

***OPERATIONAL REVIEW OF SERVICE QUALITY TO INCREASE
CUSTOMER SATISFACTION
(CASE STUDY AT RESTAURANT WAROENG MODUS CINERE)***



UNDERGRADUATE THESIS

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

By:

Thifa Amani Prahasyila

2017130087

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

PROGRAM IN ACCOUNTING

Accredited by National Accreditation Agency

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

BANDUNG

2021

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
JASA DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS RESTORAN WAROENG MODUS CINERE)**



Skripsi

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Oleh:

Thifa Amani Prahasyila

2017130087

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA AKUNTANSI

Terakreditasi oleh BAN-PT 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2021

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



PERSETUJUAN SKRIPSI

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
JASA DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS RESTORAN WAROENG MODUS CINERE)**

Oleh:

Thifa Amani Prahasyila

2017130087

Bandung, Juli 2021

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Felisia, SE M.Ak., CMA.

Pembimbing Skripsi,

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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini:

Nama : Thifa Amani Prahasyila
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 21 Mei 1999
Nomor Pokok Mahasiswa : 2017130087
Program Studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Mengatakan bahwa skripsi berjudul:

PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN (STUDI
KASUS RESTORAN WAROENG MODUS CINERE)

Yang telah disesuaikan di bawah bimbingan:

Samuel Wirawan, S.E., M.M., 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 jela setelah saya ungap 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 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 perkara paling lama 2 tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung
Dinyatakan tanggal: Juli 2021
Pembuat Pernyataan,



(Thifa Amani Prahasyila)

ABSTRACT

Indonesia has various and interesting types of culinary that can potentially become a profitable business, especially during the pandemic. Due to the increasingly dense population of Indonesia, the culinary field has become a business that has very good prospects and attracts the interest of many people. One of the cities that is growing quite rapidly in the culinary field is Depok, West Java. This causes competition in the culinary field in the city of Depok to increase rapidly. Therefore, every company is required to overcome the competition by improving the quality of service. Service quality is closely related to customer satisfaction. In order for the culinary business to survive, culinary business owners must be able to provide the best service to increase customer satisfaction.

Operational review is an examination of all activities that occur within the company to identify problem areas and need improvement. Service quality is the compatibility between reality and customer expectations for the services they receive. Customer satisfaction is the level of one's feelings after comparing what is felt to the service that has been provided with what is expected. In this study, operational review uses a service quality approach which is divided into five dimensions, namely the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The method used in this research is a descriptive study. Sources of data used are primary data and secondary data. Primary data obtained from interviews, observations, and distributing questionnaires. Then secondary data is obtained from the collection of company data such as company profiles, policies and procedures, organizational structure, division of tasks, menus offered, and prices of food and beverages. Data collection techniques used field studies and literature studies. Field studies come from interviews, observations, questionnaires. The literature study comes from books on operational inspection, service quality and customer satisfaction. Data processing techniques by analyzing service quality based on five dimensions, then draw conclusions and provide recommendations that can increase customer satisfaction.

Interviews were conducted with the parties involved in the activities services and observations are made to determine the service activities that occur. From the results of interviews, observations, and questionnaires that have been carried out. Then, weaknesses can be found in every aspect of the service quality dimension. Then the distribution of questionnaires regarding the quality of services was carried out to 100 respondents. Overall dimensions have an average value of 86.22%. Then for each dimension, namely the tangibles dimension has average value is 85.96%, the reliability dimension is 85.6%, the responsiveness dimension is 85.6%, the assurance dimension is 86.92%, and the empathy dimension is 85.5%. The company has never conducted operational review before, therefore operational review on service quality must be carried out regularly so that they can identify existing weaknesses and make continuous improvements to increase customer satisfaction.

Keywords: Customer satisfaction, service quality, operational review.

ABSTRAK

Indonesia dikenal dengan jenis kuliner yang beragam dan menarik yang berpotensi untuk menjadi peluang sebuah bisnis yang menguntungkan terutama pada masa pandemi. Dengan kondisi penduduk Indonesia yang semakin padat, maka bidang kuliner menjadi usaha yang memiliki prospek sangat bagus dan menarik minat banyak orang. Salah satu kota yang berkembang cukup pesat dalam bidang kuliner adalah Depok, Jawa Barat. Hal tersebut menyebabkan persaingan dalam bidang kuliner di kota Depok semakin pesat. Maka dari itu setiap perusahaan dituntut untuk mengatasi persaingan tersebut dengan meningkatkan kualitas pelayanan jasa. Kualitas pelayanan jasa berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Agar bisnis kuliner tetap bertahan, pemilik bisnis kuliner harus dapat memberikan pelayanan terbaik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pemeriksaan Operasional adalah pemeriksaan terhadap segala aktivitas yang terjadi dalam perusahaan untuk mengidentifikasi area – area yang bermasalah dan membutuhkan perbaikan. Kualitas pelayanan jasa adalah kesesuaian antara kenyataan dan harapan pelanggan terhadap layanan yang diterimanya. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan apa yang dirasakan terhadap pelayanan yang telah diberikan dengan apa yang diharapkan. Pada penelitian ini, pemeriksaan operasional menggunakan pendekatan kualitas pelayanan jasa yang dibagi menjadi lima dimensi yaitu dimensi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (keyakinan), dan *emphaty* (empati).

