

**OPERATIONAL REVIEW OF FOOD QUALITY AND  
SERVICE QUALITY IN EFFORTS TO INCREASE  
CONSUMER SATISFACTION AT RM LOMBOK ABANG**



**UNDERGRADUATE THESIS**

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

**By:**

**Alya Nabila Darapai  
2017130101**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY  
FACULTY OF ECONOMICS  
PROGRAM IN ACCOUNTING  
Accredited by National Accreditation Agency  
No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018  
BANDUNG  
2021**

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP  
KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN  
KONSUMEN PADA RM LOMBOK ABANG**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Akuntansi

**Oleh:  
Alya Nabila Darapai  
2017130101**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI  
Terakreditasi oleh BAN-PT No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018  
BANDUNG  
2021**

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



**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS MAKANAN DAN  
KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN  
KONSUMEN PADA RM LOMBOK ABANG**

Oleh:

Alya Nabila Darapai

2017130101

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, Februari 2021

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Sylvia", written over a white background.

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

Pembimbing Skripsi,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Amelia", written over a white background.

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

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Alya Nabila Darapai  
Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 16 Juli 2000  
NPM : 2017130101  
Program studi : Akuntansi  
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA RM LOMBOK ABANG

Yang telah diselesaikan di bawah bimbingan:

Pembimbing : Dr. Amelia Setiawan, S.E., M.Ak., Ak., CISA., CA.

### SAYA MENYATAKAN

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 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 perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : Januari 2021

Pembuat pernyataan :



(Alya Nabila Darapai)

## ABSTRAK

Seiring dengan meningkatnya perilaku konsumtif masyarakat, semakin ketat pula persaingan yang ada pada bisnis kuliner. Maka dari itu, perusahaan dituntut untuk memiliki keunggulan kompetitif yang membuatnya dapat bertahan dalam persaingan bisnis. Studi akuntansi mulai menyadari pentingnya mengukur kinerja non-keuangan seperti kepuasan konsumen yang dibutuhkan untuk menjadi dasar dalam pengambilan keputusan dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan. Dalam bisnis kuliner, kualitas dari makanan dan pelayanan yang diberikan merupakan aspek penting dalam keberlangsungan suatu perusahaan. Oleh karena itu, perlu dilakukan pemeriksaan operasional terhadap kualitas makanan yang disajikan dan kualitas pelayanan yang diberikan dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen dari RM Lombok Abang.

Pemeriksaan operasional dilakukan untuk mengevaluasi apakah kegiatan operasi perusahaan telah berjalan dengan efektif, efisien, dan ekonomis, serta mengidentifikasi area yang bermasalah untuk dilakukan perbaikan. Kepuasan konsumen merupakan persepsi konsumen atas kinerja dari produk dan jasa yang diberikan oleh perusahaan. Kepuasan konsumen dapat dinilai dengan *fulfillment*, *pleasure*, dan *ambivalence*. Dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen, pihak rumah makan perlu memberikan makanan dan pelayanan yang berkualitas. Kualitas makanan dinilai dari segi variasi menu, tampilan, kebersihan, kesegaran, dan rasa. Sedangkan kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan kausalitas. Data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui studi lapangan dan studi literatur. Studi lapangan dilakukan dengan wawancara, observasi, dokumentasi, dan kuesioner. Sedangkan studi literatur dilakukan dengan mencari referensi melalui buku maupun jurnal. Teknik pengolahan data yang digunakan adalah analisis kualitatif dan analisis kuantitatif. Lalu, data kuesioner yang telah diperoleh akan diolah dengan menggunakan *Statistical Product Service Solutions* (SPSS) versi 26. Kemudian, data yang telah diuji akan digunakan untuk melakukan analisis deskriptif untuk mengetahui penilaian konsumen mengenai kualitas makanan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh RM Lombok Abang.

Kepuasan konsumen dapat dicapai dengan menyediakan produk dan jasa yang berkualitas. Konsumen akan merasa puas apabila kualitas dari makanan dan pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Oleh karena itu, dapat diketahui bahwa semakin baik kualitas makanan dan kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Kemudian berdasarkan hasil pemeriksaan operasional, diperoleh informasi bahwa secara keseluruhan penilaian konsumen mengenai kualitas makanan dan kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik dengan rata – rata nilai sebesar 67,4%. Namun, terdapat 3 temuan yang perlu diperbaiki oleh rumah makan yaitu kebijakan yang dimiliki masih kurang memadai, kualitas makanan yang disajikan belum sesuai dengan keinginan konsumen, dan kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang memadai. Oleh karena itu, terdapat beberapa rekomendasi dan saran yang dapat dilakukan oleh RM Lombok Abang untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Kata kunci: pemeriksaan operasional, kualitas pelayanan, kualitas makanan, kepuasan konsumen.

