

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL ATAS AKTIVITAS
PENJUALAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
KONSUMEN**

(STUDI KASUS PADA HABEN KEDAI KOPI)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Oleh :

Nazla Daniela Gabrielle

2017130113

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA AKUNTANSI

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

BANDUNG

2021

***OPERATIONAL REVIEW ON SALES ACTIVITY TO
INCREASE CONSUMER SATISFACTION
(CASE STUDY ON HABEN KEDAI KOPI)***



UNDERGRADUATE THESIS

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

By :

Nazla Daniela Gabrielle

2017130113

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

ACCOUNTING DEPARTMENT

Accredited 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 AKTIVITAS PENJUALAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA HABEN KEDAI KOPI)**

Oleh :

Nazla Daniela Gabrielle

2017130113

Bandung, Juli 2021

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Felisia S.E., M.Ak.

Pembimbing Skripsi,

Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akta lahir*) : Nazla Daniela Gabrielle
Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 7 Juli 1999
Nomor Pokok Mahasiswa : 2017130113
Program Studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PEMERIKSAAN OPERASIONAL ATAS AKTIVITAS PENJUALAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA HABEN KEDAI KOPI)

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak.

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 untkap 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 kesarjanaan.

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

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003:
Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.
Pasal 70 : Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,
Dinyatakan tanggal : 17 Juli 2021
Pembuat pernyataan :



(Nazla Daniela Gabrielle)

ABSTRAK

Bisnis kuliner saat ini sedang berkembang pesat dan juga memiliki potensi untuk berkembang cukup besar. Seiring perkembangan teknologi digital 4.0 membuat sektor industri semakin kompetitif, termasuk industri kuliner. Sehingga memaksa para pebisnis untuk selalu unggul dari setiap aktivitas operasi yang dijalani. Untuk dapat bersaing dan bertahan di industri ini, setiap kegiatan dalam perusahaan harus efektif dan efisien. Manajemen perlu memperhatikan segala aspek dalam perusahaan yang dapat mempengaruhi penetapan laba rugi yang salah satunya adalah penjualan. Salah satu upaya agar aktivitas penjualan tidak gagal adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumen. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Maka dari itu, dibutuhkan pemeriksaan operasional atas aktivitas penjualan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Pemeriksaan operasional merupakan sebuah proses yang memiliki sistem, guna mengumpulkan dan memeriksa informasi yang digunakan untuk melaporkan tingkat ketepatan informasi dan kriteria yang sudah ditetapkan. Pemeriksaan operasional dilakukan melalui lima tahap yaitu *planning*, *work programs*, *field work*, *development of findings and recommendations*, dan *reporting*. Hal ini dilakukan untuk menilai apakah aktivitas penjualan telah beroperasi secara efektif, efisien, dan ekonomis untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah perasaan yang muncul antara senang dan kecewa dari kebijakan atau layanan yang diterima. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif yang mengumpulkan dan menjelaskan keadaan yang ada dan karakteristik yang memiliki hubungan dengan penelitian. Dengan menggunakan data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan kuesioner serta teknik pengumpulan data studi literatur dengan mempelajari buku, jurnal, dan internet.

Peneliti melakukan observasi dan wawancara kepada manajer dan karyawan yang berhubungan dengan aktivitas penjualan Haben Kedai Kopi, serta peneliti menyebarkan kuesioner kepada 100 responden dan menganalisis kuesioner mengenai kebijakan dan prosedur serta kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi. Ditemukan kelemahan pada kebijakan dan prosedur atas aktivitas penjualan, perekrutan karyawan, serta pelatihan dan pengendalian terhadap karyawan yang kurang memadai. Hasil dari kuesioner memperoleh total skor akhir berdasarkan indikator dimensi yang ditemukan bahwa kualitas pelayanan pada *reliability* sebesar 86,36%, *responsiveness* sebesar 78,72%, *assurance* sebesar 80,4%, *empathy* sebesar 77,68%, dan *tangibles* sebesar 79,16%. Responden diminta ketersediannya untuk memberikan kritik dan saran terhadap kualitas pelayanan Haben Kedai Kopi. Kelemahan yang ditemukan pada tahap pengumpulan data dikembangkan di tahap keempat pemeriksaan operasional, yaitu tahap pengembangan dan rekomendasi. Diharapkan kelemahan yang masih membuat konsumen kecewa dapat menjadi masukan kepada Haben Kedai Kopi untuk melakukan perbaikan pada aktivitas penjualan sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Pemeriksaan Operasional, Aktivitas Penjualan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

The culinary business is currently growing rapidly and also has the potential to grow quite large. As the development of digital technology 4.0 makes the industrial sector more competitive, including the culinary industry. So that it forces business people to always excel in every operational activity undertaken. To be able to compete and survive in this industry, every activity in the company must be effective and efficient. Management needs to pay attention to all aspects of the company that can affect the determination of profit and loss, one of which is sales. One of the efforts so that sales activities do not fail is to provide good quality service to consumers. Service quality is a form of consumer assessment of the level of service received with the expected level of service. Therefore, operational review of sales activities is needed to increase consumer satisfaction.

