

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL ATAS KUALITAS JASA
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA RM AYAM BAKAR KQ5 CABANG
SOEKARNO-HATTA)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Akuntansi

Oleh:

Gregorius Daru Adji Prasetyo

2017130015

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

Terakreditasi oleh BAN-PT No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2021

***OPERATIONAL REVIEW OF SERVICE QUALITY IN THE
EFFORT TO INCREASE CUSTOMER SATISFACTION
(CASE STUDY AT RM AYAM BAKAR KQ5 CABANG SOEKARNO-
HATTA)***



UNDERGRADUATE THESIS

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

By:

Gregorius Daru Adji Prasetyo

2017130015

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

PROGRAM IN ACCOUNTING

Accridited by National Accreditation Agency

No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2021

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



**PERSETUJUAN SKRIPSI
PEMERIKSAAN OPERASIONAL ATAS KUALITAS JASA DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA RM AYAM BAKAR KQ5 CABANG SOEKARNO-
HATTA)**

Oleh:

Gregorius Daru Adji Prasetyo

2017130015

Bandung, Agustus 2021

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Felisia, SE., M.Ak., CMA.

Pembimbing Skripsi,

Samuel Wirawan, SE., MM., Ak.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini,

Nama : Gregorius Daru Adji Prasetyo
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 12 Maret 1999
Nomor Pokok Mahasiswa : 2017130015
Program Studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi berjudul:

PEMERIKSAAN OPERASIONAL ATAS KUALITAS JASA DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta)

Yang telah diselesaikan di bawah bimbingan:

Samuel Wirawan, SE., MM., Ak.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tentang 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 manapun.

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 ilmiahnya digunakan 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: Juli 2021
Pembuat pernyataan:



(Gregorius Daru Adji Prasetyo)

ABSTRAK

Di era pandemi COVID-19, semua kalangan masyarakat terkena dampak yang membuat segala aktivitas yang dilakukannya menjadi terbatas guna mencegah adanya penyebaran dari pandemi COVID-19. Pandemi ini pun berdampak pada segala sektor industri, salah satunya sektor kuliner. Rumah makan adalah salah satunya. Dengan semakin selektifnya perilaku konsumen, rumah makan kini dituntut untuk mampu memberikan kepuasan pada konsumennya. Sebab, konsumen dapat merasa puas ketika rumah makan mampu memberikan kualitas jasa dengan baik. Mulai dari jasa yang diberikan oleh karyawan, hingga penerapan protokol kesehatan yang disiplin di era pandemi COVID-19. Hal ini yang membuat setiap rumah makan bersaing satu sama lain agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Ketika konsumen puas maka menimbulkan kesetiaan konsumen dan hal tersebut membuat rumah makan dapat menjaga keberlangsungan usahanya. Oleh karena itu, RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta perlu melakukan pemeriksaan operasional atas kualitas jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen.

Pemeriksaan operasional adalah proses menganalisis aktivitas operasi pada perusahaan guna mengetahui kelemahan, kemudian dilakukan perbaikan agar kelemahan tersebut dapat teratasi dengan baik dan dapat mencapai tujuan perusahaan yaitu kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan perasaan yang timbul baik senang maupun kecewa yang dirasakan seseorang atas jasa yang diberikan. Dalam meningkatkan kepuasan konsumen, perusahaan harus memberikan kualitas jasa yang baik, sehingga mampu memenuhi ekspektasi konsumen atas jasa tersebut. Kualitas jasa memiliki lima dimensi, yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*.

Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif yang mendeskripsikan suatu topik dalam penelitian dan dilakukan dengan cara mengumpulkan data primer dan sekunder. Pengumpulan data tersebut dilakukan dengan studi lapangan dan literatur. Studi lapangan dengan cara wawancara, observasi, dan kuesioner. Studi literatur dengan cara mempelajari dari buku, catatan, jurnal, koran, serta internet terkait pemeriksaan operasional, kualitas jasa, kepuasan konsumen, dan metode – metode penelitian.

Berdasarkan pemeriksaan operasional yang dilakukan pada RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta, kualitas jasa yang diberikan masih terdapat kelemahan dalam pelaksanaan kebijakan dan prosedurnya di masa pandemi COVID-19. Dengan adanya keterbatasan jumlah karyawan akibat dari pandemi COVID-19 yang membuat setiap karyawan terkadang kewalahan. Sehingga, karyawan melakukan kesalahan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya baik dalam mencatat pesanan, membuat pesanan, maupun menerima pembayaran atas pesanan tersebut. Berdasarkan penilaian konsumen secara keseluruhan terkait kualitas jasa yang diberikan sudah baik namun masih belum optimal dengan total rata – rata skor akhir sebesar 75,9%. Peneliti mendapatkan temuan atas dasar penilaian konsumen terkait lima dimensi kualitas jasa dan masing – masing rata – rata skor akhir dimensinya yaitu: dimensi *reliability* sebesar 76,96%, dimensi *responsiveness* sebesar 79,88%, dimensi *assurance* sebesar 70,4%, dimensi *empathy* sebesar 75,36%, dan dimensi *tangibles* sebesar 77,36%. Oleh karena itu, pemeriksaan operasional bertujuan untuk mengidentifikasi kelemahan yang ada terkait kualitas jasa. Serta peneliti memberikan rekomendasi yang diharapkan dapat mengatasi kelemahan tersebut dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen. Adapun rekomendasi yang diberikan yaitu: sebaiknya rumah makan membatasi kapasitas meja setiap konsumen guna menjaga jarak, dilakukannya saling *backup* antar karyawan ketika ada karyawan yang kewalahan, mempertegas protokol kesehatan pada karyawan dan melakukan pengujian suhu, menyediakan kotak saran dan masukan untuk konsumen, serta memperbaiki saluran air untuk wastafel lantai dua.

Kata kunci: pemeriksaan operasional, kualitas jasa, kepuasan konsumen

ABSTRACT

In the era of the COVID-19 pandemic, all people in the community are affected which makes all activities they do limited in order to prevent the spread of the COVID-19 pandemic. This pandemic also has an impact on all industrial sectors, one of which is the culinary sector. Restaurant is one of them. With the increasingly selective behavior of customers, restaurants are now required to be able to provide satisfaction to their customers. Because, customers can feel satisfied when the restaurant is able to provide good service quality. Starting from the services provided by employees, to the implementation of disciplined health protocols in the era of the COVID-19 pandemic. This is what makes every restaurant compete with each other in order to meet customer needs. When the customer is satisfied, it creates customer loyalty and this makes the restaurant able to maintain the continuity of its business. Therefore, RM Ayam Bakar KQ5 Soekarno-Hatta Branch needs to carry out operational review on service quality in an effort to increase customer satisfaction.