## ABSTRACT

*Along with the increasing of consumptive behavior in the society, the competition in the culinary business is getting tighter. Therefore, companies are required to have a competitive advantage that allows them to survive in business competition. Accounting studies began to realize the importance of non-financial performance measures such as customer satisfaction is needed to be the basis for decision-making to achieve the desired goals by the company. In the culinary business, the quality of the food and services provided are important aspects of the sustainability of a company. Therefore, it is necessary to carry out operational review on the quality of the food served and the quality of services provided to increase customer satisfaction from RM Lombok Abang.*

*Operational review is carried out to evaluate whether the company's operational activities are running effectively, efficiently, and economically, as well as identifying problem areas for improvement. Consumer satisfaction is the consumer's perception of the performance of the products and services provided by the company. Consumer satisfaction can be assessed by fulfillment, pleasure, and ambivalence. To improve customer satisfaction, the restaurant needs to provide good quality of food and services. Food quality is assessed in terms of variety, appearance, well-cooked, freshness, and taste. Meanwhile, service quality can be assessed based on five dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.*

*The method used in this research is descriptive method and causality method. The data used are primary data and secondary data collected through field studies and literature studies. A field study was conducted by interview, observation, documentation, and questionnaire. While the literature study was conducted by searching through books and journal references. The data processing technique used is a qualitative analysis and quantitative analysis. Then, the questionnaire data that has been obtained will be processed using Statistical Product Service Solutions (SPSS) version 26. Then the tested data will be used to conduct descriptive analysis to determine consumer assessments of food quality and service quality provided by RM Lombok Abang.*

*Consumer satisfaction can be achieved by providing quality products and services. Consumers will feel satisfied if the quality of food and services provided has met their needs and desires. Therefore, it can be seen that the better the quality of the food and the quality of the services provided, the higher the level of satisfaction felt by consumers. Then, based on the results of operational checks, it is known that the overall consumer assessment of the quality of food and service quality provided is good with an average value of 67.4%. However, 3 findings need to be improved by the restaurant, namely the policies that are owned are still inadequate, the quality of the food served is under the desires of consumers, and the quality of service provided is still inadequate. Therefore, there are several recommendations and suggestions that RM Lombok Abang can do to improve customer satisfaction.*

*Keywords: operational inspection, service quality, food quality, customer satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala berkat dan karunia-Nya selama ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pemeriksaan Operasional Terhadap Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada RM Lombok Abang” dengan baik. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.

Selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini, peneliti sangat bersyukur karena telah menerima bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Mama dan Papa selaku orang tua peneliti yang selalu memberikan doa, dukungan moral maupun finansial, motivasi, nasihat, dan selalu ada untuk menemani dan membantu peneliti dalam berbagai situasi.
2. Kevin, Lezar, dan Gazela selaku kakak dari peneliti yang selalu sabar dan setia mendengarkan peneliti, serta memberikan doa, dukungan, maupun nasihat kepada peneliti selama ini.
3. Dr. Amelia Setiawan, S.E., M.Ak., Ak., CISA., CA selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan arahan, masukan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi.
4. Bapak Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak. selaku dosen audit manajemen dan dosen wali pada semester 3 – 7 yang telah memberikan arahan, dukungan, maupun bantuan selama peneliti menempuh studi di Universitas Katolik Parahyangan.
5. Ibu Felisia, S.E., M.Ak., CMA. selaku dosen wali pada semester 1 dan 2 yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta bimbingan selama peneliti menempuh studi di Universitas Katolik Parahyangan.
6. Ibu Dr. Sylvia Fettry Elvira Maratno, S.E., S.H., M.Si., Ak., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu serta dukungan selama peneliti menempuh studi.
8. Ibu Gina selaku pemilik RM Lombok Abang yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di perusahaan.