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah studi deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer didapat dari wawancara, observasi, dan membagikan kuesioner. Sedangkan data sekunder didapat dari pengumpulan data perusahaan seperti profil perusahaan, kebijakan dan prosedur, struktur organisasi, pembagian tugas, menu yang ditawarkan, serta harga makanan dan minuman. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi lapangan dan studi literatur. Studi lapangan berasal dari wawancara, observasi, kuesioner. Studi literatur berasal dari buku mengenai pemeriksaan operasional, kualitas pelayanan jasa dan kepuasan pelanggan. Teknik pengolahan data yang digunakan adalah menganalisis kualitas pelayanan jasa berdasarkan lima dimensi, kemudian menarik kesimpulan dan memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Wawancara dilakukan dengan pihak – pihak yang terlibat dalam aktivitas pelayanan jasa serta observasi dilakukan untuk mengetahui aktivitas pelayanan jasa yang telah dilakukan. Dari hasil wawancara, observasi, dan kuesioner yang telah dilakukan, dapat ditemukan kelemahan pada setiap aspek dimensi kualitas pelayanan jasa. Kemudian pembagian kuesioner mengenai kualitas pelayanan jasa dilakukan kepada 100 responden. Secara keseluruhan dimensi memiliki nilai rata – rata 86,22%. Sedangkan untuk masing – masing dimensi yaitu dimensi *tangibles* mendapat nilai rata – rata 85,96%, dimensi *reliability* sebesar 85,6%, dimensi *responsiveness* sebesar 85,6%, dimensi *assurance* sebesar 86,92%, dan dimensi *emphaty* sebesar 85,5%. Perusahaan belum pernah melakukan pemeriksaan operasional sebelumnya, maka dari itu pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa harus dilakukan secara rutin sehingga dapat mengidentifikasi kelemahan yang ada dan melakukan perbaikan secara terus menerus agar kepuasan pelanggan dapat meningkat.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan jasa, pemeriksaan operasional.

KATA PENGANTAR

Puji dan rasa syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pemeriksaan Operasional Terhadap kualitas Pelayanan Jasa Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi kasus Restoran Waroeng Modus Cinere)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi Program Sarjana Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.

Peneliti menyadari bahwa proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak, yaitu:

1. Bapak Hanusa Prahara, Ibu Listya Mauliawati, dan Ghassani Farahiya selaku keluarga peneliti yang selalu memberikan dukungan, perhatian, dan mendoakan peneliti dari awal perkuliahan hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Seluruh keluarga besar peneliti yang tidak dapat disebutkan satu – satu.
3. Bapak Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, bantuan, waktu, dan kesabaran dalam membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi.
4. Ibu Dr. Sylvia Fettry E.M, SE., SH., M.Si., Ak. Selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan yang selalu membantu peneliti dalam menjawab segala pertanyaan peneliti selama masa perkuliahan.
5. Iby Atty Yuniawati, SE., MBA., CMA. selaku dosen wali peneliti yang selalu memberikan bimbingan dan dukungan selama masa perkuliahan ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat untuk peneliti.
7. Seluruh Pihak Restoran Waroeng Modus Cinere yang telah bersedia memberikan izin dan selalu menjawab pertanyaan peneliti untuk membantu penyelesaian skripsi.
8. Salma Assyifa dan Kariza Sharfina selaku teman terdekat peneliti yang menemani peneliti dari awal masuk perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.

Terima kasih sudah selalu menyediakan waktu untuk makan bersama, nonton bioskop, jalan – jalan mengelilingi Bandung, belanja bareng di supermarket, memberikan dukungan, semangat, perhatian, sabar mendengarkan segala cerita peneliti, dan selalu membuat peneliti tertawa dan bahagia selama masa perkuliahan ini.

