

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti atas kualitas jasa RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta, peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan yang berhubungan dengan pemeriksaan operasional atas kualitas jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta. Kesimpulan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta atas kualitas jasa yang diberikan kepada konsumen sudah baik secara keseluruhan karena kebijakan dan prosedur yang diterapkan berasal dari RM Ayam Bakar KQ5 pusat. Ketika melakukan *training*, karyawan pun dipantau dan diarahkan apabila melakukan kesalahan dalam menjalankan tugas – tugasnya. Hal ini dilakukan agar karyawan tersebut semakin lebih mengerti dalam menerapkan kebijakan dan prosedur yang ada di RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta dengan baik dan benar. Dalam aktivitas operasi terkait kualitas jasa yang diberikan, hampir semua karyawan sudah mengikuti kebijakan dan prosedur yang berlaku di RM Ayam Bakar KQ5 pusat.

Namun, masih terdapat sejumlah karyawan yang terkadang tidak melakukannya dengan semestinya. Misalnya kelalaian karyawan terkait penggunaan seragam, tugas yang dilakukannya, sikap terhadap konsumen dan protokol kesehatan yang diterapkan karyawan. Terutama untuk protokol kesehatan, RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta masih kurang disiplin dalam menerapkan protokol kesehatan di masa pandemi COVID-19 ini. Hal tersebut seperti: tidak adanya pengujian suhu kepada setiap konsumen yang datang ke RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta, penerapan jaga jarak yang kurang disiplin baik untuk setiap meja makan konsumen maupun antrean konsumen saat melakukan transaksi pembayaran, serta karyawan yang masih kurang disiplin dalam memakai masker saat menjalankan tugasnya. Pandemi COVID-19 pun membawa pengaruh terhadap kualitas jasa yang diberikan kepada konsumennya. Salah satunya yaitu dengan adanya pengurangan *shift*/

jam kerja karyawan yang mengakibatkan karyawan terkadang kewalahan dalam melakukan ketika konsumen datang secara serentak. Sehingga, yang diberikan oleh karyawan terkadang menjadi kurang optimal. Selain itu, RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta pun belum pernah membagikan kuesioner guna mengetahui bahwa kualitas yang diberikannya sudah sesuai dalam memenuhi harapan konsumen. Sehingga RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta dapat mengetahui kualitas yang diberikannya sudah sejauh mana menciptakan kepuasan konsumen.

2. Penilaian konsumen terkait kualitas jasa yang diberikan oleh RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden. Berdasarkan hasil tersebut, diperoleh rata-rata skor lima dimensi kualitas jasa yaitu sebesar 75,9%. Untuk dimensi *reliability* memiliki rata-rata skor sebesar 76,96%. Untuk dimensi *responsiveness* memperoleh rata-rata skor akhir sebesar 79,88%. Untuk dimensi *assurance* memperoleh rata-rata skor akhir sebesar 70,4%. Untuk dimensi *empathy* memperoleh rata-rata skor akhir sebesar 75,36%. Serta untuk dimensi *tangibles* memperoleh rata-rata skor akhir sebesar 77,36%. Artinya, masih terdapat kekurangan-kekurangan yang sebaiknya diperbaiki oleh RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta sebab rata-rata skor akhir untuk setiap dimensi kualitas jasa belum mencapai angka sebesar 80% yang berarti sangat baik. Sehingga, kualitas jasa yang diberikan dapat lebih baik lagi dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil kuesioner, dapat diketahui juga bahwa terdapat terdapat 94 dari 100 konsumen yang hendak datang kembali ke RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta. Artinya, walaupun dengan rata-rata skor secara keseluruhan untuk dimensi kualitas jasa yang sebesar 75,9% tidak membuat konsumen ragu-ragu untuk datang kembali ke RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta. Terlebih apabila RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta harus melakukan tindakan perbaikan terhadap kualitas jasa yang diberikan, tentu dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan menciptakan kesetiaan konsumen. Namun, enam orang yang tidak hendak datang kembali ke RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta karena lokasi yang dianggap jauh dari

rumah oleh beberapa responden. Bukan karena terkait kualitas jasa yang diberikan oleh RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta yang belum optimal.