9. Seluruh karyawan dari RM Lombok Abang yang telah bersedia untuk memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
10. Gracella Adivina S dan Dion Mufty G selaku teman baik peneliti yang selalu memberikan dukungan, serta telah menemani dan mengajarkan peneliti banyak hal selama masa perkuliahan.
11. Joshua Leonardo G, Ignatius Evan J, Muthia Try, dan Intan Imaniar selaku teman peneliti yang selalu menemani peneliti dan memberikan dukungan dalam proses penyusunan skripsi maupun selama masa perkuliahan.
12. Radho Jordan, Nesiaindo Aira, dan Leo Hari selaku teman baik semasa SMA peneliti dan teman bermain peneliti yang selalu memberikan dukungan dan menemani peneliti dalam segala kondisi.
13. Anisa P, Hasbiyallah Amartya, Michael P, dan Ragil Ramadhan selaku teman baik dan teman bermain peneliti yang selalu memberikan dukungan serta menemani peneliti dalam segala kondisi.
14. Seluruh mahasiswa Program Studi Sarjana Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan Angkatan 2017 yang telah membantu peneliti ketika menjalani segala bentuk kegiatan perkuliahan.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti meminta maaf apabila terdapat kesalahan ataupun perkataan yang kurang berkenan bagi pembaca. Peneliti juga terbuka terhadap segala kritik dan saran yang diberikan oleh pembaca agar penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan lebih baik. Akhir kata, peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Januari 2021

Alya Nabila Darapai



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	2
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	3
1.4. Kerangka Pemikiran .....	4
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	7
2.1. Pemeriksaan .....	7
2.1.1. Definisi Pemeriksaan .....	7
2.1.2. Jenis-Jenis Pemeriksaan .....	7
2.2. Pemeriksaan Operasional.....	8
2.2.1. Definisi Pemeriksaan Operasional.....	8
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional .....	8
2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional.....	10
2.2.4. Tahap Pemeriksaan Operasional.....	11
2.3. Efektivitas, Efisiensi, dan Ekonomis .....	13
2.4. Pengendalian Internal .....	14
2.5. Kualitas .....	14

2.6. Produk .....	14
2.6.1. Kualitas Produk.....	14
2.6.2. Indikator Kualitas Makanan .....	15
2.7. Jasa.....	16
2.7.1. Kualitas Pelayanan.....	16
2.7.2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	16
2.7.3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	17
2.8. Kepuasan Konsumen .....	19
2.8.1. Definisi Kepuasan Konsumen .....	19
2.8.2. Indikator Kepuasan Konsumen.....	19
<b>BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1. Metode Penelitian .....	21
3.1.1. Operasionalisasi Variabel.....	21
3.1.2. Sumber Data .....	28
3.1.3. Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.1.4. Teknik Pengolahan Data .....	31
3.2. Uji Instrumen Penelitian .....	34
3.2.1. Uji Validitas.....	34
3.2.2. Uji Reliabilitas .....	35
3.3. Uji Asumsi Klasik .....	35
3.3.1. Uji Normalitas.....	35
3.3.2. Uji Multikolinearitas .....	36
3.3.3. Uji Heteroskedastisitas .....	36
3.4. Uji Hipotesis.....	36
3.4.1. Uji Statistik Parsial (Uji T).....	36

3.4.2. Uji Statistik Simultan (Uji F).....	38
3.5. Analisis Regresi Linear Berganda .....	39
3.6. Koefisien Determinasi .....	39
3.7. Kerangka Penelitian.....	39
3.8. Objek Penelitian .....	42
3.8.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	42
3.8.2. Struktur Organisasi Perusahaan .....	42
3.8.3. Job Description Perusahaan.....	43
3.9. Gambaran Umum Aktivitas Perusahaan .....	44
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1. Tahap Perencanaan ( <i>Planning Phase</i> ) .....	47
4.2. Tahap Program Kerja ( <i>Work Program Phase</i> ).....	53
4.3. Tahap Pemeriksaan Lapangan ( <i>Field Work Phase</i> ).....	54
4.3.1. Melakukan wawancara dengan General Manager .....	55
4.3.2. Melakukan wawancara dengan Karyawan .....	57
4.3.3. Melakukan observasi pada kegiatan operasi rumah makan .....	59
4.3.4. Membagikan kuesioner kepada konsumen dan menganalisis hasil kuesioner .....	61
4.3.4.1. Analisis Hasil Pengolahan Kuesioner terkait Profil Responden.....	61
4.3.4.2. Uji Instrumen Penelitian.....	65
4.3.4.2.1. Uji Validitas .....	65
4.3.4.2.2. Uji Reliabilitas.....	67
4.3.4.3. Uji Asumsi Klasik.....	68
4.3.4.3.1. Uji Normalitas .....	68
4.3.4.3.2. Uji Multikolinearitas.....	69