Operational review is the process of analyzing the operating activities of the company in order to identify weaknesses, then improvements are made so that these weaknesses can be resolved properly and can achieve the company's goals, namely customer satisfaction. Customer satisfaction is a feeling that arises both happy and disappointed that someone feels for the services provided. In increasing customer satisfaction, companies must provide good service quality, so that they are able to meet customer expectations for these services. Service quality has five dimensions, namely: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles.

The research method used is descriptive research that describes a topic in research and is carried out by collecting primary and secondary data. The data was collected by means of field studies and literature. Field studies by means of interviews, observations, and questionnaires. Literature study by studying from books, notes, journals, newspapers, and the internet related to operational review, service quality, customer satisfaction, and research methods.

Based on the operational review carried out at RM Ayam Bakar KQ5 Soekarno-Hatta Branch, the quality of the services provided there are still weaknesses in the implementation of policies and procedures during the COVID-19 pandemic. Due to the limited number of employees due to the COVID-19 pandemic, every employee is sometimes overwhelmed. So that employees make mistakes in carrying out their duties and responsibilities both in recording orders, making orders, and receiving payments for these orders. Based on the overall customer assessment related to the quality of the services provided, it is good but still not optimal with a total average final score of 75.9%. The researcher obtained findings on the basis of customer assessments related to the five dimensions of service quality and each of the final average score dimensions, namely: the reliability dimension of 76.96%, the responsiveness dimension of 79.88%, the assurance dimension of 70.4%, the dimension of assurance empathy is 75.36%, and tangibles dimension is 77.36%. Therefore, the operational review aims to identify existing weaknesses related to service quality. And researchers provide recommendations that are expected to overcome these weaknesses in an effort to increase customer satisfaction. The recommendations given are: restaurants should limit the table capacity of each customer to maintain a distance, do mutual backups between employees when employees are overwhelmed, reinforce health protocols for employees and conduct temperature testing, provide suggestion and input boxes for customers, and improve channels. water for the second floor sink.

Keywords: operational review, service quality, customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas kuasa dan berkat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul “Pemeriksaan Operasional Atas Kualitas Jasa Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta)” dengan lancar dan tepat waktu. Penelitian yang berbentuk skripsi ini dibuat bertujuan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi di Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam menyelesaikan skripsi ini juga, peneliti ingin berterima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu peneliti baik bantuan dalam bentuk doa, dukungan, bimbingan, semangat selama proses penyelesaian skripsi ini. Pihak – pihak tersebut antara lain:

1. Bapak Yohanes Sudarto, Ibu Marie Yose Henny Sriningsih, Kakak Yustina Grita Hendaruwanti, selaku keluarga yang selalu mendoakan dan memberi dukungan moral dan materi, serta semangat sejak pertama masa perkuliahan dimulai hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Keluarga besar peneliti yang selalu mendoakan dan memberi dukungan agar peneliti dapat terus semangat dalam berkuliah hingga saat ini.
3. Bapak Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak. selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan bantuan, bimbingan, ilmu, rasa sabar, tenaga, waktu kepada peneliti sejak awal penelitian hingga penelitian ini selesai.
4. Bapak Arthur Purboyo, Drs., Akt, MPAc. selaku dosen wali yang sudah memberikan arahan dan ilmu kepada peneliti ketika perwalian awal semester dan selama perkuliahan.
5. Ibu Felisia, SE., M.Ak., CMA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
6. Bapak Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., MM. Selaku dosen pengajar mata kuliah Wawasan Akuntan yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat untuk peneliti.
7. Seluruh dosen, staf Biro Kemahasiswaan dan Alumni, serta staf Tata Usaha dan Perpustakaan dari Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu, bantuan,

beasiswa, dan dorongan selama peneliti menjadi mahasiswa di Universitas Katolik Parahyangan.

8. Bapak dan Ibu penguji sidang yang telah menguji peneliti serta memberikan masukan dan saran agar hasil penelitian ini menjadi lebih baik.
9. Bapak Khusnul selaku pimpinan cabang beserta seluruh karyawan RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta yang sudah bersedia terlibat dalam memberikan informasi, kesempatan, dan waktu atas penelitian ini.
10. Thifa dan Ratu selaku teman skripsian yang telah memberikan peneliti semangat, dukungan, motivasi, doa, tawa, dan waktu untuk berkeluh kesah tentang skripsi dan lain hal bersama – sama. Semangat yaa!
11. Virna, Vina, Jaja, Sheril, Kariza, Intan, Stephanie, Jessica, Alya, Nazla, Resy, dan teman lainnya yang telah bersedia membantu peneliti ketika mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Gerry Gabriel, Zefanya Mesakh, Rein Sugianto selaku sahabat – sahabat Ucrit Family yang telah memberikan dukungan, doa, semangat, ilmu, dan waktu untuk bercanda serta mendengarkan curhat dan keluh kesah peneliti tentang apapun sampai selesai berkuliah.
13. Monika, Dannika, Melan, Izhar, Rio, Gega, Fariz, Edwin, Kosi, Igun, Yudha selaku sahabat – sahabat Warnings yang telah memberikan dukungan, motivasi, semangat, tawa, waktu, serta mendengarkan curhat dan keluh kesah peneliti sejak awal perkuliahan hingga selesai berkuliah. Terima kasih atas bantuan belajar dan dukungannya selama ini.
14. Disti, Tiara, Gerry, Zefan, Rein, Alvin, Agung, Galang, Dio, Stefanus selaku teman Badmun Family yang telah memberikan semangat, dukungan, canda tawa, serta meluangkan waktu untuk berolah raga bersama selama ini.
15. Octa, Galang, Rein, Felix, Ayu selaku teman dekat peneliti pada saat menjadi panitia OSGAB SIAP 2018 divisi konsumsi yang telah berbagi ilmu, canda tawa, dan dukungan selama ini.
16. Seluruh mahasiswa Akuntansi UNPAR angkatan 2017 yang namanya tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu, yang telah membantu memberikan segala bantuan, dukungan, dan menjadi teman yang baik untuk peneliti selama menempuh perkuliahan ini.

17. Terima kasih untuk kakak tingkat dan adik tingkat Akuntansi UNPAR telah menemani peneliti selama berkuliah di Universitas Katolik Parahyangan.
18. Terima kasih untuk seluruh teman, keluarga, dan pihak – pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang turut berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

Mohon maaf apabila terdapat kekurangan dan kesalahan atas penelitian ini. Peneliti menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak luput dari kesalahan baik *typo* ataupun yang lainnya. Oleh karena itu, peneliti sangat menghargai akan kritik dan saran agar skripsi ini menjadi lebih baik. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta menambah ilmu bagi para pembaca.