9. Azzahra Pramezwari, Febiana Wilanda, Muthe, Valencica Naomi, Alexandrine, Adelia Azzahra, Saviera Fasha, Sazkia Qinthara, Sherilia Sugandi, Charisma Biagina, Margareta Candy selaku teman dekat peneliti yang sudah selalu menemani peneliti dalam menjalankan perkuliahan ini.
10. Syakira Nabila Nizar, Zincka Neyla, Rana Putri selaku teman dekat peneliti dari Jakarta yang merantau bersama dan tinggal bersama di Kosan PIK tersayang. Terima kasih sudah menemani peneliti sehari – sehari dari mulai masak bareng, nonton bareng, belajar bareng di meja makan, saling berbagi cerita, jalan – jalan bareng mengelilingi kota Bandung, dan selalu memberikan hiburan dan candaan sehari – hari yang tidak dapat peneliti lupakan.
11. Fadilla Prashanty dan Jaka Pangestu selaku teman dekat peneliti dari SMP hingga merantau bersama di Bandung. Terima kasih selalu memberikan dukungan, semangat, dan hiburan yang tiada henti kepada peneliti.
12. Chyntia Antania dan Dias Ayu selaku teman baik peneliti yang selalu memberikan semangat, menemani di kala senang dan sedih, dan mendengarkan segala cerita peneliti. Terima kasih sudah selalu meluangkan waktu untuk menemani peneliti jalan – jalan dan mencari makan ketika di Bandung.
13. Annisa Thurfah, Princeza Feyga, Windy Rachmadhita, dan Hanifah Febri selaku teman dekat peneliti dari SMP yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan hiburan kepada peneliti.
14. Gregorius Daru Adji dan Ratu Tamara yang menjadi teman dekat peneliti dalam berjuang menyelesaikan skripsi. Terima kasih selalu membantu, memberikan semangat, mendengarkan keluh kesah dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Edwin dan Prasetyo yang sudah berbagi ilmu akuntansi dari awal perkuliahan dan les akuntansi bareng.
16. Victorya Japolie dan Shannia Herlina yang selalu memberikan dukungan dan berbagi ilmu kepada peneliti.

17. Anastasia Marvella dan Marcelino Stefanus yang sudah memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti.
18. Clara, Ellen Lim, Hanna Fiona, dan krisnata yang selalu saling memberikan semangat dari mulai mencari kostum bareng hingga tampil bareng pada acara TNT.
19. Kak Stanley dan Ci yeyen yang selalu memberikan ilmu kepada saya selama masa perkuliahan.
20. Olivia Tambunan dan Bobby Johanes selaku teman magang saya. Terima kasih karena sudah selalu memberikan semangat dan dukungan kepada saya.
21. Terima kasih untuk seluruh angkatan 2017 Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan yang tidak dapat disebutkan satu – satu.

Mohon maaf apabila terdapat kekurangan serta kesalahan yang terdapat pada penelitian ini. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi seluruh pihak yang membacanya.

Bandung, Juli 2021



Thifa Amani Prahasyila

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	<i>1</i>
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Kerangka Pemikiran.....	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Pemeriksaan	9
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan	9
2.1.2. Jenis Pemeriksaan	9
2.2. Pemeriksaan Operasional.....	10
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional.....	10
2.2.2 Tujuan Pemeriksaan Operasional.....	10
2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional.....	12
2.2.4. Tahap – Tahap Pemeriksaan Operasional	13
2.3. Efektivitas dan Efisiensi.....	17
2.4. Pengendalian Intern.....	17
2.4.1 Pengertian Pengendalian Intern.....	17

2.4.2	Komponen Pengendalian Intern.....	17
2.4.3	Keterbatasan Pengendalian Intern.....	18
2.5.	Kualitas	19
2.5.1.	Pengertian Kualitas	19
2.6.	Jasa	19
2.6.1.	Pengertian Jasa	19
2.6.2.	Karakteristik Jasa	20
2.6.3.	Kualitas Jasa.....	20
2.6.4.	Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa.....	20
2.7.	Kepuasan Pelanggan	21
2.7.1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
2.7.2.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	21
2.8.	Restoran.....	22
2.8.1	Definisi Restoran.....	23
2.8.2.	Klasifikasi Restoran	23
BAB 3.	METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....	26
3.1.	Metode Penelitian.....	26
3.1.1.	Sumber Data.....	26
3.1.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.1.3.	Teknik Pengolahan Data	30
3.1.4.	Kerangka Penelitian	32
3.2.	Objek Penelitian	37
3.2.1.	Profil Singkat Perusahaan	37
3.2.2.	Struktur Organisasi Perusahaan	38
3.2.3.	<i>Job Description</i>	38
3.2.4.	Gambaran Umum Aktivitas Pelayanan Jasa	41
BAB 4.	HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1.	Tahap Perencanaan (<i>Planning Phase</i>)	43
4.2.	Tahap Program Kerja (<i>Work Program Phase</i>).....	48