4.3.4.3.3. Uji Heteroskedastisitas .....	70
4.3.4.4. Uji Hipotesis .....	71
4.3.4.4.1. Uji Statistik Parsial (Uji T) .....	71
4.3.4.4.2. Uji Statistik Simultan (Uji F) .....	73
4.3.4.5. Analisis Regresi Linear Berganda .....	74
4.3.4.6. Koefisien Determinasi .....	75
4.3.4.7. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	76
4.3.4.7.1. Analisis Hasil Pengolahan Hasil Kuesioner terkait Kualitas Makanan .....	77
4.3.4.7.2. Analisis Hasil Pengolahan Hasil Kuesioner terkait Dimensi Kualitas Pelayanan .....	79
4.3.4.7.3. Analisis Hasil Pengolahan Hasil Kuesioner terkait Kepuasan Konsumen serta Kritik dan Saran yang diberikan oleh Responden .....	90
4.4. Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi ( <i>Development of Findings and Recommendations Phase</i> ) .....	92
4.4.1. Temuan 1: Kebijakan yang dimiliki oleh rumah makan masih kurang memadai .....	93
4.4.2. Temuan 2: Kualitas makanan yang disajikan belum sesuai dengan keinginan konsumen .....	96
4.4.3. Temuan 3: Kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang memadai .....	98
BAB 5_KESIMPULAN DAN SARAN .....	103
5.1. Kesimpulan .....	103
5.2. Saran .....	105
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## RIWAYAT HIDUP

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Tabel Operasionalisasi Variabel.....	23
Tabel 3.2. Kriteria Penilaian Bobot Kuesioner.....	32
Tabel 3.3. Kategori Penilaian Berdasarkan Interval .....	33
Tabel 4.1. Tabel Risiko .....	50
Tabel 4.2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
Tabel 4.3. Profil Responden Berdasarkan Tahun Kelahiran .....	62
Tabel 4.4. Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran (dalam sebulan) .....	63
Tabel 4.5. Profil Responden Berdasarkan Kunjungan ke RM Lombok Abang .....	64
Tabel 4.6. Profil Responden Berdasarkan Darimana Mengetahui RM Lombok Abang .....	64
Tabel 4.7. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Makanan (X1) .....	65
Tabel 4.8. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....	66
Tabel 4.9. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	66
Tabel 4.10. Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	67
Tabel 4.11. Rekapitulasi Hasil Uji Normalitas Kuesioner .....	68
Tabel 4.12. Rekapitulasi Hasil Uji Multikolinearitas Kuesioner.....	69
Tabel 4.13. Rekapitulasi Hasil Uji Heteroskedastisitas Kuesioner .....	70
Tabel 4.14. Rekapitulasi Hasil Uji Parsial (Uji T).....	72
Tabel 4.15. Rekapitulasi Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	73
Tabel 4.16. Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	74
Tabel 4.17. Nilai Koefisien Determinasi.....	76
Tabel 4.18. Tabel Kriteria Penilaian .....	76
Tabel 4.19. Hasil Analisis terkait Kualitas Makanan .....	77
Tabel 4.20. Hasil Analisis terkait Dimensi Tangibles .....	80

Tabel 4.21. Hasil Analisis terkait Dimensi Reliability .....	82
Tabel 4.22. Hasil Analisis terkait Dimensi Responsiveness .....	84
Tabel 4.23. Hasil Analisis terkait Dimensi Assurance .....	86
Tabel 4.24. Hasil Analisis terkait Dimensi Empathy.....	88
Tabel 4.25. Hasil Analisis terkait Kepuasan Konsumen.....	90

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran.....	6
Gambar 3.1. Kerangka Penelitian.....	41
Gambar 3.2. Bagan Struktur Organisasi RM Lombok Abang .....	42