Bandung, Juli 2021

Gregorius Daru Adji Prasetyo

DAFTAR ISI

	Hal.
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Penelitian	5
1.5. Kerangka Pemikiran	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Pemeriksaan	11
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan	11
2.1.2. Jenis Pemeriksaan	11
2.2. Pemeriksaan Operasional.....	12
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional.....	12
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional	13
2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional	15
2.2.4. Tahapan Pemeriksaan Operasional	15
2.2.5. Efektivitas, Efisiensi, dan Ekonomis	21
2.3. Pengendalian Intern	22
2.3.1. Pengertian Pengendalian Intern	22

2.3.2. Fungsi Pengendalian Intern	23
2.3.3. Komponen Pengendalian Intern.....	23
2.4. Kualitas	24
2.4.1. Pengertian Kualitas	24
2.4.2. Manfaat Kualitas.....	25
2.5. Jasa.....	26
2.5.1. Pengertian Jasa.....	26
2.5.2. Karakteristik Jasa.....	26
2.5.3. Kualitas Jasa	27
2.5.4. Dimensi Kualitas Jasa.....	28
2.6. Kepuasan Konsumen	29
2.6.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	29
2.6.2. Pengukuran Kepuasan Konsumen	30
2.7. Rumah Makan.....	31
2.7.1. Pengertian Rumah Makan.....	31
2.7.2. Jenis Rumah Makan.....	31
BAB 3. METODE DAN OBJEK PENELITIAN	33
3.1. Metode Penelitian	33
3.1.1. Sumber Data	33
3.1.2. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.1.3. Teknik Pengolahan Data.....	38
3.1.4. Kerangka Penelitian.....	40
3.2. Objek Penelitian.....	44
3.2.1. Profil Singkat Rumah Makan	44
3.2.2. Slogan Rumah Makan.....	44
3.2.3. Struktur Organisasi Rumah Makan.....	45

3.2.4. Deskripsi Pekerjaan	45
3.2.5. Gambaran Umum Aktivitas Jasa	47
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1. Tahap Perencanaan (<i>Planning Phase</i>)	50
4.2. Tahap Program Kerja (<i>Work Program Phase</i>)	55
4.3. Tahap Penelitian Lapangan (<i>Field Work Phase</i>)	57
4.3.1. Hasil Wawancara dengan Pimpinan Cabang mengenai kebijakan dan prosedur yang diterapkan terkait kualitas jasa yang diberikan rumah makan.....	57
4.3.2. Hasil Wawancara dengan Karyawan Area mengenai tugas dan tanggung jawab yang dilakukan dalam memberikan kualitas jasa kepada konsumennya.	65
4.3.3. Hasil Wawancara dengan Karyawan Produksi mengenai tugas dan tanggung jawab yang dilakukan dalam memberikan kualitas jasa kepada konsumennya.	69
4.3.4. Hasil Wawancara dengan Kasir mengenai tugas dan tanggung jawab yang dilakukan dalam memberikan kualitas jasa kepada konsumennya.	74
4.3.5. Hasil Observasi terhadap Kondisi Fisik, Fasilitas, dan Aktivitas Jasa.	78
4.3.6. Hasil Kuesioner tentang Kualitas Jasa kepada Konsumen dan Menganalisis Hasil Kuesioner tersebut pada Tahap Penelitian Lapangan.....	86
4.3.6.1. Hasil rekapitulasi dan analisis kuesioner terkait identitas dan alasan responden untuk berkunjung ke RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta.	87

4.3.6.2. Hasil Rekapitulasi dan analisis kuesioner terkait dimensi kualitas jasa RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta.	93
4.3.6.3. Hasil rekapitulasi dan analisis kuesioner terkait kepuasan konsumen serta kritik dan saran dari responden.	152
4.4. Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi (<i>Development of Review Findings and Recommendations Phase</i>)	156
4.4.1. Kualitas jasa pada dimensi <i>reliability</i> (keandalan) yang belum optimal.	161
4.4.2. Kualitas jasa pada dimensi <i>responsiveness</i> (ketanggapan) yang belum optimal.....	167
4.4.3. Kualitas jasa pada dimensi <i>assurance</i> (keyakinan) yang belum optimal.	170
4.4.4. Kualitas jasa pada dimensi <i>empathy</i> (empati) yang belum optimal.	176
4.4.5. Kualitas jasa pada dimensi <i>tangibles</i> (tampilan fisik) yang belum optimal.	179
4.5. Manfaat Pemeriksaan Operasional Atas Kualitas Jasa Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta.	182
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	191
5.1. Kesimpulan	191
5.2. Saran	194
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENELITI	

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 3.1. Kerangka Penelitian.....	43
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Rumah Makan	45
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden	87
Gambar 4.2. Seberapa tahu responden terkait eksistensi RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta.	88
Gambar 4.3. Frekuensi responden datang berkunjung untuk makan di RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta dalam dua bulan terakhir.....	89
Gambar 4.4. Penilaian responden terkait karyawan yang membacakan ulang pesanan konsumen untuk mencegah adanya kesalahan penulisan pesanan.	94
Gambar 4.5. Penilaian responden terkait pesanan yang dipesan dengan yang diantar sudah tepat sesuai nomor meja yang ada.	96
Gambar 4.6. Penilaian responden terkait pesanan yang datang sudah sesuai dengan gambar di menu.....	97
Gambar 4.7. Penilaian responden terkait yang diberikan RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta sudah sesuai harapan konsumen. ...	99
Gambar 4.8. Penilaian responden terkait RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta sudah menerapkan protokol kesehatan sesuai harapan konsumen.	101
Gambar 4.9. Penilaian responden terkait karyawan sudah cukup cepat untuk melayani konsumen yang baru datang dan ingin memesan.....	106
Gambar 4.10. Penilaian responden terkait karyawan mudah dipanggil saat dibutuhkan oleh konsumen.	107
Gambar 4.11. Penilaian responden terkait yang diberikan RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta dari proses pemesanan produk hingga datangnya produk sudah cepat.	109
Gambar 4.12. Penilaian responden terkait karyawan mengatasi keluhan konsumen dengan cepat.	111