Operational review is a systemized process that is used to review and collect informations that are used to show accuracy level of an information and pre determined criteria. Operational review is carried out in five stages, namely planning, work programs, field work, development of findings and recommendations, and reporting. This is done to assess whether sales activities have been operating effectively, efficiently, and economically in order to increase consumer satisfaction. Consumer satisfaction is a feeling that arises between pleasure and disappointment from the policy or service received. There are five dimensions of service quality, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles.

This study uses a descriptive research method that collects and explains the existing conditions and characteristics that have a relationship with the research. By using primary data and secondary data collected through interviews, observations, and questionnaires as well as data collection techniques literature studies by studying books, journals, and the internet

Researcher conducted observations and interviews with managers and employees related to sales activities of Haben Kedai Kopi, and researcher distributed questionnaires to 100 respondents and analyzed questionnaires regarding policies and procedures as well as service quality based on five dimensions. We found weaknesses in policies and procedures for sales activities, employee recruitment, and inadequate training and control of employees. The results of the questionnaire obtained a final total score based on the dimension indicators which found that the quality of service on reliability is 86.36%, responsiveness is 78.72%, assurance is 80.4%, empathy is 77.68%, and tangibles is 79.16%. Respondents were asked to provide criticism and suggestions on the service quality of Haben Kedai Kopi. Weaknesses found in the data collection stage were developed in the fourth stage of operational examination, namely the development and recommendation stage. It is hoped that the weaknesses that still make consumers disappointed can be suggestion for Haben Kedai Kopi to make improvements to sales activities so that they can increase consumer satisfaction.

Keywords: Operational Review, Sales Activity, Service Quality, Consumer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pemeriksaan Operasional Atas Aktivitas Penjualan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Haben Kedai Kopi). Penelitian skripsi ini bertujuan untuk syarat dalam menyelesaikan pendidikan S1 Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi di Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan dengan mendapatkan banyak doa, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua peneliti dan adik peneliti yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan serta nasihat kepada peneliti dari awal penyusunan skripsi hingga skripsi ini selesai.
2. Bapak Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu di tengah kesibukannya, untuk memberikan arahan dan masukan kepada peneliti dari awal penyusunan skripsi hingga skripsi ini selesai.
3. Ibu Dr. Sylvia Fettry E.M., S.E., S.H., M.Si., Ak. selaku ketua Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.
4. Bapak Gery Raphael Lusanjaya, S.E., M.T. selaku dosen wali peneliti yang telah memberikan nasihat kepada peneliti pada saat perwalian. Serta yang memberikan peneliti kesempatan untuk bisa magang di Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
5. Seluruh Bapak/Ibu dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi peneliti selama masa perkuliahan.
6. Ibu Cicil, Ibu Susi, Bapak Brian, Kak Chandra dan seluruh staf administrasi tata usaha, karena sudah memberikan arahan selama peneliti magang di Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.

7. Seluruh staf perpustakaan, dan staf pekarya Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan atas segala bantuannya selama masa perkuliahan peneliti.
8. Ko Reyhan dan Ko Edwin selaku pemilik dan manajer Haban Kedai Kopi beserta seluruh karyawan Haban Kedai Kopi yang sudah meluangkan waktu dan membantu peneliti dalam proses pengumpulan data seperti wawancara dan observasi.
9. Nisa Fajriati selaku sahabat peneliti sejak Sekolah Menengah Pertama, yang telah memberikan dukungan dan menemani peneliti juga yang selalu mendengarkan keluh kesah peneliti. Terima kasih atas dukungan dan doa yang diberikan.
10. Intan Khairun Nuzulan selaku sahabat peneliti sejak awal perkuliahan yang kosannya selalu ditumpangi oleh peneliti. Terima kasih sudah mendukung dan mendengarkan setiap keluh kesah peneliti dan juga menjadi tempat curhat peneliti.
11. Alya Nabila Darapai selaku teman pertama anak akuntansi Unpar yang peneliti kenal di kelas Bahasa Inggris, sekaligus *partner* galau bersama. Terima kasih sudah menemani peneliti semasa kuliah dan selalu memberi dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Teman-teman seperbimbingan Pak Sam yang selalu membantu dan memberikan dukungan satu sama lain selama penyusunan skripsi.
13. Teman-teman kuliah peneliti lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih telah hadir dan mewarnai kehidupan peneliti serta memberikan berbagai pengalaman dalam kehidupan peneliti.
14. Pihak-pihak lainnya yang pernah hadir dan memberikan warna serta pengalaman kehidupan bagi peneliti.
15. *Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting and never give up, for just being me at all times.*

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti sangat menghargai setiap kritik dan saran yang diberikan oleh pembaca. Akhir kata, peneliti berharap skripsi

ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan dapat dijadikan dasar bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.