4.3.	Tahap Pemeriksaan Lapangan (<i>Field Work Phase</i>).....	50
4.3.1.	Hasil wawancara kepada manajer operasi mengenai kebijakan dan prosedur terkait kualitas pelayanan jasa.	51
4.3.2.	Hasil wawancara kepada pelayan mengenai tugas dan tanggung jawab serta aktivitas pelayanan jasa yang dilakukan oleh pelayan.	55
4.3.3.	Hasil wawancara kepada kasir mengenai tugas dan tanggung jawab serta aktivitas pelayanan jasa yang dilakukan kasir.	58
4.3.4.	Hasil wawancara kepada karyawan bagian dapur mengenai tugas dan tanggung jawab serta aktivitas pelayanan jasa yang dilakukan karyawan bagian dapur.....	61
4.3.5.	Hasil observasi terhadap fasilitas yang disediakan di Restoran dan aktivitas pelayanan jasa yang diberikan oleh restoran.....	65
4.3.6.	Pembagian kuesioner kepada pelanggan dan menganalisis hasil kuesioner	69
4.4.	Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi (<i>Development of Review Findings and Recommendation Phase</i>).....	129
4.5.	Peranan Pemeriksaan Operasional terhadap Kualitas Pelayanan Jasa dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.	146
BAB 5.	KESIMPULAN DAN SARAN	153
5.1.	Kesimpulan.....	153
5.2.	Saran	155
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	
	RIWAYAT HIDUP PENELITI	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Penilaian Responden terhadap Dimensi Tangibles secara Keseluruhan.....	85
Tabel 4.2.	Penilaian Responden terhadap Dimensi Reliability secara keseluruhan.....	96
Tabel4.3.	Penilaian Responden terhadap Dimensi Responsiveness secara keseluruhan.....	105
Tabel 4.4.	Penilaian Responden terhadap Dimensi Assurance secara keseluruhan.....	114
Tabel 4.5.	Penilaian Responden terhadap Dimensi Emphaty secara keseluruhan.....	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.	Kerangka Penelitian.....	36
Gambar 3.2.	Struktur Organisasi Restoran Waroeng Modus Cinere.....	38
Gambar 4.1.	Jenis Kelamin Responden.....	70
Gambar 4.2.	Usia Responden	71
Gambar 4.3.	Sumber Informasi Responden Mengetahui Restoran	72
Gambar 4.4.	Frekuensi Responden Berkunjung ke Restoran Selama Tiga Bulan Terakhir	73
Gambar 4.5.	Tujuan Responden Berkunjung Ke Restoran Waroeng Modus Cinere.....	74
Gambar 4.6.	Restoran Menyediakan Tempat Makan Yang Bersih dan Nyaman.....	76
Gambar 4.7.	Lantai satu (area non-smoking) dari pukul 12.00 – 18.00 bebas dari asap rokok.....	78
Gambar 4.8.	Penampilan pelayan bersih dan rapi sesuai protokol kesehatan. ...	80
Gambar 4.9.	Fasilitas perlengkapan makan yang disediakan lengkap dan bersih.....	82
Gambar 4.10.	Fasilitas yang disediakan tidak terdapat gangguan.....	84
Gambar 4.11.	Makanan yang Diantar ke Pelanggan Sesuai dengan yang Dipesan.	87
Gambar 4.12.	Penyajian Makanan Sesuai dengan Contoh Di Gambar pada Menu dengan Lengkap.....	88
Gambar 4.13.	Karyawan Membacakan Ulang Pesanan Pelanggan untuk Menghindari Kesalahan Input Pesanan.....	90
Gambar 4.14.	Pelayanan yang Diberikan pada restoran Sesuai Harapan Pelanggan.....	92
Gambar 4.15.	Restoran Sudah Menerapkan Protokol Kesehatan Sesuai yang Pelanggan Harapkan.	94
Gambar 4.16.	Pesanan Makanan dan Minuman disajikan dengan Cepat.....	97
Gambar 4.17.	Karyawan Mengatasi Keluhan Pelanggan dengan Cepat.	99
Gambar 4.18.	Karyawan Memberikan Permintaan Pelanggan dengan Cepat....	100

Gambar 4.19.	Karyawan Restoran Tanggap dalam Menyambut Pelanggan yang Baru Datang ke Restoran.	102
Gambar 4.20.	Karyawan Kasir Melayani Proses Pembayaran Setiap Pelanggan dengan Cepat Agar Menghindari Terjadinya Kerumunan pada Antrean Kasir.	103
Gambar 4.21.	Restoran Menjaga Kebersihan serta Kesegaran Makanan dan Minuman yang Disajikan.	106
Gambar 4.22.	Restoran Sudah Menerapkan Protokol Kesehatan dengan Baik.	108
Gambar 4.23.	Karyawan Memberikan Uang Kembalian Sesuai dengan Tagihan.	110
Gambar 4.24.	Restoran sudah dilengkapi dengan keamanan yang memadai (CCTV, alat pemadam kebakaran, dan satpam)	111
Gambar 4.25.	Karyawan Membacakan dan Memastikan Kembali Tagihan Pelanggan.	113
Gambar 4.26.	Karyawan memberikan perhatian yang cukup kepada pelanggan.	116
Gambar 4.27.	Karyawan memberikan perhatian serius terhadap keluhan pelanggan.	117
Gambar 4.28.	Karyawan Memberikan Perhatian Ketika Pelanggan Ingin Pulang.	119
Gambar 4.29.	Karyawan Tidak Membeda-Bedakan Pelayanan yang Diberikan Kepada Pelanggan yang Datang.	120
Gambar 4.30.	Restoran peduli terhadap protokol kesehatan.	122
Gambar 4.31.	Penilaian Responden Mengenai Kepuasan Responden terhadap Kualitas Pelayanan Jasa yang Telah Diberikan Oleh Restoran Waroeng Modus Cinere.	126
Gambar 4.32.	Pendapat Responden Mengenai Keinginan untuk Kembali Makan di Restoran.	128