Gambar 4.13.	Penilaian responden terkait karyawan bagian kasir sudah menyelesaikan transaksi penerimaan pembayaran dengan cepat guna mencegah adanya kerumunan pada antrean kasir.	113
Gambar 4.14.	Penilaian responden terkait makanan dan minuman yang disajikan secara higienis.	117
Gambar 4.15.	Penilaian responden terkait RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta sudah menyediakan protokol kesehatan yang lengkap untuk konsumen.	119
Gambar 4.16.	Penilaian responden terkait karyawan sudah menggunakan protokol kesehatan dengan lengkap.	121
Gambar 4.17.	Penilaian responden terkait karyawan bagian kasir sudah membacakan dan memastikan kembali tagihan sudah sesuai dengan pesanan konsumen.	123
Gambar 4.18.	Penilaian responden terkait karyawan bagian kasir sudah memberikan uang kembalian dan bukti pembayaran yang sesuai dengan perhitungan tagihan.	124
Gambar 4.19.	Penilaian responden terkait karyawan sudah memberikan perhatian baik dalam bentuk memberi sapaan atau salam ketika konsumen datang.	128
Gambar 4.20.	Penilaian responden terkait karyawan ramah saat membantu konsumen apabila mengalami kendala dalam pemesanan.	130
Gambar 4.21.	Penilaian responden terkait karyawan tidak membeda – bedakan yang diberikan kepada setiap konsumen.	132
Gambar 4.22.	Penilaian responden terkait kotak saran dan masukan yang disediakan RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta sudah membantu konsumen untuk menyampaikan keluhan yang dirasakan.	134
Gambar 4.23.	Penilaian responden terkait RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta sudah memberikan perhatian kepada konsumen dengan cara menyediakan protokol kesehatan yang lengkap.	136
Gambar 4.24.	Penilaian responden terkait penampilan karyawan sudah rapi dan sesuai protokol kesehatan.	141

Gambar 4.25.	Penilaian responden terkait lahan parkir yang disediakan sudah memadai.....	143
Gambar 4.26.	Penilaian responden terkait RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta sudah menyediakan tempat makan yang bersih dan nyaman.	145
Gambar 4.27.	Penilaian responden terkait wastafel yang disediakan RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta di lantai dua dapat digunakan dengan baik.	147
Gambar 4.28.	Penilaian responden terkait toilet yang disediakan sudah memiliki kebersihan yang cukup.	148
Gambar 4.29.	Penilaian responden terkait kualitas jasa yang diberikan RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta.	152
Gambar 4.30.	Jawaban responden terkait akan datang lagi ke RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta.	155

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 3.1.	Kriteria Penilaian Kuesioner..... 39
Tabel 4.1.	Perhitungan persentase alasan utama responden untuk makan di RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta..... 90
Tabel 4.2.	Perhitungan skor atas penilaian responden terkait karyawan yang membacakan ulang pesanan konsumen untuk mencegah adanya kesalahan penulisan pesanan. 94
Tabel 4.3.	Kriteria penilaian kuesioner..... 95
Tabel 4.4.	Perhitungan skor atas penilaian responden terkait pesanan yang dipesan dengan yang diantar sudah tepat sesuai nomor meja yang ada. 96
Tabel 4.5.	Perhitungan skor atas penilaian responden terkait pesanan yang datang sudah sesuai dengan gambar di menu. 98
Tabel 4.6.	Perhitungan skor atas penilaian responden terkait yang diberikan RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta sudah sesuai harapan konsumen. 100
Tabel 4.7.	Perhitungan skor atas penilaian responden terkait RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta sudah menerapkan protokol kesehatan sesuai harapan konsumen. 102
Tabel 4.8.	Penilaian secara menyeluruh terhadap skor dari setiap pernyataan yang ada pada dimensi <i>reliability</i> (keandalan)..... 104
Tabel 4.9.	Perhitungan skor atas penilaian responden terkait karyawan sudah cukup cepat untuk melayani konsumen yang baru datang dan ingin memesan. 106
Tabel 4.10.	Perhitungan skor atas penilaian responden terkait karyawan mudah dipanggil saat dibutuhkan oleh konsumen..... 108
Tabel 4.11.	Perhitungan skor atas penilaian responden terkait yang diberikan RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta dari proses pemesanan produk hingga datangnya produk sudah cepat. 110

Tabel 4.12.	Perhitungan skor atas penilaian responden terkait karyawan mengatasi keluhan konsumen dengan cepat.	112
Tabel 4.13.	Perhitungan skor atas penilaian responden terkait karyawan bagian kasir sudah menyelesaikan transaksi penerimaan pembayaran dengan cepat guna mencegah adanya kerumunan pada antrean kasir.	114
Tabel 4.14.	Penilaian secara menyeluruh terhadap skor dari setiap pernyataan yang ada pada dimensi <i>responsiveness</i> (ketanggapan).	115
Tabel 4.15.	Perhitungan skor atas penilaian responden terkait makanan dan minuman yang disajikan secara higienis.	117
Tabel 4.16.	Perhitungan skor atas penilaian responden terkait RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta sudah menyediakan protokol kesehatan yang lengkap untuk konsumen.	119
Tabel 4.17.	Perhitungan skor atas penilaian responden terkait karyawan sudah menggunakan protokol kesehatan dengan lengkap.	121
Tabel 4.18.	Perhitungan skor atas penilaian responden terkait karyawan bagian kasir sudah membacakan dan memastikan kembali tagihan sudah sesuai dengan pesanan konsumen.	123
Tabel 4.19.	Perhitungan skor atas penilaian responden terkait karyawan bagian kasir sudah membacakan dan memastikan kembali tagihan sudah sesuai dengan pesanan konsumen.	125
Tabel 4.20.	Penilaian secara menyeluruh terhadap skor dari setiap pernyataan yang ada pada dimensi <i>assurance</i> (keyakinan).	126
Tabel 4.21.	Perhitungan skor atas penilaian responden terkait karyawan sudah memberikan perhatian baik dalam bentuk memberi sapaan atau salam ketika konsumen datang.	129
Tabel 4.22.	Perhitungan skor atas penilaian responden terkait karyawan ramah saat membantu konsumen apabila mengalami kendala dalam pemesanan.	131

Tabel 4.23.	Perhitungan skor atas penilaian responden terkait karyawan tidak membeda – bedakan yang diberikan kepada setiap konsumen.....	132
Tabel 4.24.	Perhitungan skor atas penilaian responden terkait kotak saran dan masukan yang disediakan RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta sudah membantu konsumen untuk menyampaikan keluhan yang dirasakan.	134
Tabel 4.25.	Perhitungan skor atas penilaian responden terkait RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta sudah memberikan perhatian kepada konsumen dengan cara menyediakan protokol kesehatan yang lengkap.	137
Tabel 4.26.	Penilaian secara menyeluruh terhadap skor dari setiap pernyataan yang ada pada dimensi <i>empathy</i> (empati).	139
Tabel 4.27.	Perhitungan skor atas penilaian responden terkait penampilan karyawan sudah rapi dan sesuai protokol kesehatan.	142
Tabel 4.28.	Perhitungan skor atas penilaian responden terkait lahan parkir yang disediakan sudah memadai.	144
Tabel 4.29.	Perhitungan skor atas penilaian responden terkait RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta sudah menyediakan tempat makan yang bersih dan nyaman.....	145
Tabel 4.30.	Perhitungan skor atas penilaian responden terkait wastafel yang disediakan RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta di lantai dua dapat digunakan dengan baik.....	147
Tabel 4.31.	Perhitungan skor atas penilaian responden terkait toilet yang disediakan sudah memiliki kebersihan yang cukup.....	149
Tabel 4.32.	Penilaian secara menyeluruh terhadap skor dari setiap pernyataan yang ada pada dimensi <i>tangibles</i> (tampilan fisik).	151
Tabel 4.33.	Perhitungan skor atas penilaian responden terkait kualitas jasa yang diberikan RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta.	153
Tabel 4.34.	Kriteria penilaian kuesioner terkait kepuasan responden.	153