Bandung, 17 Juli 2021



Nazla Daniela Gabrielle

DAFTAR ISI

	Hal
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Kerangka Pemikiran.....	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Pemeriksaan.....	10
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan.....	10
2.1.2. Jenis-Jenis Pemeriksaan.....	10
2.2. Pemeriksaan Operasional.....	11
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional.....	11
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional.....	12
2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional.....	13
2.2.4. Tahapan Pemeriksaan Operasional.....	14
2.3. Efektivitas, Efisiensi, dan Ekonomis.....	16
2.4. Penjualan.....	16
2.4.1. Pengertian Penjualan.....	16

2.4.2.	Aktivitas Penjualan.....	17
2.4.3.	Tujuan Pemeriksaan Operasional atas Penjualan.....	18
2.5.	Kualitas Pelayanan.....	19
2.5.1.	Karakteristik Pelayanan.....	19
2.5.2.	Dimensi Pelayanan.....	19
2.6.	Kepuasan Konsumen.....	21
2.6.1.	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	21
2.6.2.	Metode Penilaian Kepuasan Konsumen.....	22
2.6.3.	Tujuan Penelitian Kepuasan Konsumen.....	23
2.6.4.	Manfaat Penilaian Kepuasan Konsumen.....	23
BAB 3.	METODE DAN OBJEK PENELITIAN	24
3.1.	Metode Penelitian	24
3.1.1.	Jenis Penelitian	24
3.1.2.	Sumber Data	24
3.1.3.	Teknik Pengumpulan Data	26
3.1.4.	Teknik Pengolahan Data.....	28
3.1.5.	Kerangka Penelitian	31
3.2.	Objek Penelitian.....	34
3.2.1.	Sejarah Perusahaan.....	34
3.2.2.	Struktur Organisasi, Fungsi, dan Peran.....	35
3.2.3.	Deskripsi Pekerjaan.....	35
3.2.4.	Gambaran Umum Aktivitas Penjualan.....	37
BAB 4.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1.	<i>Planning Phase</i> (Tahap Perencanaan).....	39
4.2.	<i>Work Program Phase</i> (Tahap Program Kerja).....	43
4.3.	<i>Field Work Phase</i> (Tahap Pemeriksaan Lapangan).....	45

4.3.1.	Wawancara dengan Manajer Operasi mengenai kegiatan operasi juga kebijakan dan prosedur atas aktivitas penjualan Haben Kedai Kopi.	45
4.3.2.	Wawancara dengan kasir, <i>barista</i> , dan <i>chef</i> mengenai cara melayani konsumen dan tanggapan jika ada keluhan dari konsumen.....	55
4.3.3.	Observasi dan dokumentasi mengenai aktivitas penjualan Haben Kedai Kopi.	59
4.3.4.	Analisis data kuesioner terhadap kualitas pelayanan Haben Kedai Kopi dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen. 64	
4.4.	<i>Development of Review Finding and Recommendation Phase</i> (Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi)	119
4.5.	Peran Pemeriksaan Operasional Atas Aktivitas Penjualan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen.....	147
BAB 5.	KESIMPULAN DAN SARAN	151
5.1.	Kesimpulan	151
5.2.	Saran.....	154
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP PENELITI		

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 3.1. Kriteria Penilaian Kuesioner	29
Tabel 3.2. Kategori <i>Interval</i>	31
Tabel 4.1. Penjualan Haben Kedai Kopi Sebelum Pandemi <i>Covid-19</i>	49
Tabel 4.2. Penjualan Haben Kedai Kopi Setelah Pandemi <i>Covid-19</i>	51
Tabel 4.3. Kritik dan Saran Dimensi <i>Reliability</i>	78
Tabel 4.4. Keseluruhan Skor Dimensi <i>Reliability</i>	79
Tabel 4.5. Kritik dan Saran Dimensi <i>Responsiveness</i>	86
Tabel 4.6. Keseluruhan Skor Dimensi <i>Responsiveness</i>	86
Tabel 4.7. Kritik dan Saran Dimensi <i>Assurance</i>	93
Tabel 4.8. Keseluruhan Skor Dimensi <i>Assurance</i>	94
Tabel 4.9. Kritik dan Saran Dimensi <i>Empathy</i>	102
Tabel 4.10. Keseluruhan Skor Dimensi <i>Empathy</i>	102
Tabel 4.11. Kritik dan Saran Dimensi <i>Tangibles</i>	109
Tabel 4.12. Keseluruhan Skor Dimensi <i>Tangibles</i>	109
Tabel 4.13. Rata-Rata Skor Seluruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	110
Tabel 4.14. Kritik dan Saran Terkait Kualitas Pelayanan Haben Kedai Kopi	111