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Wawancara dengan Pemilik Restoran pada Tahap Perencanaan
- Lampiran 2. Hasil Observasi pada *Planning Phase* (Tahap Perencanaan)
- Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan Manajer Operasi mengenai Kebijakan dan Prosedur terkait Kualitas Pelayanan Jasa pada Tahap Pemeriksaan Lapangan.
- Lampiran 4. Hasil Wawancara dengan Pelayan mengenai Tugas dan Tanggung Jawab serta Aktivitas Pelayanan Jasa yang Dilakukan oleh Pelayan pada Tahap Pemeriksaan Lapangan.
- Lampiran 5. Hasil Hasil Wawancara dengan Kasir mengenai Tugas dan Tanggung Jawab Serta Aktivitas Pelayanan Jasa yang Dilakukan Oleh Kasir pada Tahap Pemeriksaan Lapangan.
- Lampiran 6. Hasil wawancara dengan Karyawan Bagian Dapur mengenai Tugas dan Tanggung Jawab Serta Aktivitas Pelayanan Jasa yang Dilakukan Oleh Karyawan Bagian Dapur pada Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 7. Hasil Observasi terhadap fasilitas yang disediakan di Restoran dan Aktivitas Pelayanan Jasa yang diberikan oleh Restoran pada Tahap Pemeriksaan Lapangan.
- Lampiran 8. Daftar Pertanyaan Kuesioner
- Lampiran 9. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa terkait Profil Responden dan Alasan Responden Memilih Restoran Waroeng Modus Cinere sebagai Tempat Makan.
- Lampiran 10. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Dimensi *Tangibles*
- Lampiran 11. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Dimensi *Reliability*
- Lampiran 12. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Dimensi *Responsiveness*
- Lampiran 13. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Dimensi *Assurances*

- Lampiran 14. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Dimensi *Emphaty*.
- Lampiran 15. Rekapitulasi Hasil Terkait Kesimpulan Kualitas pelayanan Jasa di Restoran Waroeng Modus Cinere.
- Lampiran 16. Rekomendasi Penambahan Area Dapur pada Dokumen Check List Restoran Waroeng Modus Cinere.
- Lampiran 17. Rekomendasi Penempatan peralatan masak pada dapur.
- Lampiran 18. Rekomendasi Himbauan Mengenai Perlengkapan Masak.
- Lampiran 19. Rekomendasi Penambahan Kerangan Rasa pada Menu Makanan dan Minuman yang dijual.
- Lampiran 20. Rekomendasi penambahan cadangan *wi-fi*
- Lampiran 21. Rekomendasi penambahan nota cadangan yang *pre number* dan memiliki rangkap.
- Lampiran 22. Rekomendasi Pemasangan Peraturan pada *Area dine in* mengenai larangan merokok.
- Lampiran 23. Rekomendasi Pemasangan Lampu Jalan LED pada Tembok Depan Restoran Waroeng Modus Cinere.
- Lampiran 24. Rekomendasi Mengganti Warna Lampu Restoran.
- Lampiran 25. Rekapitulasi Pemasangan Papan Petunjuk Arah Restoran Waroeng Modus Cinere.
- Lampiran 26. Rekomendasi Pemasangan Aturan Tertulis Mengenai Seragam Karyawan.
- Lampiran 27. Rekomendasi Pemasangan Resep pada Meja Dapur.
- Lampiran 28. Rekomendasi Pemasangan Jumlah Stok Makanan yang Tidak Tersedia pada *White Board*.
- Lampiran 29. Rekomendasi Pemasangan Prosedur Pelayanan Jasa.
- Lampiran 30. Rekomendasi Pemasangan Point – Point Penting Prosedur Penerimaan Pesanan Pelanggan.
- Lampiran 31. Rekomendasi Penambahan Jumlah Karyawan yang bertugas beserta Biayanya.
- Lampiran 32. Rekomendasi Penambahan *notes* Pada Meja Kasir terkait Penyambutan pelanggan.