3. Manfaat yang diperoleh RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta dengan dilakukannya pemeriksaan operasional atas kualitas jasa adalah rumah makan dapat menilai kinerja dari karyawan terkait kualitas jasa yang diberikan kepada konsumennya. Apakah karyawan yang ada sudah memberikan kualitas jasa yang sesuai dengan kebijakan dan prosedur RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta atau belum. Serta apakah kualitas jasa yang diberikan kepada pelanggan sudah mampu mencapai tujuan dari rumah makan yaitu kepuasan konsumen. Serta, pemeriksaan operasional ini pun untuk menilai kesiapan dari RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta dalam menerapkan protokol kesehatan dengan disiplin di masa pandemi COVID-19 ini. Kemudian juga rumah makan dapat mengetahui penilaian responden atas kualitas jasa yang diberikan oleh RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta.

Selain itu, RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta pun dapat mengetahui kelemahan – kelemahan apa saja yang masih dimilikinya. Hal ini diperoleh dari analisis terhadap hasil wawancara, observasi, dan kuesioner yang telah dilakukan oleh peneliti berdasarkan tahap – tahap yang telah dilakukan dalam pemeriksaan operasional atas kualitas jasa RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta. Dengan mengidentifikasi kelemahan – kelemahan yang masih dimiliki terkait kualitas jasa yang diberikan dan menggolongkannya berdasarkan lima dimensi kualitas jasa, rumah makan menjadi mengetahui dimensi kualitas jasa mana yang masih kurang optimal. Pemeriksaan operasional pun membuat RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta mengetahui dimensi apa yang dirasa perlu untuk ditingkatkan lagi. Hal ini tentu dapat menjadi suatu evaluasi agar selanjutnya dapat diberikan rumah makan dengan lebih baik lagi. Evaluasi yang diberikan peneliti sudah bersifat independen dan objektif.

Selanjutnya, peneliti pun memberikan rekomendasi – rekomendasi kepada RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta. Rekomendasi yang diberikan sudah mencakup terkait aktivitas jasa, tampilan fisik, serta fasilitas yang sebaiknya disediakan oleh RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta.

Rekomendasi ini pun sudah diberikan dengan jelas baik untuk rumah makan, karyawan area, karyawan produksi, serta kasir RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta. Rekomendasi – rekomendasi tersebut dapat digunakan oleh RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta untuk mengambil tindakan berupa perbaikan atas kelemahan yang masih dimilikinya. Serta, dapat dikembangkan oleh RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta menjadi lebih spesifik dan lebih sesuai dengan kelemahan yang telah diperoleh peneliti dalam pemeriksaan operasional yang telah dilakukan. Tentunya, diharapkan dari rekomendasi yang telah diberikan dapat membantu memperbaiki kinerja kualitas jasa yang diberikan dan mampu meningkatkan kepuasan konsumen RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta.

5.2. Saran

Setelah melakukan penelitian ini, peneliti merumuskan beberapa saran yang dapat digunakan oleh RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta dalam melakukan perbaikan atas kualitas jasa yang diberikan dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen. Saran yang diberikan oleh peneliti untuk RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta terkait kualitas jasa antara lain sebagai berikut:

1. Berkaitan dengan dimensi *reliability*:
 - a. Untuk karyawan area yaitu: mengikuti kebijakan dan prosedur yang telah diterapkan, juga pada nampan yang digunakan oleh karyawan area dalam mengirimkan pesannya, diberi catatan kecil seperti “Hati – hati dalam membawa pesanan konsumen, pastikan selamat sampai konsumen!” agar karyawan area selalu ingat bahwa pesanan yang diberikan harus selamat sampai ke tangan konsumen. Selain itu, pada *cover* nota karyawan area untuk mencatat pesanan konsumen diberi catatan kecil yang betuliskan “Jangan lupa lakukan *repeat order*!” agar karyawan tetap ingat dan membacakan ulang pesanan konsumen untuk memastikan bahwa semua pesanan telah tercatat dengan benar. Serta karyawan area memberitahu kepada karyawan area lainnya bahwa ingin melayani konsumen yang mana agar mencegah terjadinya *miscommunication*.