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 3.1. Kerangka Penelitian.....	33
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Haben Kedai Kopi.....	35
Gambar 4.1. Penjualan Haben Kedai Kopi Sebelum Pandemi <i>Covid-19</i>	50
Gambar 4.2. Penjualan Haben Kedai Kopi Setelah Pandemi <i>Covid-19</i>	52
Gambar 4.3. Jenis Kelamin Responden.....	65
Gambar 4.4. Usia Responden	65
Gambar 4.5. Pekerjaan Responden.....	66
Gambar 4.6. Tanggal Kedatangan Responden	67
Gambar 4.7. Cara Responden Mengetahui Haben Kedai Kopi.....	68
Gambar 4.8. Seberapa Sering Responden Mengunjungi Haben Kedai Kopi dalam Satu Bulan.....	69
Gambar 4.9. Alasan Utama Berkunjung ke Haben Kedai Kopi.....	70
Gambar 4.10. Cara Responden Membayar Produk yang Dibeli	71
Gambar 4.11. Informasi Menu yang Disampaikan Pegawai Haben Kedai Kopi Sudah Jelas.....	72
Gambar 4.12. Makanan dan Minuman yang Diterima Sudah Sesuai dengan yang Dipesan	74
Gambar 4.13. Tagihan yang Tertera pada Struk Sesuai dengan Menu yang Dipesan	75
Gambar 4.14. Pelayan Haben Kedai Kopi memiliki Kemampuan yang Memadai dalam Melakukan Pekerjaannya	76
Gambar 4.15. Pelayan Haben Kedai Kopi dapat Menanggulangi Masalah yang Disampaikan oleh Konsumen	77
Gambar 4.16. Pelayan Haben Kedai Kopi Memiliki Kecepatan dalam Menyajikan Pesanan	80

Gambar 4.17. Pihak Haben Kedai Kopi Merespon dengan Cepat Segala Permintaan dari Konsumen	81
Gambar 4.18. Pelayan Haben Kedai Kopi Bersedia Memberikan Tanggapan Terkait Keluhan Konsumen dengan Cepat.....	82
Gambar 4.19. Pelayan Haben Kedai Kopi Bersedia Membantu Konsumen yang Memiliki Kesulitan dalam Memilih Menu Makanan dan Minuman yang Tertera pada Menu	84
Gambar 4.20. Pelayan Haben Kedai Kopi Mengkomunikasikan atau Memberikan Penjelasan yang Baik Terhadap Konsumen yang Mengalami Kebingungan dalam Memilih Suatu Menu.....	85
Gambar 4.21. Pelayan Haben Kedai Kopi Memiliki Pengetahuan yang Baik Terhadap Menu yang Ada.....	88
Gambar 4.22. Makanan dan Minuman yang Disajikan di Haben Kedai Kopi Terjaga dengan Baik Dari Segi Kebersihannya	89
Gambar 4.23. Pelayan Haben Kedai Kopi Sopan dan Ramah Dalam Melayani Setiap Konsumen yang Datang.....	90
Gambar 4.24. Kemampuan Pelayan Haben Kedai Kopi yang Baik Dalam Melayani Konsumen.....	91
Gambar 4.25. Pelayan Haben Kedai Kopi Selalu Menunjukkan Rasa Percaya Diri dan Sikap Siap untuk Melayani/Membantu Konsumen	92
Gambar 4.26. Pelayan Haben Kedai Kopi Memberikan Masukan Tentang Masalah yang Dihadapi Konsumen Mengenai Pemilihan Menu	95
Gambar 4.27. Pelayan Haben Kedai Kopi Memahami Kebutuhan Konsumen	97
Gambar 4.28. Pelayan Haben Kedai Kopi Memberikan Perhatian Lebih Terhadap Keluhan Konsumen Mengenai Fasilitas yang Ada di Haben Kedai Kopi	98
Gambar 4.29. Pelayan Haben Kedai Kopi Memberikan Perhatian yang Sama Baiknya Kepada Semua Konsumen yang Datang	99

Gambar 4.30. Pelayan Haben Kedai Kopi Menghargai dan Melayani Setiap Konsumen Tanpa Membeda-Bedakan.....	101
Gambar 4.31. Pelayan Haben Kedai Kopi Menggunakan Pakaian yang Rapi dan Sopan	104
Gambar 4.32. Haben Kedai Kopi Menyediakan Ruang Khusus atau <i>Private Room</i> untuk Konsumen yang Ingin Mengadakan <i>Meeting</i> atau Mengerjakan Tugas.....	105
Gambar 4.33. Desain Interior Haben Kedai Kopi Terlihat Menarik.....	106
Gambar 4.34. Haben Kedai Kopi Sudah Memberikan Fasilitas Seperti <i>Wi-fi</i> , Stop Kontak, Tissue Toilet, Peralatan Makan dengan Baik Kepada Konsumen.....	107
Gambar 4.35. Perlengkapan yang Digunakan untuk Membuat Kopi (Mesin <i>Espresso</i> , Penyaring Kopi, Moka Pot, dll) oleh Haben Kedai Kopi Sudah Bersih	108