- Lampiran 33. Rekomendasi Pemasangan Menu dalam Skala Besar.
- Lampiran 34. Rekomendasi Penambahan Menu *Digital* Menggunakan *Barcode*.
- Lampiran 35. Rekomendasi Penyediaan *Platform* khusus untuk Keluhan Pelanggan.
- Lampiran 36. Rekomendasi Pemasangan Plastik *sealer* pada Minuman.
- Lampiran 37. Rekomendasi Penambahan *Notes* Kecil terkait Prosedur Pembayaran yang Penting.
- Lampiran 38. Rekomendasi Pembelian *Thermogun* untuk Pemeriksaan Suhu Tubuh.
- Lampiran 39. Rekomendasi Penampilan Besar Suhu Tubuh Karyawan yang Bekerja.
- Lampiran 40. Rekomendasi Penyediaan *Google Form* untuk komentar pelanggan terkait pesanan pelanggan.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang memiliki ciri khas pada masing – masing daerah dengan kekayaan alam dan keanekaragaman budaya yang berbeda - beda. Tidak hanya kekayaan alam dan budaya, Indonesia dikenal dengan berbagai jenis kuliner yang menarik dan memiliki cita rasa yang lezat. Keberagaman kuliner tersebut sangat berpotensi untuk dikembangkan menjadi sebuah bisnis yang menguntungkan terutama pada masa pandemi ini karena kebutuhan makan dan minum adalah kebutuhan manusia yang harus dipenuhi. Sejalan dengan hal tersebut melihat kondisi penduduk Indonesia yang semakin hari semakin padat menjadikan bidang kuliner merupakan usaha yang memiliki prospek yang sangat bagus dan menarik minat banyak orang.

Salah satu kota yang berkembang cukup pesat dalam bidang kuliner adalah Depok, Jawa Barat. Saat ini semakin banyak tempat – tempat yang menjual berbagai jenis makanan dan minuman dari kaki lima hingga tempat modern sehingga menyebabkan persaingan semakin pesat. Setiap perusahaan harus bersaing untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen. Perusahaan dituntut dapat melakukan berbagai upaya agar dapat mengatasi persaingan yaitu dengan meningkatkan kualitas layanan jasa. Kualitas pelayanan jasa berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Dengan mempertahankan kepuasan pelanggan maka secara tidak langsung perusahaan dapat menaikkan pendapatannya. Bisnis kuliner tidak dapat bersaing hanya dengan mengandalkan harga dan produknya saja tetapi harus mengembangkan kualitas pelayanan jasanya terhadap konsumen. Tanpa adanya kualitas pelayanan yang baik kepada konsumen, maka dapat berdampak negatif pada bisnis tersebut. Agar bisnis kuliner tetap bertahan, pemilik bisnis kuliner harus dapat memberikan pelayanan terbaik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Restoran Waroeng Modus Cinere adalah restoran yang berdiri pada pertengahan tahun 2020. Restoran ini menyajikan berbagai jenis menu makanan dan minuman dari yang ringan hingga berat yang sangat beragam untuk berbagai kalangan usia. Harga yang ditetapkan pada restoran ini tidak begitu mahal namun memberikan kualitas makanan dan minuman yang memuaskan. Restoran ini memiliki sepuluh

cabang yang tersebar di beberapa kota, salah satunya berlokasi di Cinere, Depok. Restoran Waroeng Modus Cinere ini didesain dengan berbagai fasilitas yang dapat membuat pelanggan merasa nyaman seperti TV untuk menonton Netflix atau youtube serta *free* wifi untuk seluruh konsumen. Restoran ini juga sering menyewakan ruangan untuk acara – acara khusus seperti *meeting* untuk acara kantor, *meeting* untuk kegiatan kampus dan kumpul keluarga. Lokasi restoran ini cukup strategis tetapi saat ini di Cinere, Depok banyak restoran atau cafe yang menyediakan tempat yang nyaman dengan menawarkan harga yang terjangkau untuk mahasiswa. Hal tersebut menjadi tantangan untuk Waroeng Modus Cinere agar dapat menjaga kepuasan konsumen agar tidak berpindah ke restoran lain.