- b. Untuk karyawan produksi yaitu: mengikuti kebijakan dan prosedur yang telah diterapkan, juga dapat dilakukan dengan cara memberi nama untuk bumbu yang memiliki tekstur atau warna yang mirip agar menghindari kesalahan pengambilan bumbu tersebut. Lalu kepala produksi juga dapat melakukan pemantauan kepada karyawan produksi agar mencegah adanya kesalahan dalam pembuatan pesanan konsumen. Kepala produksi dapat melakukan *training* ulang karyawan apabila kesalahan *human error* terjadi terus – menerus. Serta RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta dapat menentukan jumlah terendah dari sisa persediaan bahan baku agar mencegah adanya kehabisan stok bahan baku tertentu.
 - c. Untuk RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta: menyediakan nomor untuk setiap meja konsumen guna mencegah adanya kesalahan pengiriman pesanan. Selain itu juga RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta memberikan petunjuk/ tanda berupa tulisan “Apabila konsumen ingin pindah meja, harap memberitahu kepada karyawan. Terima kasih.” yang ditempel di setiap meja agar konsumen mengetahui apa yang harus dilakukan ketika ingin pindah meja makan. Serta, RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta dapat membatasi kapasitas setiap meja konsumen dengan memberikan dua tanda “X” dan hanya menyediakan dua kursi saja pada setiap meja agar konsumen pun ikut disiplin atas protokol kesehatan.
2. Berkaitan dengan dimensi *responsiveness*:
- a. Untuk RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta: kapten area ikut membantu karyawan area ketika kondisi RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta sedang ramai oleh konsumen agar memberikan jasa yang lebih cepat kepada konsumen. Apabila masih kurang, dapat meminta tolong kepada karyawan area yang sedang libur, bersedia, dan sedang berada di mess karyawan dan upahnya dihitung sebagai lembur. Kasir dapat dibantu oleh karyawan area dalam melayani pesanan konsumen khusus *take away* ketika antrean konsumen sudah panjang, agar kasir dapat tetap fokus dalam melakukan transaksi penerimaan pembayaran. Serta, RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta menyediakan sendok dan garpu dalam jumlah

tertentu agar dapat disediakan dengan cepat ketika ingin digunakan oleh konsumen.

- b. Untuk karyawan area: memberi catatan kecil pada nampan yang digunakan untuk mengantar pesanan berupa “Apabila melihat piring bekas pada meja konsumen, segera ambil!” untuk mengingatkan karyawan area setelah mengirimkan pesanan agar memastikan meja sudah bersih dari peralatan dan sisa makanan konsumen sebelumnya.
3. Berkaitan dengan dimensi *assurance*:
- a. Untuk RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta: memberi tulisan berupa “Konsumen masuk melalui pintu depan. Terima kasih.” yang diletakkan di dinding maupun di pagar samping area agar konsumen memasuki pintu yang depan. Tujuannya agar karyawan area dapat melakukan pengujian pada suhu tubuh konsumen dan agar karyawan area dapat mengetahui konsumen mana yang dilayani terlebih dahulu. Selanjutnya, mempertegas penerapan protokol kesehatan kepada karyawan RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta terutama untuk karyawan produksi agar disiplin menggunakan masker atau *face shield*, karena karyawan produksi bersentuhan langsung dengan makanan dan minuman yang hendak disajikan kepada konsumen. Selain itu, RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta dapat memindahkan tempat penyimpanan gula atau bahan baku yang bercita rasa manis lainnya tidak di lantai lagi agar menghindari semut yang bersarang di situ. RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta memilih alternatif pemasok cadangan yang memiliki kualitas sama baiknya dengan pemasok utamanya agar menjaga standar kualitasnya. Serta, RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta memberikan tanda – tanda terkait jarak minimal antar konsumen yang ada dalam antrean.
 - b. Untuk kasir: mengikuti kebijakan dan prosedur yang telah diterapkan. Selain itu, dapat menempelkan catatan kecil di meja kasir berupa “Jangan lupa bacakan tagihan dan uang kembalian untuk konsumen!” agar mencegah adanya kesalahan karena tidak lupa melakukan hal tersebut.