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Wawancara dengan Pemilik (*Planning Phase*)
- Lampiran 2. Hasil Observasi di Haben Kedai Kopi (*Planning Phase*)
- Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan Manajer Operasi (*Field Work Phase*)
- Lampiran 4. Hasil Wawancara dengan Kasir (*Field Work Phase*)
- Lampiran 5. Hasil Wawancara dengan *Barista* dan *Chef* (*Field Work Phase*)
- Lampiran 6. Hasil Observasi di Haben Kedai Kopi (*Field Work Phase*)
- Lampiran 7. Pertanyaan Kuesioner
- Lampiran 8. Hasil Rekapitulasi Kuesioner Mengenai Identitas Responden dan Pengalaman Responden
- Lampiran 9. Hasil Rekapitulasi Kuesioner Mengenai Dimensi Kualitas Pelayanan
- Lampiran 10. Hasil Rekapitulasi Kritik dan Saran
- Lampiran 11. Rekomendasi *Standard Operating Procedure (SOP)* pada Bagian Dapur
- Lampiran 12. Rekomendasi *Standard Operating Procedure (SOP)* pada Bagian Bar
- Lampiran 13. Rekomendasi *Standard Operating Procedure (SOP)* pada Bagian Kasir
- Lampiran 14. Rekomendasi Form Kuesioner untuk Penilaian Konsumen terhadap Pelayanan Haben Kedai Kopi
- Lampiran 15. Rekomendasi *Termometer Infrared K3S Stand* untuk Mendeteksi Suhu Dahi Otomatis Non-Kontak

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Bisnis kuliner saat ini sedang berkembang pesat dan juga memiliki potensi untuk berkembang cukup besar. Ketua Umum APJI Rahayu Setiowati mengatakan, seiring perkembangan teknologi digital 4.0, maka sektor industri menjadi semakin kompetitif, termasuk di industri kuliner¹. Kementerian Perindustrian menggenjot pertumbuhan di industri makanan dan minuman. Pasalnya, industri ini merupakan salah satu sektor manufaktur yang mampu tumbuh positif pada triwulan II 2020 setelah tertekan berat akibat dampak pandemi Covid-19. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), pada triwulan II-2020, industri makanan dan minuman tumbuh sebesar 0,22 persen secara tahunan².

“Pertumbuhan positif sektor industri makanan minuman ini merupakan momentum yang harus terus dijaga dan juga ditingkatkan sehingga dapat konsisten memberikan kontribusi signifikan bagi perekonomian nasional,” kata Direktur Jenderal Industri Agro Kementerian Perindustrian (Kemenperin) Abdul Rochim dalam keterangan tertulis, Selasa, 11 Agustus 2020³. Abdul Rochim menjelaskan, beberapa komoditas unggulan yang memacu kinerja industri makanan dan minuman tersebut, antara lain produk olahan ikan, mie, dan kopi. Abdul Rochim optimistis, kinerja industri makanan dan minuman masih dapat tumbuh positif untuk periode berikutnya. Beliau menyampaikan bahwa pertumbuhan positif tersebut tentu tergantung dari dua hal penting, yaitu kepatuhan terhadap protokol kesehatan dan perkembangan dari pandemi Covid-19 yang diharapkan dapat segera menurun dan

¹ Liputanenam. (2019, June 17). *Liputan6*. Retrieved August 7, 2020, from Liputan6.com: <https://www.liputan6.com/bisnis/read/3991657/kemajuan-teknologi-jadi-peluang-bagi-industri-kuliner-lokal>

² Akbar, C. (2020, August 11). *Tempo.Co*. Retrieved September 13, 2020, from Bisnis.Tempo.Co: <https://bisnis.tempo.co/read/1374738/kemenperin-proyeksi-industri-makanan-minuman-tumbuh-3-persen-akhir-2020-jika/full&view=ok>

³ *Ibid*

hilang dari Indonesia. "Apabila kedua hal ini tercapai, kami memproyeksikan industri makanan minuman dapat tumbuh sekitar 3 persen pada akhir tahun 2020."

Pada kesempatan terpisah, Menteri Perindustrian Agus Gumiwang Kartasasmita menegaskan, industri makanan minuman menjadi salah satu sektor andalan penopang pertumbuhan manufaktur dan ekonomi nasional. Peran penting sektor strategis ini terlihat dari kontribusinya yang konsisten dan signifikan terhadap produk domestik bruto (PDB) industri nonmigas. "Industri makanan minuman merupakan salah satu sektor yang memiliki *demand* tinggi ketika pandemi Covid-19. Sebab, masyarakat perlu mengonsumsi asupan yang bergizi untuk meningkatkan imunitas tubuhnya dalam upaya menjaga kesehatan," kata dia⁴.

Industri makanan dan minuman tentu saja berkaitan dengan industri kuliner yang berada pada ranah masak-memasak dan makanan. Perusahaan dalam industri kuliner memerlukan produk hasil dari industri makanan dan minuman dalam mengolah berbagai macam hidangan untuk ditawarkan kepada konsumen. Industri kuliner yang semakin marak membuat perusahaan semakin kompetitif. Industri kuliner yang semakin kompetitif membuat perusahaan harus semakin baik agar dapat bersaing dengan pesaing. Untuk dapat bersaing dan bertahan di industri ini, setiap kegiatan dalam perusahaan harus efektif dan efisien sehingga diperlukan pemeriksaan operasional.