Saat ini pada masa pandemi pemerintah mempunyai kebijakan protokol kesehatan yang harus ditaati untuk restoran atau café yang beroperasi. Salah satu protokol kesehatan yang harus ditetapkan mengenai pemeriksaan suhu, peraturan jaga jarak dalam restoran, dan kebersihan restoran. Selama ini Restoran Waroeng Modus Cinere belum melakukan pemeriksaan suhu baik kepada konsumen yang datang maupun karyawan yang bekerja. Padahal seharusnya restoran melakukan pemeriksaan suhu masing – masing pelanggan yang datang serta menampilkan hasil pengukuran suhu masing – masing karyawan yang bertugas agar konsumen yang datang tidak merasa cemas berada pada restoran. Mengenai peraturan jaga jarak pada restoran ini sudah terdapat tanda silang pada salah satu sisi dari setiap meja, yang memiliki arti yaitu satu meja hanya dapat digunakan untuk maksimal dua orang pelanggan, tetapi sering ditemukan meja tersebut digunakan lebih dari dua orang pelanggan. Seharusnya pegawai dapat mengarahkan pelanggan tersebut agar menaati peraturan yang berlaku. Hal tersebut tentu menjadi permasalahan karena restoran tidak menerapkan protokol kesehatan dengan baik, maka pengunjung dapat merasa kurang nyaman berada pada restoran tersebut dan merasa cemas berada di restoran tersebut.

Restoran Waroeng Modus Cinere sudah melakukan berbagai upaya untuk menjaga kepuasan pelanggan, tetapi masih terdapat beberapa permasalahan yang menyebabkan pelanggan tidak puas ketika makan di Waroeng Modus Cinere. Terutama ketika restoran penuh, sering terjadi kesalahan pelayan dalam menyajikan pesanan pelanggan. Pelayan memberikan makanan dengan varian dan jumlah yang tidak sesuai dengan yang dipesan pelanggan. Hal tersebut menyebabkan pelanggan

memberikan keluhan terhadap pesanannya, tetapi pelayan kurang tanggap terhadap keluhan pelanggan. Pelayan tidak langsung menanggapi keluhan pelanggan tersebut.

Selain itu ketika restoran penuh, penyajian makanan juga menjadi lama. Kemudian di lantai satu restoran terdapat peraturan mengenai waktu merokok yaitu mulai pukul enam sore, tetapi sering ditemukan pelanggan yang merokok sebelum pukul enam sore dan karyawan tidak menegurnya. Hal tersebut tentu merugikan pelanggan lain yang tidak merokok. Hal tersebut menjadi tanda bahwa terdapat indikasi kesalahan pada bagian operasi perusahaan.

Oleh karena itu, perlu adanya suatu pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa. Pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa dilakukan agar restoran dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Apabila kepuasan pelanggan tercapai, maka dapat menyebabkan pelanggan menjadi setia terhadap Restoran Waroeng Modus Cinere. Melalui pemeriksaan operasional ini diharapkan dapat membantu restoran untuk mengetahui kekurangan restoran dan membantu mengatasi kekurangan tersebut untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh Restoran Waroeng Modus Cinere terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada para pelanggan?
2. Bagaimana penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh Restoran Waroeng Modus Cinere?
3. Apa manfaat yang diperoleh dari pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa yang dilakukan pada Restoran Waroeng Modus Cinere?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diidentifikasi, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh Restoran Waroeng Modus Cinere terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada para pelanggan.

2. Mengetahui penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh Restoran Waroeng Modus Cinere.
3. Mengetahui manfaat pemeriksaan operasional yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan jasa di Restoran Waroeng Modus Cinere.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang telah dilakukan, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman mengenai pemeriksaan operasional terkait kualitas pelayanan jasa pada perusahaan yang bergerak di bidang kuliner. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat mengimplementasikan teori – teori yang sudah diperoleh selama masa perkuliahan untuk bekerja sama dengan pihak – pihak yang terlibat dalam pemeriksaan operasional ini.

2. Bagi Perusahaan

Dari penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak perusahaan untuk mengetahui kelemahan dan masalah terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan pada pelanggan restoran. Kemudian pihak restoran memperoleh hasil dari penelitian yang berupa rekomendasi perbaikan yang diharapkan dapat mengatasi kelemahan dan masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa pada Restoran Waroeng Modus Cinere.

3. Bagi Pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pembaca mengenai pentingnya melakukan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kemudian penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan peneliti selanjutnya untuk menjadi bahan referensi dan panduan untuk penelitian serupa.

1.5. Kerangka Pemikiran

Makan dan minum merupakan kebutuhan dasar manusia yang harus dipenuhi untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Oleh karena itu, seiring berkembangnya jaman bisnis kuliner merupakan salah satu bisnis yang persaingan antar usahanya semakin hari semakin ketat. Adanya persaingan yang ketat dalam bisnis kuliner membuat pemilik bisnis dituntut dapat menyediakan makanan dengan kualitas yang baik dan menyediakan tempat serta fasilitas yang nyaman untuk pelanggannya agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dalam bisnis kuliner terutama restoran atau café, pelanggan harus merasa puas dengan pelayanan yang disajikan oleh pihak restoran. Dengan semakin bertambahnya pelanggan yang merasa puas, maka restoran atau café tersebut dapat bersaing dan *going concern*.