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Wawancara Dengan Pimpinan Cabang pada Tahap Perencanaan
- Lampiran 2. Hasil Observasi pada Tahap Perencanaan
- Lampiran 3. Hasil Wawancara Dengan Pimpinan Cabang mengenai kebijakan dan prosedur yang diterapkan terkait kualitas jasa yang diberikan rumah makan pada Tahap Penelitian Lapangan
- Lampiran 4. Hasil Wawancara dengan Karyawan Area mengenai tugas dan tanggung jawab yang dilakukan dalam memberikan kualitas jasa kepada konsumennya pada Tahap Penelitian Lapangan
- Lampiran 5. Hasil Wawancara dengan Karyawan Produksi mengenai tugas dan tanggung jawab yang dilakukan dalam memberikan kualitas jasa kepada konsumennya pada Tahap Penelitian Lapangan
- Lampiran 6. Hasil Wawancara dengan Kasir mengenai tugas dan tanggung jawab yang dilakukan dalam memberikan kualitas jasa kepada konsumennya pada Tahap Penelitian Lapangan
- Lampiran 7. Hasil Observasi terhadap Kondisi Fisik, Fasilitas, dan Aktivitas Jasa pada Tahap Penelitian Lapangan
- Lampiran 8. Kuesioner Kualitas Jasa
- Lampiran 9. Hasil Rekapitulasi Kuesioner terkait identitas dan alasan responden untuk berkunjung ke RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta
- Lampiran 10. Hasil Rekapitulasi Kualitas Jasa Dimensi *Reliability*
- Lampiran 11. Hasil Rekapitulasi Kualitas Jasa Dimensi *Responsiveness*
- Lampiran 12. Hasil Rekapitulasi Kualitas Jasa Dimensi *Assurance*
- Lampiran 13. Hasil Rekapitulasi Kualitas Jasa Dimensi *Empathy*
- Lampiran 14. Hasil Rekapitulasi Kualitas Jasa Dimensi *Tangibles*
- Lampiran 15. Hasil Rekapitulasi Kepuasan Konsumen RM Ayam Bakar KQ5
- Lampiran 16. Rekomendasi Dimensi *Reliability*
- Lampiran 17. Rekomendasi Dimensi *Responsiveness*
- Lampiran 18. Rekomendasi Dimensi *Assurance*
- Lampiran 19. Rekomendasi Dimensi *Empathy*

Lampiran 20. Rekomendasi Dimensi *Tangibles*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era pandemi COVID-19, semua kalangan masyarakat terkena dampak dari adanya pandemi COVID-19 ini. Aktivitas setiap warga menjadi sangat dibatasi guna mencegah penyebaran dari pandemi COVID-19. Mulai dari anak – anak yang melakukan aktivitas pembelajaran di rumah, hingga orang dewasa yang melakukan pekerjaannya dari rumah saja. Pandemi COVID-19 juga berdampak bagi berbagai sektor industri, salah satunya yaitu sektor kuliner. Rumah makan menjadi salah satu sektor kuliner yang terkena dampak dari pandemi COVID-19 ini. Menurut Ketua Badan Pimpinan Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) DKI Jakarta, Sutrisno Iwantono mengatakan sepanjang tahun 2020 sebanyak 1.033 restoran di Indonesia yang tutup secara permanen. PHRI pusat juga pada September 2020 melakukan survei terhadap 9.000 lebih restoran di seluruh Indonesia, dengan 4.469 responden dan ditemukan hasil data sekitar 1.033 restoran yang tutup permanen. Hal ini dapat terjadi karena menurunnya omzet yang diterima dari hasil penjualan selama pandemi COVID-19.

Apalagi saat ini perilaku konsumen semakin selektif terhadap jasa yang harus sesuai dengan ekspektasi dan memenuhi kepuasan konsumen. Akibatnya, munculah berbagai jasa yang menawarkan berbagai manfaat dan keunikannya masing - masing. Munculnya berbagai jasa membuat konsumen memiliki banyak alternatif pilihan ketika mereka ingin menggunakan jasa yang ditawarkan oleh para produsen yang ada. Hal ini memberikan dampak bagi konsumen maupun produsen.

Bagi konsumen hal ini berdampak positif karena mereka dapat mencari jasa apa yang benar - benar mereka butuhkan untuk saat ini. Namun bagi produsen hal ini berdampak pada persaingan yang semakin ketat antara produsen - produsen yang ada di pasar. Akibatnya, para produsen yang ada harus memikirkan strategi dalam mengoptimalkan kinerja perusahaan dan mengelola keunggulan dari kualitas jasa yang diberikan untuk mampu menjadi produsen yang memenuhi kepuasan konsumennya. Hal ini dapat diartikan bahwa hanya jasa dengan kualitas baik serta produsen berada

di pangsa pasar yang tepat, yang mampu bertahan dalam persaingan guna memuaskan konsumen terlebih dalam bidang kuliner.

Pada bidang kuliner, konsumen merasa puas apabila rumah makan yang dikunjunginya sudah memberikan kualitas jasa yang baik. Salah satunya berupa penerapan protokol kesehatan yang disiplin di masa pandemi COVID-19. Namun dalam menerapkan protokol kesehatan, ternyata memerlukan biaya yang tidak sedikit. Masih banyak rumah makan yang belum mengindahkan protokol kesehatan. Hal inilah yang membedakan antara satu rumah makan dengan rumah makan lainnya. Bagi rumah makan yang mematuhi protokol kesehatan, maka memiliki nilai tambah di mata konsumen. Apalagi sejak muncul berita menurut detiknews bahwa "Wilayah Bandung raya kami nyatakan sedang siaga satu Covid," ujar Emil selaku Gubernur Jawa Barat, di Makodam III Siliwangi, Jalan Aceh, Kota Bandung, Selasa (15/6). Oleh sebab itu, penerapan protokol kesehatan di masa pandemi COVID-19 menjadi salah satu pertimbangan bagi konsumen dalam upaya memenuhi dan meningkatkan kepuasan konsumen.