Pemeriksaan operasional sebagai bagian dari fungsi pengendalian merupakan suatu alat bagi manajemen untuk mengukur dan mengevaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan. Manajemen harus memperhatikan segala aspek dalam perusahaan terutama unsur-unsur yang dapat mempengaruhi penetapan laba rugi perusahaan. Salah satu elemen penting yang dapat mempengaruhi penetapan laba rugi perusahaan adalah penjualan, karena di mana penjualan merupakan salah satu kegiatan utama yang dilaksanakan dalam suatu perusahaan, sehingga perlu untuk mendapat perhatian yang cukup besar serta pengelolaan yang sebaik mungkin. Kegagalan dalam aktivitas penjualan sangat berpengaruh terhadap keberlanjutan

⁴ Akbar, C. (2020, August 11). *Tempo.Co*. Retrieved September 13, 2020, from *Bisnis.Tempo.Co*: <https://bisnis.tempo.co/read/1374738/kemenperin-proyeksi-industri-makanan-minuman-tumbuh-3-persen-akhir-2020-jika/full&view=ok>

operasi perusahaan, karena penjualan merupakan sumber pendapatan utama perusahaan.

Salah satu upaya agar aktivitas penjualan tidak gagal adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumen. Diperlukan analisis terhadap efektivitas dan efisiensi aktivitas penjualan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan. Kualitas pelayanan dapat dinilai juga dari prosedur penjualan yang baik. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kepuasan konsumen dalam bidang bisnis kuliner merupakan elemen penting dan menentukan perkembangan bisnis agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Maka dari itu kualitas pelayanan, rasa makanan, dan fasilitas yang baik menjadi sangat penting karena hal tersebut berpengaruh pada kepuasan konsumen. Berada di industri kuliner membuat para pebisnis untuk selalu kreatif dan inovatif, hal ini tentunya agar pelanggan tidak mudah bosan.

Oleh karena itu, perusahaan perlu mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Haben Kedai Kopi merupakan salah satu kedai kopi yang bertempat di Jl. Kalipah Apo No. 07, Bandung dan baru berdiri 1 tahun. Kendala yang dihadapi yaitu konsumen yang merasa bahwa kualitas pelayanan Haben Kedai Kopi kurang memuaskan, terutama pada bagian kasir yang tidak ramah kepada konsumen. Padahal kasir menjadi penting karena berperan sebagai ujung tombak di dalam perusahaan. Dikarenakan kasir merupakan orang pertama yang berinteraksi langsung untuk memberikan pelayanan kepada konsumen. Karyawan juga terlihat kurang disiplin dalam menjalani tugasnya, karena seringkali mengobrol serta lambat dalam membantu dan merespon permintaan konsumen.

Selain itu, kendala lain yang dihadapi Haben Kedai Kopi adalah tidak adanya SOP (Standar Operasional Perusahaan) untuk prosedur pada aktivitas penjualan, keterbatasan fasilitas yang diberikan oleh Haben Kedai Kopi seperti *wifi* yang dibatasi dan tempat parkir yang tidak terlalu luas.

Kendala-kendala tersebut dapat mengganggu aktivitas penjualan yang merupakan salah satu aktivitas yang penting bagi perusahaan, maka dari itu diperlukan perencanaan dan pengendalian untuk mengatasinya. Aktivitas penjualan yang baik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, yang dapat meningkatkan

kepuasan konsumen. Semakin konsumen puas maka pendapatan dan laba perusahaan dapat meningkat.

Maka dari itu, perlu adanya pemeriksaan pada aktivitas penjualan di Haben Kedai Kopi. Pemeriksaan operasional dilakukan untuk menemukan permasalahan serta memberikan rekomendasi dan saran sebagai hasil akhir dari pemeriksaan yang dilakukan. Diharapkan rekomendasi dan saran dapat berguna bagi Haben Kedai Kopi sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang membuat kepuasan konsumen menjadi meningkat serta membuat laba perusahaan juga meningkat.

1.2. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana kebijakan dan prosedur terkait aktivitas penjualan di Haben Kedai Kopi?
2. Apa saja kelemahan pada aktivitas penjualan yang terjadi di Haben Kedai Kopi sehingga menyebabkan pelanggan tidak puas?
3. Bagaimana penilaian kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Haben Kedai Kopi?
4. Apa manfaat dari adanya pemeriksaan operasional atas aktivitas penjualan yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen bagi Haben Kedai Kopi?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dilakukannya pemeriksaan operasional pada Haben Kedai Kopi adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kebijakan dan prosedur terkait aktivitas penjualan yang dilakukan oleh Haben Kedai Kopi.
2. Menemukan kelemahan dari aktivitas penjualan yang terjadi di Haben Kedai Kopi sehingga menyebabkan pelanggan tidak puas.