- c. Untuk karyawan area: menawarkan konsumen alternatif menu lain yang sesuai dengan selera konsumen tersebut. Selain itu, karyawan area meminta maaf apabila terdapat perubahan cita rasa akibat dari karyawan produksi yang lalai dan menjelaskan kepada konsumen apabila terdapat perubahan cita rasa akibat dari perubahan komposisi menu dari RM Ayam Bakar KQ5 pusat.
4. Berkaitan dengan dimensi *empathy*:
 - a. Untuk RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta: menyediakan kotak masukan dan saran untuk konsumen yang ingin menyampaikan keluhan, kritik, dan saran agar konsumen tidak perlu mengkhawatirkan identitas/privasi ketika melakukan hal tersebut. Selain itu, ketika terdapat penilaian dengan skor kecil dan tidak ada penjelasannya, pimpinan cabang dapat merespon penilaian tersebut dengan bertanya kepada konsumen tersebut terkait alasan diberikannya skor kecil agar dapat mengetahui hal apa yang harus dievaluasi.
 - b. Untuk karyawan area: mengikuti kebijakan dan prosedur, juga dapat memberikan catatan kecil pada *cover* nota karyawan berupa “Jangan lupa senyum :)” agar karyawan area tidak lupa memberikan senyum untuk konsumen.
5. Berkaitan dengan dimensi *tangibles*:
 - a. Untuk RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta: Mewajibkan setiap karyawan memiliki seragam kerja cadangan guna mencegah seragam karyawan yang belum kering saat dijemur. Selain itu, memperbaiki saluran air yang ada pada RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta. Hal ini dilakukan dengan cara meninggikan tempat penampungan air karena letaknya yang masih sejajar dengan letak wastafel lantai dua agar aliran air yang menuju wastafel lantai dua dapat mengalir dengan lancar. Selanjutnya, mengganti setiap gantungan pakaian yang lama dengan gantungan pakaian yang baru. Kemudian, memberi tulisan di dalam toilet berupa “Mohon disiram kembali setelah digunakan. Terima kasih.” agar mengingatkan akan tanggung jawab setiap konsumen maupun setiap karyawan setelah menggunakan toilet yang tersedia. Serta, menambah tugas karyawan area

untuk memeriksa dan membersihkan toilet lebih rutin, terutama di hari – hari yang ramai konsumen.

- b. Untuk karyawan area: mengikuti kebijakan dan prosedur yang telah diterapkan, juga memberi catatan kecil pada alat semprotan air karyawan area yang digunakan untuk membersihkan meja konsumen, berupa “Bersihkan tanpa ada sisa!” agar karyawan area tetap mengutamakan kebersihan, selain kecepatan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan agar RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta melakukan pemeriksaan operasional atas kualitas jasa setiap tahunnya secara konsisten agar dapat mengetahui kekurangan yang dimiliki. Sehingga dapat melakukan tindakan berupa perbaikan dari kekurangan yang dimilikinya dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta. Demikian kesimpulan dan saran yang dapat peneliti berikan untuk RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta.