Sebelum adanya pandemi COVID-19, semua rumah makan juga sudah dituntut untuk memberikan kualitas jasa yang baik kepada konsumen. Kualitas jasa inilah yang membuat konsumen merasa puas. Tidak hanya kualitas jasa yang mampu memenuhi kepuasan konsumen, tetapi rumah makan juga sebaiknya menyediakan fasilitas yang memadai. Misalnya, sebagian besar rumah makan sudah menyediakan fasilitas berupa wastafel, tissue, atau wadah untuk cuci tangan di era sebelum adanya pandemi COVID-19.

Namun setelah adanya pandemi COVID-19, kini semua rumah makan diwajibkan untuk lebih patuh dan taat pada protokol kesehatan apabila ingin memulihkan aktivitas perdagangannya kembali sesuai dengan surat edaran yang ditetapkan oleh Menteri Perdagangan Republik Indonesia no. 12 tahun 2020. Protokol kesehatan yang diwajibkan dalam surat edaran tersebut seperti: menerapkan sirkulasi udara dan membatasi kapasitas pengunjung yaitu hanya 40% dari kapasitas semula, memastikan bahwa semua pelaku yang terlibat dalam aktivitas perdagangan secara langsung sudah menunjukkan hasil uji COVID-19 yang negatif melalui tes PCR/*Rapid test*, selalu menggunakan protokol kesehatan yang lengkap (masker, *face shield*, sarung tangan), mewajibkan pegawai dan konsumen diuji suhunya dengan syarat suhu

tubuh dibawah 37,3° C, melarang pegawai dan konsumen yang memiliki gejala COVID-19 untuk masuk ke rumah makan, selalu menjaga kebersihan rumah makan dengan menyemprot disinfektan pada tempat yang berisiko menjadi sumber penyebaran COVID-19, mengatur agar konsumen tetap disiplin untuk menjaga jarak minimal 1,5 meter dan menggunakan masker, serta memastikan produk yang dijual sudah higienis.

RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta merupakan rumah makan yang identik dengan cita rasa khas Nusantara yang berada di Jalan Soekarno-Hatta No.620, Manjahlega, Rancasari, Kota Bandung, Jawa Barat. Rumah makan ini merupakan salah satu dari sekian banyak rumah makan yang tergabung dalam Wong Solo Grup. Rumah makan ini juga merupakan salah satu dari 18 cabang yang ada di Kota Bandung. Menu yang ditawarkan sangatlah beragam, mulai dari menu berbahan dasar ayam, bebek, hingga ikan tersedia di rumah makan ini. Selain menu untuk porsi satu orang, rumah makan ini juga menyediakan menu dengan paket yang beragam dengan tujuan agar konsumen mengeluarkan uang yang lebih hemat, namun tetap menikmati kualitas yang diberikan tanpa terkecuali. RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta pun tak ingin lengah dalam menjaga keunggulan kompetitif yang dimilikinya untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Salah satunya melalui kualitas jasanya.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen, RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta ini juga ingin memastikan bahwa mereka tetap memperhatikan kebijakan dan prosedur kualitas jasa yang diberikan kepada konsumen. Namun kualitas jasa yang diberikan RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta masih ditemukan kekurangan dalam pelaksanaan jasa tersebut. Yaitu ketika situasi RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta sedang ramai konsumen terutama di jam berbuka puasa, adanya keterbatasan jumlah pegawai di masa pandemi dan tidak digunakannya nomor di setiap meja mengakibatkan pesanan yang salah antar bukan pada konsumen yang seharusnya.

Selain itu juga, pegawai yang kewalahan ketika melayani konsumen yang datang secara serentak. Penyajian makanan dan minuman yang diberikan kepada konsumen menjadi lama. Hal ini mengakibatkan konsumen yang tidak sabar karena pesanan yang tak kunjung datang. Selain itu juga ketika di jam – jam sholat, air tidak

mengalir dengan lancar pada wastafel lantai dua karena penggunaan air yang cukup banyak pada lantai satu terutama untuk toilet, wastafel, dan tempat wudhu. Namun karyawan tidak mengantisipasi apabila keran air tidak mengalir pada jam sholat. Pegawai juga tidak menanggapi secara langsung keluhan yang diberikan oleh konsumen. Ketika konsumen ingin memberikan keluhan secara tertulis, hal ini juga menjadi kendala karena tidak disediakannya juga kotak masukan dan saran pada RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta. Padahal kotak masukan dan saran ini sangat penting guna mengevaluasi kualitas yang diberikan RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta kepada para konsumen. Apabila hal – hal seperti ini kurang diperhatikan, dapat berakibat konsumen tidak puas atas kualitas jasa yang diberikan.

Selama ini, RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta belum menerapkan protokol kesehatan secara disiplin. Ketika konsumen masuk ke RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta, karyawan belum melakukan pengujian suhu tubuh pada konsumen. Hal ini sebenarnya sangat penting untuk diperhatikan guna mengetahui adanya konsumen yang memiliki suhu tubuh di atas 37,3°C ataupun gejala COVID-19 lainnya yang masuk ke dalam rumah makan. Sejumlah karyawan produksi juga menggunakan masker, namun untuk menutupi dagu atau lehernya saja sambil mempersiapkan makanan dan minuman konsumen. Padahal karyawan produksi sangat penting untuk menerapkan protokol kesehatan dengan disiplin, karena merekalah yang berinteraksi secara langsung dengan makanan dan minuman yang dikonsumsi oleh konsumen. Kejadian ini masih terjadi padahal sudah ada peraturan pemerintah yang mewajibkan setiap rumah makan untuk mematuhi dan menerapkan protokol kesehatan yang ada guna mencegah penyebaran COVID-19.

RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta juga belum menerapkan jaga jarak secara disiplin pada setiap meja konsumen. Buktinya yaitu tidak setiap meja ditempel tanda “X” yang artinya dilarang untuk ditempati, serta masih disediakannya empat kursi pada setiap meja. Hal ini membuat para konsumen merasa protokol kesehatan tidak diterapkan dengan disiplin karena tidak mengetahui apakah kursi tersebut boleh atau tidak boleh dipakai. Karyawan juga tidak mengingatkan konsumen terkait jaga jarak ini. Akibatnya, muncul kekhawatiran dan ketidakpuasan konsumen atas kualitas jasa terutama di masa pandemi COVID-19 ini. Maka, diperlukan perbaikan kualitas jasa yang diberikan oleh RM Ayam Bakar KQ5.