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil wawancara dengan pemilik pada tahap *planning*
- Lampiran 2. Hasil wawancara dengan *General Manager* pada tahap *field work*
- Lampiran 3. Hasil wawancara dengan Karyawan pada tahap *field work*
- Lampiran 4. Hasil observasi pada tahap *feld work*
- Lampiran 5. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6. Rekapitulasi Hasil Kuesioner terkait Profil Responden
- Lampiran 7. Rekapitulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 8. Hasil Uji Instrumen Penelitian
- Lampiran 9. Dokumentasi
- Lampiran 10. Contoh Rekomendasi *Standard Operating Procedure* Penyediaan Produk dan Jasa
- Lampiran 11. Contoh Rekomendasi Struktur Organisasi untuk Perusahaan
- Lampiran 12. Contoh Rekomendasi *Job Description* untuk Perusahaan
- Lampiran 13. Contoh Rekomendasi Pemberian Sanksi untuk Karyawan
- Lampiran 14. Contoh Rekomendasi Kebijakan Tertulis

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, perkembangan usaha di Indonesia terus mengalami peningkatan diikuti dengan tingginya tingkat persaingan yang ada dalam dunia usaha. Sehingga perusahaan dituntut untuk menunjukkan *competitive advantage* dengan meningkatkan efektivitas dan efisiensi kegiatan operasi yang dapat membuatnya lebih unggul dibandingkan para pesaing. Seiring dengan berjalannya waktu, studi akuntansi mulai menyadari pentingnya mengukur kinerja non-keuangan seperti kepuasan konsumen, karena kinerja non-keuangan berkaitan langsung dengan peningkatan kinerja keuangan (Hussain & Gunasekaran, 2002). Dengan melakukan pengukuran kinerja non-keuangan perusahaan akan mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk menjadi dasar dalam pengambilan keputusan sehingga tujuan utama perusahaan dapat terpenuhi.

Salah satu aspek dari dunia usaha yang dipengaruhi oleh globalisasi adalah bisnis kuliner. Pertumbuhan bisnis kuliner didorong oleh meningkatnya perilaku konsumtif masyarakat. Berdasarkan informasi dari media massa Kontan, menurut data yang didapat dari Kementerian Perindustrian (Kemenperin) Republik Indonesia, sektor makanan dan minuman mengalami pertumbuhan sebesar 7,78% pada 2019 dan menyumbang 36,40% dari total PDB industri pengolahan nonmigas. Pertumbuhan tersebut menyebabkan semakin ketat persaingan yang ada dalam bisnis kuliner sehingga perusahaan dituntut untuk terus berinovasi agar dapat menciptakan *competitive advantage* yang dapat membuatnya bertahan dalam persaingan bisnis.

Kota Bekasi merupakan salah satu kota di Indonesia yang menyediakan beraneka ragam kuliner yang dapat dengan mudah dijumpai seperti kuliner khas Nusantara, *Western*, bahkan *Asian*. Perusahaan yang bergerak dalam bidang kuliner harus memperhatikan kualitas dari pelayanan serta makanan yang disajikan kepada konsumen, karena kedua hal tersebut memiliki peran penting bagi keberlangsungan suatu perusahaan. Semakin baik kualitas pelayanan dan kualitas makanan yang disajikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas yang kita

berikan. Saat konsumen merasa puas dengan kualitas pelayanan serta kualitas makanan yang ia dapatkan, ia cenderung akan datang lagi untuk membeli produk yang ditawarkan oleh perusahaan yang akan mengarah pada kesetiaan konsumen, kesetiaan konsumen sendiri akan berdampak pada keuntungan yang diperoleh perusahaan.

RM Lombok Abang merupakan salah satu rumah makan di Kota Bekasi yang mulai beroperasi pada 2017 dengan menyajikan kuliner khas nusantara. Ketatnya persaingan dalam bisnis kuliner membuat seluruh rumah makan terutama RM Lombok Abang harus mengoptimalkan kualitas makanan dan pelayanan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumennya. RM Lombok Abang belum pernah melakukan pemeriksaan operasional, oleh karena itu pemeriksaan operasional diperlukan untuk dapat menemukan permasalahan yang terjadi serta memberikan rekomendasi dan saran yang dapat berguna bagi RM Lombok Abang untuk dapat memperbaiki kelemahan tersebut sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas makanan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
2. Bagaimana penilaian konsumen terhadap kualitas makanan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh RM Lombok Abang?
3. Manfaat apa yang didapatkan oleh RM Lombok Abang setelah dilakukan pemeriksaan operasional?