3. Mengetahui penilaian kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Haben Kedai Kopi.
4. Mengetahui manfaat dari pemeriksaan operasional terkait faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan bagi Haben Kedai Kopi.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak terkait, antara lain:

1. Perusahaan

Melalui penelitian ini, diharapkan perusahaan dapat terbantu untuk melakukan perbaikan pada kelemahan-kelemahan yang ditemukan dalam aktivitas penjualan perusahaan. Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu manajemen untuk menilai sejauh mana kualitas produk, pelayanan, tempat, dan fasilitas yang ada di Haben Kedai Kopi, sehingga bisa dilakukan evaluasi agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan. Hal ini juga tentunya membantu manajemen memberikan pemahaman mengenai kepuasan konsumen, seperti kualitas pelayanan yang terdiri dari rasa enak, harga yang terjangkau, kemasan menarik, kelengkapan bumbu, ukuran porsi yang cukup, variasi rasa, daya tahan produk, produk yang aman dikonsumsi, produk yang halal, kemampuan pelayanan karyawan, kebersihan tempat dan produk, empati kepada pengunjung, lokasi yang strategis, dan juga aktivitas penjualan dari Haben Kedai Kopi. Melalui penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan untuk dapat memahami peranan pemeriksaan operasional terhadap aktivitas penjualan untuk meningkatkan kepuasan konsumen sehingga aktivitas penjualan perusahaan dapat berjalan dengan lebih efisien dan efektif.

2. Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan pembaca mengenai pemeriksaan operasional terhadap aktivitas penjualan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Sehingga bisa dijadikan bahan referensi bagi pembaca.

1.5. Kerangka Pemikiran

Pemeriksaan operasional perlu dilakukan agar aktivitas operasi perusahaan dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuannya. Menurut Reider (2002:2) pemeriksaan operasional adalah “*a process for analyzing internal operations and activities to identify areas for positive improvement in a program of continues improvement*”. Selain itu, diungkapkan juga bahwa pemeriksaan operasional merupakan pemeriksaan berdasarkan sudut pandang manajemen atas serangkaian aktivitas operasi yang dilakukan dan berguna untuk mengevaluasi tingkat efektivitas, efisiensi, dan ekonomis dari setiap kegiatan operasi.

Pemeriksaan operasional berguna untuk mengetahui kekurangan apa yang masih dimiliki perusahaan serta mendapat rekomendasi untuk mendukung perbaikan. Dalam melakukan pemeriksaan operasional, hal utama yang harus dilakukan yaitu mengidentifikasi masalah atau kelemahan pada area-area operasi perusahaan. Tujuan dari pemeriksaan operasional menurut Reider (2002:30) adalah untuk memberikan penilaian terhadap kinerja perusahaan, mengidentifikasi peluang untuk tindakan perbaikan kinerja, dan mengembangkan rekomendasi untuk perbaikan dan tindakan lebih lanjut.

Aktivitas pemeriksaan operasional bermanfaat banyak bagi perusahaan karena dapat menunjang kelancaran dari pelaksanaan operasi perusahaan terhadap keberlangsungan perusahaan di masa yang akan datang. Menurut Reider (2002:21-22) efisiensi terjadi ketika perusahaan dapat menggunakan sumber daya sebaik mungkin dan penggunaan sumber daya tersebut dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Sedangkan efektivitas merupakan ukuran tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan atau target yang telah ditetapkan sebelumnya.

Reider (2002:39) menyampaikan bahwa terdapat beberapa tahapan dalam melakukan pemeriksaan operasional yaitu *planning phase*, *work program phase*, *field work phase*, *development of review findings and recommendations*, dan *reporting*. Tahapan *planning* merupakan tahapan pertama yang dilakukan dalam pemeriksaan operasional, di tahap ini dilakukan pencarian informasi mengenai aktivitas perusahaan. Informasi yang didapat dari tahap ini berupa informasi perusahaan secara umum untuk mempermudah tahap perencanaan. Pada tahap *work*

program dilakukan penyusunan program kerja berdasarkan informasi yang diperoleh dari tahapan sebelumnya.

Tahap ketiga merupakan tahap *field work*, pada tahap ini akan dilakukan proses analisis operasi perusahaan berdasarkan program kerja pada tahap sebelumnya. Tujuan dari tahapan ini yaitu untuk menentukan tingkat efektivitas, efisiensi, dan ekonomis dari kegiatan operasi perusahaan. Selanjutnya merupakan tahapan *Development of review findings and recommendations*, pada tahap ini dibahas masalah-masalah dan memberikan rekomendasi yang sesuai. Pembahasan masalah dilakukan dengan membagi menjadi lima atribut, yaitu *condition, criteria, effect, cause, dan recommendation*. Tahap terakhir merupakan tahap *reporting*, pada tahap ini peneliti mengolah hasil penelitian agar dapat dilaporkan pada pihak manajemen perusahaan.

Menurut pendapat tokoh bernama Iriyadi (2004) seperti yang dikutip dalam Jurnal Wahyuningsih, dkk (2016:2) mengatakan bahwa pemeriksaan operasional penjualan bertujuan untuk menilai ketaatan pada kebijakan atau prosedur penjualan yang ditetapkan oleh perusahaan, mengevaluasi tingkat efisiensi dan efektivitas dalam mengelola kegiatan penjualan, untuk mengetahui hambatan-hambatan dan kelemahan-kelemahan yang ditemui pada kegiatan penjualan serta untuk mengetahui hasil dan dampak dari pemeriksaan operasional dan memberikan masukan serta saran guna meningkatkan efektivitas kegiatan penjualan.