Oleh sebab itu, RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta ini perlu untuk melakukan pemeriksaan operasional terkait kualitas jasa yang diberikan kepada konsumen agar mengetahui apakah konsumen sudah puas atau belum.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah yang dibahas pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kebijakan dan prosedur yang dilakukan oleh RM Ayam Bakar KQ5 terkait kualitas jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen?
2. Bagaimana penilaian yang diberikan konsumen terkait kualitas jasa RM Ayam Bakar KQ5?
3. Apa manfaat pemeriksaan operasional yang diperoleh RM Ayam Bakar KQ5 terkait kualitas jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fungsi dari pemeriksaan operasional, tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui kebijakan dan prosedur yang dilakukan oleh RM Ayam Bakar KQ5 terkait kualitas jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui penilaian yang diberikan konsumen terkait kualitas jasa RM Ayam Bakar KQ5.
3. Untuk menganalisis manfaat pemeriksaan operasional yang diperoleh RM Ayam Bakar KQ5 terkait kualitas jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen.

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta
Diharapkan setelah membaca penelitian ini, RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta menjadi lebih menyadari betapa pentingnya kualitas jasa yang diberikan pada konsumen dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen. Serta diharapkan agar penelitian ini menjadi bahan dalam evaluasi, masukan, dan perbaikan terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh RM Ayam Bakar KQ5

Cabang Soekarno-Hatta. Sehingga kedepannya kualitas jasa RM Ayam Bakar KQ5 Cabang Soekarno-Hatta lebih baik lagi.

2. Bagi Peneliti

Diharapkan untuk peneliti sendiri, kemampuan peneliti menjadi berkembang dan lebih kritis terhadap suatu hal, lebih mampu dalam mengolah suatu data, serta memperluas pengetahuan peneliti terkait pemeriksaan operasional khususnya pemeriksaan operasional terhadap kualitas jasa, juga agar peneliti mampu melakukan penelitian lainnya yang lebih bermanfaat.

3. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan setelah membaca penelitian ini, peneliti lain dapat menjadikan penelitian ini sebagai suatu referensi/ pedoman bagi mereka ketika ingin melakukan penelitian terkait pemeriksaan operasional atas kualitas jasa.

4. Bagi Pembaca

Diharapkan setelah membaca penelitian ini, para pembaca mampu meningkatkan ilmu terkait pemeriksaan operasional atas kualitas jasa. Selain itu juga, diharapkan agar para pembaca mampu berpikir lebih kritis lagi ketika mengidentifikasi suatu masalah lalu mencari jalan keluarnya yang bisa diterapkan dalam kehidupan sehari - hari.

1.5. Kerangka Pemikiran

Seiring berkembangnya zaman, kini rumah makan dituntut untuk mampu memenuhi kepuasan konsumen. Salah satunya dari aspek kualitas jasa yang diberikan kepada konsumen di rumah makan tersebut. Berkembangnya perilaku konsumen yang makin selektif terhadap jasa yang ditawarkan dan juga dengan makin bervariasinya selera konsumen terhadap jasa yang dibutuhkannya, maka setiap rumah makan berlomba untuk menjadi rumah makan yang mampu memenuhi kebutuhan konsumen. Ketika konsumen sudah menemukan rumah makan yang mampu memenuhi kebutuhannya, maka konsumen tersebut besar kemungkinan merasa puas dan menjadi konsumen tetap di rumah makan tersebut. Setiap rumah makan tentu ingin memiliki konsumen yang tetap untuk keberlangsungan usahanya. Oleh karena itu, penting bagi rumah makan untuk memperhatikan aspek kualitas jasa yang diberikan kepada konsumen.

Bagi konsumen, kualitas menjadi salah satu penilaian yang menjadi suatu pertimbangan tersendiri. Menurut KBBI kualitas merupakan suatu tingkatan dari baik atau buruknya suatu hal. Kualitas yang diberikan sebaiknya mampu memenuhi kepuasan konsumen. Salah satu kualitas yang diberikan yaitu jasa. Menurut Tjiptono dan Chandra (2015:10) merupakan suatu keterampilan atau bantuan tertentu yang bisa ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Begitupun sama halnya dengan kualitas yang diberikan kepada konsumen.

Kualitas yang diberikan kepada konsumen adalah hal yang penting untuk diperhatikan bagi setiap rumah makan. Kualitas menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2015:125) merupakan suatu tingkatan dalam keunggulan yang diharapkan oleh konsumen guna memenuhi kepuasan konsumen tersebut. Artinya, rumah makan perlu untuk memberikan kualitas yang mampu menyamai bahkan melampaui ekspektasi atau harapan konsumen terhadap yang rumah makan berikan dengan tujuan agar konsumen puas atas kebutuhan yang dicarinya. Menurut Fikri, Wiyani, & Suwandaru (2016:123) kualitas jasa dapat diartikan sebagai sesuatu yang saling berhubungan dengan kebutuhan konsumen, di mana yang memiliki kualitas baik dapat membuat jasa tersebut sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari konsumen.

Kualitas rumah makan dapat dinilai dari jasa yang diberikan kepada konsumen. Jasa menurut Kotler dan Keller (2012:378) merupakan segala kinerja dan tindakan yang mampu ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lainnya, yang tidak memiliki wujud, tidak mampu menghasilkan kepemilikan apapun, dan tidak terkait dengan produk fisik. Kualitas jasa menjadi optimal ketika jasa yang diberikan oleh rumah makan sudah baik dan berkualitas, yang artinya mampu untuk memenuhi atau melampaui ekspektasi konsumen terhadap jasa yang konsumen terima. Kualitas jasa menurut Lovelock dan Waright pada Putri dan Nurcahya (2013:920) adalah evaluasi secara kognitif dalam jangka panjang yang dilakukan oleh konsumen terhadap penyerahan atas jasa yang diberikan oleh perusahaan. Apabila sudah diberikan secara baik oleh rumah makan, maka hal ini mampu menghasilkan kepuasan yang tinggi pula bagi konsumen pada rumah makan tersebut.

Terdapat dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa yang diberikan kepada konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2012:374) lima dimensi yang

mampu mengukur kualitas jasa, yaitu: *reliability* (keandalan) untuk mengukur kemampuan dalam memberikan yang dijanjikan dengan akurat dan andal; *responsiveness* (ketanggapan) untuk mengukur kemampuan dalam memberikan jasa dengan cepat dan tanggap sesuai dengan kebutuhan konsumen; *assurance* (keyakinan) untuk mengukur kemampuan dalam memberikan rasa percaya dan keyakinan pada konsumen bahwa pihak penyedia jasa mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya; *empathy* (empati) untuk mengukur kemampuan dalam memberikan perhatian secara individual kepada konsumen guna memahami keinginan dan kebutuhan konsumen; dan *tangibles* (tampilan fisik) untuk mengukur kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar, meliputi: penampilan karyawan secara fisik, sarana dan prasarana secara fisik, serta keadaan rumah makan secara fisik.