### **1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dilakukannya pemeriksaan operasional pada RM Lombok Abang adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
2. Mengetahui penilaian konsumen mengenai kualitas makanan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh RM Lombok Abang.
3. Mengetahui manfaat yang didapatkan oleh RM Lombok Abang setelah dilakukan pemeriksaan operasional.

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat pada berbagai pihak:

1. Bagi RM Lombok Abang

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi yang berguna bagi pihak manajemen untuk mengetahui sejauh mana kualitas dari makanan dan pelayanan yang diberikan oleh RM Lombok Abang untuk melakukan evaluasi agar dapat memberikan kualitas makanan dan pelayanan yang terbaik pada konsumen guna meningkatkan kepuasan konsumennya.

2. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tambahan bagi pembaca terkait pemeriksaan operasional khususnya untuk kualitas makanan dan kualitas pelayanan dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen, serta menjadi bahan referensi bagi pembaca yang melakukan penelitian yang serupa.

3. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti terkait kualitas produk dan kualitas pelayanan khususnya pada sebuah rumah makan. Penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dalam memecahkan masalah serta membuat rekomendasi yang dapat diaplikasikan dalam dunia nyata.

#### 1.4. Kerangka Pemikiran

Pengendalian internal merupakan serangkaian proses dan prosedur yang dilakukan untuk memberikan jaminan yang memadai atas tercapainya tujuan pengendalian, salah satunya adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari kegiatan operasi suatu perusahaan (Romney & Steinbart, 2018, p. 224). Efektivitas adalah suatu tingkat keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sedangkan efisiensi adalah saat sumber daya yang dimiliki digunakan secara optimal dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Reider, 2002, pp. 20-23). Ketatnya persaingan dalam bisnis kuliner membuat perusahaan perlu memastikan bahwa kegiatan operasinya telah berjalan dengan efektif dan efisien yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan produk yang berkualitas kepada konsumen, karena hal tersebut akan mengacu pada kepuasan konsumen itu sendiri.

Kepuasan konsumen merupakan perasaan yang dimiliki oleh konsumen setelah membandingkan kinerja atas suatu produk dengan yang diharapkan. (Kotler & Keller, 2016, p. 33). Apabila konsumen puas dengan kinerja atas suatu produk, maka ia akan merekomendasikan restoran tersebut kepada relasinya sehingga reputasi rumah makan akan meningkat. Reputasi rumah makan yang meningkat tersebut menyebabkan rumah makan dapat bertahan dan mengembangkan usahanya dalam bidang kuliner. Menurut Zeithaml, Bitner, & Gremler (2018, p. 80), kepuasan konsumen dapat diukur dengan menggunakan tiga indikator, yaitu: *Fulfillment*, *Pleasure*, dan *Ambivalence*.