Saran untuk peneliti lain yaitu agar dalam membuat penelitian yang serupa dan berkaitan dengan pemeriksaan operasional atas kualitas jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen dan menggunakan studi kasus pada rumah makan juga, peneliti lain dapat menggunakan responden diluar responden yang telah digunakan dalam penelitian ini. Misalnya dengan menggunakan juga pelanggan yang melakukan pemesanan khusus untuk *take away* seperti konsumen yang ingin makan dirumah ataupun *driver online Gojek/ Grab* responden pada kuesionernya. Hal ini dilakukan karena pada masa pandemi COVID-19 ini berdasarkan kebijakan dari pemerintah yang mewajibkan masyarakatnya untuk patuh terhadap sistem PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) Level 4 untuk Pulau Jawa-Bali serta patuh atas protokol kesehatan yang membuat setiap masyarakat lebih dibatasi lagi aktivitasnya untuk di rumah saja.

Salah satu kebijakannya yaitu rumah makan hanya dapat menyediakan pemesanan makanan dan minuman secara *take away* saja. Sehingga membuat pelanggan dari rumah makan tidak mendapatkan kualitas jasa sepenuhnya dari rumah makan tersebut. Serta dengan dilakukannya penelitian lain dengan responden yang berbeda, tentu dapat memberikan hasil penilaian yang berbeda pula terhadap kualitas jasa yang diberikan rumah makan tersebut. Selain itu, juga dapat membuat penelitian

tersebut lebih fokus pada aktivitas jasa yang diberikan khusus untuk jasa *take away* saja. Maka dapat ditelusuri lebih lanjut dan dapat dimaksimalkan aktivitas jasa yang diberikan rumah makan secara *take away* guna mengoptimalkan kinerja yang diberikan dengan keterbatasan jumlah karyawan yang ada di masa pandemi COVID-19 ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2017). *Auditing and Assurance Services*. New Jersey: Pearson.
- Ayodya, W. (2013). *Kursus Singkat-Usaha Rumah Makan Laris Manis*. Elex Media Komputindo.
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandaru, A. (2016). Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3(1).
- Kbbi.web.id(2021, 25 Juni). "Pengertian Kualitas." <https://kbbi.web.id/>
- Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No.KN.73/PVVI05/MPPT-85 tentang Peraturan usaha Rumah Makan.
- Kotler, dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 14. Jakarta: Airlangga.
- News.detik.com(2021, 16 Juni). "Siaga 1 Corona, Ini Aturan Ketat di Tempat Makan Kota Bandung." <https://news.detik.com/>
- Pakadang, D. (2013). Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Intern Penerimaan Kas pada Rumah Sakit Gunung Maria di Tomohon. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Putri, K. I. N. S., & Nurcaya, I. N. (2013). Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen D&I Skin Centre Denpasar. *E-Jurnal Manajemen*, 2(8).
- Reider, R. (2002). *Operational Review: Maximum Result at Efficient Costs: Third Edition*. Canada: John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey.
- Romney, M. B., Steinbart, P. J., (2015). *Accounting Information Systems. Thirteenth Edition*. Boston, MA: Pearson.

- Sekaran, U. & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business*. Chicester: Wiley.
- Sifauttijani, F., Listyorini, T., & Meimaharani, R. (2017). Pencarian Rumah Makan Berbasis Android. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer*, 8(1), 309-316.
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Surat Edaran No.12 tahun 2020 tentang Pemulihan Aktivitas Perdagangan Yang Dilakukan Pada Masa Pandemi *Corona Virus Disease 2019* Dan *New Normal*.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2015). *Service, Quality, dan Satisfaction. Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. & Diana, A. (2014). *Konsumen Puas? Tak Cukup!*. Yogyakarta: Andi.
- Tribunnews.com (2021, 5 Februari). "1.033 Restoran Tutup Permanen karena Bangkrut Akibat Covid-19." <https://www.tribunnews.com/>