Kualitas jasa dan kepuasan konsumen adalah dua hal yang berhubungan, karena apabila konsumen dilayani dengan yang sangat baik, sopan, ramah, maka konsumen tersebut merasa dihargai oleh rumah makan tersebut. Apabila konsumen sudah merasa dihargai, maka konsumen tersebut merasa puas atas yang diterima. Menurut Tjiptono dan Diana (2014:29) persepsi kualitas merupakan ukuran evaluasi konsumen melalui pengalaman konsumsi atas jasa sebuah perusahaan. Artinya, kualitas tersebut diukur berdasarkan tingkat kemampuan sebuah jasa dalam memenuhi kebutuhan individual konsumen tersebut. Tentu saja setiap rumah makan menginginkan kepuasan yang diterima oleh para konsumennya. Kepuasan konsumen menurut Kotler dan Keller (2012:128) merupakan suatu perasaan yang timbul baik perasaan senang maupun perasaan kecewa yang dialami dan dirasakan oleh seseorang, yang muncul setelah seseorang tersebut membandingkan antara kinerja yang telah terjadi dengan hasil yang diharapkannya. Apabila kinerja telah sesuai bahkan melebihi dengan hasil yang diharapkan, maka konsumen merasa puas atau senang. Begitupun sebaliknya, apabila kinerja jauh dibawah hasil yang diharapkan oleh konsumen, maka konsumen merasa kecewa atau tidak puas. Ketika timbul kepuasan konsumen, maka keberlangsungan rumah makan menjadi lebih terjaga karena konsumen merupakan suatu aset bagi rumah makan yang harus dijaga.

Untuk mengetahui apakah kualitas jasa yang telah diberikan sudah mampu memenuhi kepuasan konsumen atau belum, diperlukan tindakan berupa pemeriksaan. Pemeriksaan menurut Arens, Elder, & Beasley (2017:28) adalah suatu

proses dalam mengakumulasi dan mengevaluasi suatu informasi berupa bukti dengan tujuan untuk menentukan dan melaporkan hasil perbandingan antara informasi yang diperoleh dengan kriteria yang sudah ditetapkan. Pemeriksaan ini hanya dilakukan oleh orang yang independen dan kompeten. Laporan yang diserahkan kepada pihak yang mempunyai kepentingan, dijadikan perusahaan sebagai suatu acuan apakah sesuatu yang diperiksa sudah sesuai atau belum dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Menurut Reider (2002:2) pemeriksaan operasional merupakan suatu proses dalam menganalisis suatu aktivitas atau area operasi pada suatu perusahaan yang bertujuan untuk mengidentifikasi suatu kendala, kelemahan, bahkan suatu masalah yang selanjutnya dilakukan suatu tindakan berupa perbaikan positif agar kendala, kelemahan, bahkan suatu masalah tersebut dapat teratasi oleh perusahaan. Menurut Reider (2002:3) pemeriksaan operasional ini bertujuan untuk meningkatkan setiap aktivitas atau area yang mampu diidentifikasi, sehingga aktivitas atau area tersebut dapat menjadi aktivitas atau area yang lebih baik dan tetap menjadi yang terbaik. Dapat disimpulkan bahwa, pemeriksaan operasional adalah tinjauan atas suatu aktivitas atau area dalam suatu organisasi dengan cara memeriksa apakah aktivitas atau area tersebut sudah sesuai dengan yang seharusnya terjadi dan sudah dijalankan dengan baik dan benar. Bertujuan untuk mengevaluasi, memberi rekomendasi, dan perbaikan dalam suatu aktivitas atau area yang ada di dalam perusahaan.

Dalam melakukan pemeriksaan operasional terdapat beberapa tahapan didalamnya. Tahapan pemeriksaan operasional yang dilakukan menurut Reider (2002:39) antara lain sebagai berikut, tahap perencanaan, tahap program kerja, tahap penelitian lapangan, tahap pengembangan temuan serta pemberian rekomendasi. Pada tahap perencanaan, peneliti mengumpulkan informasi yang ada terkait jenis – jenis aktivitas atau area perusahaan, kepentingan aktivitas atau area tersebut, serta informasi umum lainnya guna membantu tahapan awal pemeriksaan operasional ini. Pada tahap program kerja, peneliti menyiapkan program – program pemeriksaan operasional dan rencana kerja dari aktivitas atau area yang diperiksa. Pada tahap penelitian lapangan, peneliti memeriksa operasi – operasi guna menentukan tingkat efektivitas kontrol yang bersangkutan. Setelah diperoleh temuan dalam pemeriksaan operasional, lalu temuan

tersebut dikembangkan pada tahap pengembangan temuan melalui beberapa atribut untuk memperoleh solusi atau rekomendasi atas temuan atau masalah yang terjadi.

Dalam mengembangkan temuan yang sudah diperoleh, dibutuhkan atribut untuk mengembangkan temuan menjadi rekomendasi. Menurut Reider (2002:301) terdapat lima atribut dalam mengembangkan temuan, antara lain: kondisi, kriteria, penyebab, akibat, rekomendasi. Kondisi mencakup semua fakta yang erat kaitannya dengan penyebab terjadinya suatu keadaan pada aktivitas atau area dalam perusahaan. Kriteria merupakan keadaan yang seharusnya terjadi pada suatu aktivitas atau area dalam perusahaan. Penyebab adalah alasan dari terjadinya suatu temuan pada aktivitas atau area dalam perusahaan. Akibat merupakan perbedaan yang ada dengan yang seharusnya terjadi pada aktivitas atau area dalam perusahaan. Rekomendasi dari temuan yang ada pada aktivitas atau area tersebut diberikan untuk membantu mengatasi kelemahan dan kekurangan ataupun memperbaiki aktivitas atau area yang sedang dilakukan pemeriksaan operasional tersebut.

Pada penelitian ini, pemeriksaan operasional yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas jasa yang diberikan oleh rumah makan sudah sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang ada pada rumah makan tersebut guna meningkatkan kepuasan konsumen. Menurut Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No.KN.73/PVVI05/MPPT-85 tentang Peraturan usaha Rumah Makan atau jasa pangan merupakan suatu usaha yang mampu menyediakan dan memberikan berupa makanan dan minuman yang dikelola dengan baik secara komersial. Rumah makan yang baik adalah rumah makan yang mampu memenuhi apa yang dibutuhkan oleh konsumen untuk memberikan kepuasan kepada konsumen.