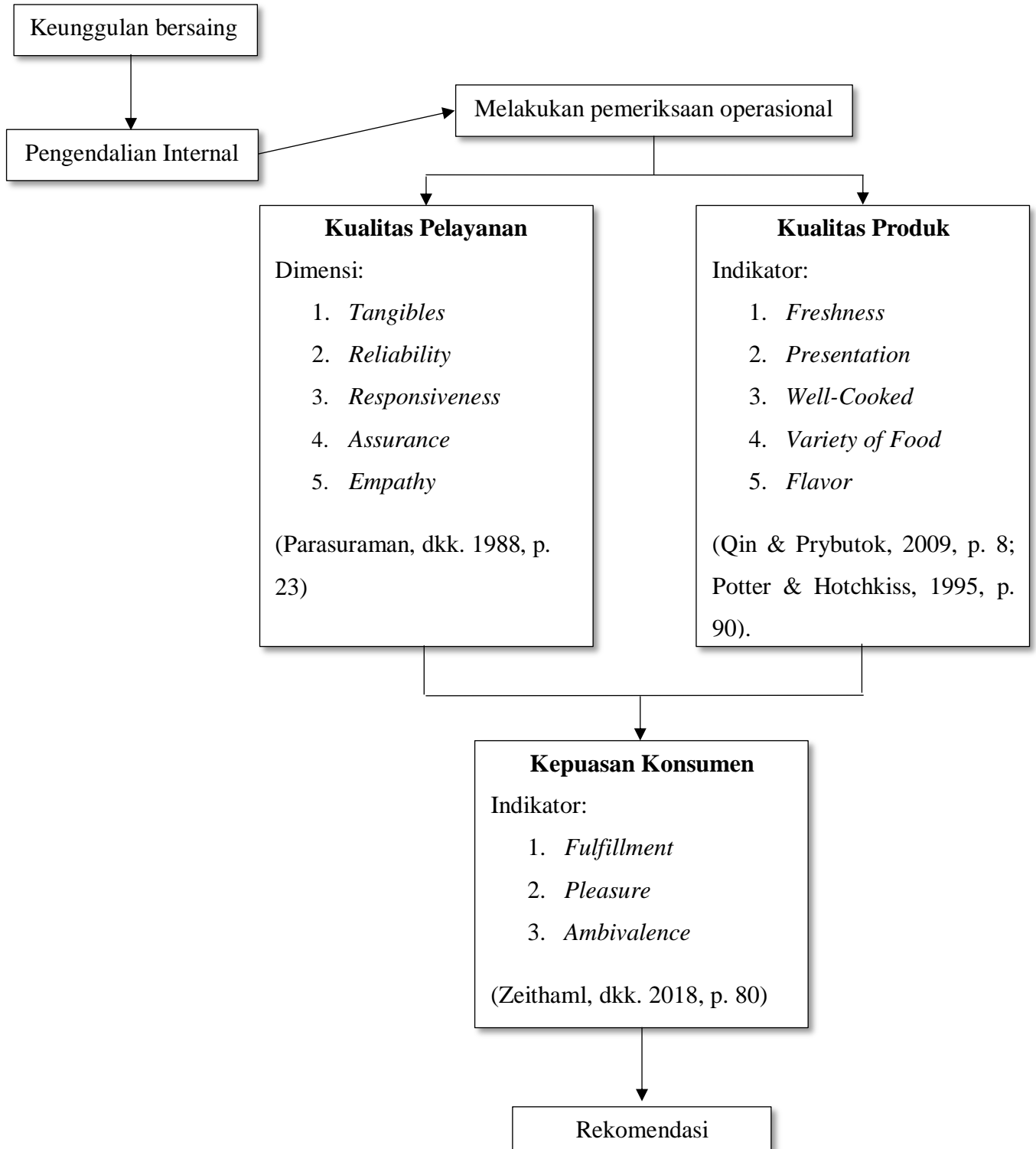
Berdasarkan model Servqual (Parasuraman, dkk. 1988, p. 23), kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi, yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Sedangkan untuk kualitas makanan sendiri dapat diukur dengan menggunakan lima indikator, yaitu: *freshness*, *presentation*, *well cooked*, *variety of food*, dan *flavor* (Qin & Prybutok, 2009, p. 8; Potter & Hotchkiss, 1995, p. 90). Dengan melakukan analisis terkait kualitas pelayanan serta kualitas makanan yang disajikan ke konsumen diharapkan salah satu

tujuan pengendalian internal yaitu kegiatan operasi yang efektif dan efisien dapat tercapai.

Perusahaan memerlukan pengendalian internal yang memadai untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas makanan yang diberikan ke konsumen telah dilakukan secara optimal. Dalam menilai apakah pengendalian internal yang terdapat di perusahaan telah memadai, diperlukan kriteria tertentu yang terdapat dalam COSO *Internal Control*. Proses audit diperlukan untuk menilai apakah pengendalian internal milik perusahaan telah memenuhi kriteria yang ada.

Dalam penelitian ini, pemeriksaan operasional dilakukan pada RM Lombok Abang dengan tujuan untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumennya. Menurut Reider (2002, p. 2), pemeriksaan operasional merupakan proses menganalisis kegiatan operasi perusahaan untuk mengidentifikasi area yang bermasalah untuk selanjutnya dilakukan perbaikan secara berkelanjutan. Pemeriksaan operasional memiliki 5 tahapan (Reider, 2002, p. 39), yaitu *planning phase*, *work program phase*, *field work phase*, *development of findings and recommendation phase*, dan *reporting phase*. Pemeriksaan operasional juga dilakukan agar operasi perusahaan dapat berjalan dengan ekonomis, efektif, dan efisien.

**Gambar 1.1.**  
**Kerangka Pemikiran**



Sumber : Olahan peneliti