Pendapatan menurut Hery (2013:49) merupakan arus masuk aktiva atau peningkatan lain atas aktiva atau penyelesaian kewajiban entitas dari aktivitas penjualan yang merupakan operasi utama perusahaan. Pendapatan merupakan salah satu unsur utama pembentukan laporan laba rugi. Laba menurut Zaki Baridwan (2000:31) merupakan kenaikan modal atau aktiva bersih yang didapatkan dari suatu transaksi yang timbul dari pendapatan atau investasi pemilik. Menurut Syahfri Harahap (2001:115) laba adalah kenaikan nilai ekuitas dari suatu transaksi yang bukan merupakan kegiatan utama dari suatu transaksi atau kejadian lainnya yang dapat mempengaruhi entitas selama satu periode. Sehingga dapat disimpulkan bahwa laba merupakan selisih antara pendapatan dan beban yang timbul dari kegiatan utama dan lainnya yang mempengaruhi kegiatan operasi perusahaan selama satu periode.

Pendapatan atau laba sendiri merupakan tujuan utama sebuah bisnis. Menurut Mulyadi (2001) dalam Jurnal Perdanawati dan Amrita (2016:71), kegiatan penjualan terdiri dari transaksi penjualan barang dan jasa, baik secara kredit maupun tunai. Pendapatan diperoleh dengan melakukan penjualan baik penjualan barang ataupun jasa. Selain itu, menurut Kumaat (2010) dalam Jurnal Perdanawati dan Amrita (2016:71), penjualan dan pelayanan adalah garda terdepan di mana para konsumen (pelanggan/klien) dapat menilai kapabilitas dan kredibilitas perusahaan.

Aktivitas penjualan merupakan aktivitas utama dalam perusahaan yang berorientasi laba, untuk itu manajemen harus memperhatikan segala aktivitas dalam perusahaan terutama unsur-unsur yang dapat mempengaruhi penetapan laba rugi perusahaan dalam aktivitas penjualan, karena dengan adanya aktivitas penjualan memungkinkan terciptanya pendapatan yang selanjutnya setelah dikurangi dengan berbagai beban operasi maka dapat diukur besarnya laba atau rugi yang diperoleh. Dalam jangka panjang laba tersebut berguna untuk menjamin keberlangsungan perusahaan. Sedangkan apabila rugi, dalam jangka waktu tertentu dapat membuat perusahaan tidak dapat lagi melanjutkan usahanya.

Untuk dapat bertahan dalam bisnis kuliner yang saat ini sedang menjadi tren di seluruh dunia dan merupakan sektor industri yang kompetitif. Maka, bisnis harus memiliki keunggulan kompetitif agar lebih unggul dan dapat bersaing, salah satu caranya adalah dengan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada aktivitas penjualan sehingga menciptakan kepuasan kepada konsumen. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Oleh karena itu kualitas pelayanan menjadi sangat penting dalam bisnis kuliner dan jasa.

Menurut Parasuraman (1988:35) berdasarkan Analisis Servqual, kualitas pelayanan terdiri dari rasa enak, harga, kemasan menarik, kelengkapan bumbu, ukuran porsi yang cukup, variasi rasa, daya tahan produk, produk yang aman dikonsumsi, produk yang halal, kemampuan pelayanan karyawan, kebersihan tempat dan produk, empati kepada pengunjung, lokasi yang strategis. Hal ini berarti sangat banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Salah satunya juga mencakup kualitas barang yang dijual. Menurut jurnal yang berjudul *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone*

(Ghana) (Agyapong, 2010) terdapat hubungan baik antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang semakin baik dapat membuat pelanggan semakin puas. Dengan hal itu pelanggan menjadi merasa senang dan berusaha untuk mendapatkan kembali pelayanan yang baik tersebut. Kepuasan ini dapat menjadi nilai positif bagi perusahaan.

Kualitas pelayanan juga dapat menentukan laba perusahaan yang ingin dicapai, karena semakin puas konsumen maka semakin baik citra perusahaan. Selain itu, manfaatnya bisa menjadi salah satu teknik periklanan (*worth of mouth*) ketika pelanggan menceritakan kualitas baik dari perusahaan tersebut kepada teman-temannya. Oleh karena itu, pemeriksaan operasional sangat penting dilaksanakan karena hasil pemeriksaan tersebut bisa berupa rekomendasi yang sangat berguna bagi pihak manajemen untuk menentukan dan menilai kebijakan-kebijakan dan kegiatan perusahaan sudah tepat atau memerlukan adanya perbaikan sehingga berpengaruh terhadap hasil dan kegiatan perusahaan tersebut, terutama dalam kualitas pelayanan yang dilakukan oleh suatu perusahaan di mana hal tersebut merupakan suatu efektifitas dan efisiensi yang dicapai oleh suatu perusahaan dalam waktu atau periode tertentu.