Kepuasan pelanggan berkaitan dengan persepsi pelanggan ketika merasakan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Menurut Lubis dan Andayani (2017:233) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan apa yang dirasakan atas pelayanan yang telah diberikan dengan apa yang diharapkan. Jika kinerja pelayanan yang diberikan melebihi dari apa yang diharapkan, maka pelanggan merasakan puas. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu memberikan pelayanan jasa yang baik agar pelanggan tidak berpindah ke pesaing lain.

Menurut Heizer dan Render (2017:255) kualitas adalah kemampuan suatu produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Perusahaan harus dapat memberikan kualitas pelayanan jasa terbaik untuk memenuhi harapan pelanggan. Menurut Kotler (2002:83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan menurut Heizer dan Render (2017:49) jasa adalah kegiatan ekonomi yang memproduksi sebuah produk yang tidak berwujud. Kualitas pelayanan jasa dapat didefinisikan menjadi seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima, jika kenyataan melebihi dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan sebaliknya.

Dalam mengukur kepuasan pelanggan sangat bergantung pada kualitas pelayanan jasa yang diberikan. Menurut Tjiptono (2011:198) terdapat lima dimensi yang menggambarkan kepuasan pelanggan yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik)

Menjelaskan mengenai daya tarik konsumen berdasarkan fasilitas fisik, peralatan, penampilan karyawan yang bekerja dan material yang digunakan perusahaan.

2. *Emphaty* (Empati)

Ketersediaan karyawan dan pemilik bisnis untuk lebih peduli memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan.

3. *Responsiveness* (Cepat tanggap)

Keinginan dari karyawan dan pemilik bisnis untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen.

4. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten.

5. *Assurance* (Kepastian)

Kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.

Perusahaan harus dapat memenuhi kelima dimensi kualitas pelayanan di atas agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan jasa yang diberikan perusahaan, maka tingkat kepuasan pelanggan semakin meningkat. Oleh karena itu, dibutuhkan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan restoran.

Menurut Reider (2002:2) pemeriksaan operasional adalah suatu proses menganalisis kegiatan operasi dan segala aktivitas yang terjadi dalam perusahaan untuk mengidentifikasi area – area yang membutuhkan perbaikan secara terus menerus. Pemeriksaan operasional membantu mengidentifikasi area yang terdapat permasalahan dalam perusahaan sehingga dapat dikembangkan rekomendasi untuk perbaikan, melalui rekomendasi tersebut maka dapat membantu perusahaan untuk mengatasi permasalahan yang terjadi.

Menurut Reider (2002:39) pemeriksaan operasional terbagi menjadi beberapa tahapan, pertama tahap perencanaan (*planning phase*), kedua tahap program kerja (*work program phase*), ketiga tahap pemeriksaan lapangan (*field work phase*) dan keempat tahap pengembangan dan pemberian rekomendasi (*development and recommendations phase*). Pada tahap *planning* peneliti mendapatkan informasi umum mengenai perusahaan dan aktivitas yang terjadi pada perusahaan serta mengidentifikasi area operasi yang membutuhkan perbaikan. Kemudian pada tahap *work programs* peneliti membuat rencana kerja pemeriksaan secara detail dan jelas yang berisi langkah – langkah kerja yang akan dilakukan pada tahap *field work*. Selanjutnya pada tahap *field work* peneliti mengimplementasikan langkah – langkah kerja yang sudah dibuat pada tahap *work program*. Pada tahap *development of findings and recommendations*, peneliti memilih temuan yang signifikan dari temuan – temuan yang ada pada tahap *field work* serta memberikan rekomendasi yang tepat atas masalah yang dihadapi oleh perusahaan.

Menurut Reider (2002:301-302) dalam menganalisis temuan – temuan diperlukan lima atribut yaitu:

1. *Statement of condition* (kondisi)
Menyatakan apa yang ditemukan, apa yang diobservasi, dan apa kelemahan atau kesalahan yang ditemukan pada perusahaan yang diteliti.
2. *Criteria* (kriteria)
Menyatakan kondisi apa yang seharusnya terjadi. Pada tahap ini peneliti membandingkan kenyataan yang terjadi dengan standar yang seharusnya.
3. *Cause* (Penyebab)
Mengidentifikasi penyebab yang sebenarnya terjadi bukan hanya sekedar gejala yang ditimbulkan.
4. *Effect* (Akibat)
Menyatakan dampak dan akibat dari masalah yang bukan hanya terjadi di masa lalu tapi juga masa depan.
5. *Recommendation* (Rekomendasi)
Menyatakan rekomendasi atau saran untuk memperbaiki suatu masalah. Peneliti harus memberikan rekomendasi yang realistis agar manajemen dapat mengimplementasikan rekomendasi tersebut.

Maka dari itu pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa perlu dilakukan agar dapat mengambil kesimpulan dan memberikan rekomendasi untuk perusahaan.

