dan kualitas produk serta diharapkan dapat terus meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Bagi peneliti

Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan dapat mengerti dan menerapkan teori-teori yang sudah dipelajari, pada sebuah perusahaan nyata terkait pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk pada suatu perusahaan, dalam hal ini yaitu restoran. Selain itu, penelitian ini juga dapat

menambah pengalaman mengenai pemeriksaan operasional terkait kualitas pelayanan dan kualitas produk, yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Bagi pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai pemeriksaan operasional atas kualitas pelayanan dan kualitas produk pada sebuah restoran, mengetahui manfaat pemeriksaan operasional yang didapatkan, serta menjadi referensi untuk penelitian serupa.

1.5. Kerangka Pemikiran

Pertumbuhan industri makanan dan minuman, salah satunya bisnis kuliner, menyebabkan restoran harus dapat memiliki keunggulan kompetitif untuk mampu bersaing dan dapat bertahan dalam industri tersebut. Selain kualitas produk yang disajikan bagi para pelanggan, juga harus memperhatikan aspek lainnya yaitu kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, karena kualitas pelayanan dan kualitas produk dari sebuah restoran merupakan poin penting bagi pengunjung dalam memilih sebuah restoran selain melihat dari harga yang ditawarkan kepada pelanggan. Maka dari itu, diperlukannya pemeriksaan operasional untuk mengetahui dan menilai apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk yang telah diberikan oleh Fat Oppa Korean BBQ menciptakan kepuasan pelanggan atau tidak. Menurut Arens, dkk (2017, p. 28), pemeriksaan adalah proses mengumpulkan dan mengevaluasi bukti-bukti terkait informasi, untuk menentukan dan melaporkan tingkat kesesuaian dari informasi tersebut, apakah sudah sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. Menurut Arens, dkk (2017, p. 36), ada tiga bentuk pemeriksaan, salah satunya yaitu pemeriksaan operasional. Pemeriksaan operasional yaitu kegiatan mengevaluasi efisiensi dan efektivitas dari metode dan prosedur operasi perusahaan, kemudian memberikan rekomendasi yang dapat memperbaiki kegiatan operasi perusahaan. Hasil dari pemeriksaan operasional digunakan perusahaan untuk menjadi alat bantu dalam memperbaiki kelemahan dan masalah yang terjadi di perusahaan agar perusahaan tetap mempunyai keunggulan kompetitif. Pemeriksaan operasional menurut Reider (2002, p. 39) dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu tahap *planning*, tahap *work*

program, tahap *field work*, tahap *development of findings and recommendations*, dan tahap *reporting*.

Menurut Heizer dan Render (2011, p. 222), kualitas adalah kemampuan dari suatu produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Perusahaan harus mampu memberikan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang terbaik agar pelanggan tidak berpindah ke kompetitor sejenis. Menurut Lovelock, dkk (2011, p. 16), pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang terdapat pada buku yang ditulis oleh Parasuraman, dkk (1990, p. 26) yang digunakan sebagai alat untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yaitu dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Dimensi *tangibles* meliputi fasilitas secara fisik, penampilan karyawan, dan kondisi restoran secara fisik. Dimensi *reliability* meliputi kemampuan restoran untuk memberikan secara tepat pelayanan yang dijanjikan kepada pelanggan. Dimensi *responsiveness* meliputi kecepatan daya tanggap dan kesediaan karyawan dalam membantu dan melayani pelanggan. Dimensi *assurance* meliputi kemampuan karyawan dalam menciptakan kepercayaan pelanggan terhadap restoran dan memberikan rasa aman bagi pelanggan. Dimensi *empathy* meliputi kemampuan karyawan dalam mengutamakan kepentingan pelanggan. Sedangkan kualitas produk diukur berdasarkan rasa, kebersihan, kesegaran, variasi, dan presentasi dari makanan dan minuman itu sendiri. Kualitas pelayanan dan kualitas produk sebuah restoran harus menjadi yang terbaik bagi restoran agar mendapatkan kepuasan pelanggan.

Pemeriksaan operasional pada kualitas pelayanan dan kualitas produk ditujukan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2016, p. 156), kepuasan pelanggan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang muncul dari perbandingan suatu performa dari produk atau layanan atau hasil dengan ekspektasi. Pemeriksaan operasional dimulai dengan menilai aktivitas operasional pada restoran, mengidentifikasi area masalah yang berpotensi membutuhkan perbaikan, sehingga dapat menghasilkan

rekomendasi untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi restoran. Dengan dilakukannya pemeriksaan operasional ini, diharapkan restoran dapat memperbaiki masalah yang ada dan meningkatkan kinerja operasionalnya. Dalam hal ini, dilakukan identifikasi masalah yang membutuhkan perbaikan di Fat Oppa Korean BBQ, sehingga pada akhirnya didapatkan rekomendasi dan saran yang berguna untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi restoran dan diharapkan dengan didapatkannya rekomendasi dan saran hasil pemeriksaan operasional, Fat Oppa Korean BBQ dapat memperbaiki masalah yang ada dan meningkatkan kinerja operasional serta meningkatkan kepuasan pelanggan.