

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai pemeriksaan operasional atas aktivitas pelayanan di TLD Café untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat ditarik beberapa kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan pada penelitian ini. Kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan TLD Café berkaitan dengan kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan sudah baik. Hal ini ditunjukkan oleh TLD Café yang selalu mengutamakan kepuasan pelanggan dengan memenuhi permintaan pelanggan seperti melakukan inovasi dan evaluasi menu mengenai keinginan pelanggan. Selain itu karyawan TLD Café juga diwajibkan mengenai pemberian pelayanan yang ramah dan baik contohnya ketika melayani pelanggan diharuskan dengan salam, senyum, dan sapa. Karyawan juga diharuskan menumbuhkan kepercayaan pelanggan misalnya pemberian *receipt* dan memastikan kembali pesanan pelanggan. Dari segi kebijakan operasi perusahaan juga sudah cukup baik, contohnya *purchaser* harus menghubungi atasan terlebih dahulu sebelum melakukan pembelian apabila terdapat kenaikan harga, terdapat catatan kas kecil untuk mempertanggung jawabkan ke atasan. Selain itu karyawan akan mendapatkan evaluasi apabila terdapat kesalahan pada hari tersebut. Karyawan juga diharuskan memiliki inisiatif untuk membantu karyawan bagian lain apabila dibutuhkan.

Namun banyak karyawan TLD Café yang tidak menaati kebijakan dan prosedur yang dibuat TLD Café. Selain itu, masih terdapat kelemahan pada beberapa kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh TLD Café seperti tidak adanya SOP, *job description*, serta peraturan dan sanksi. Pelayanan yang diberikan oleh TLD Café juga sangat lama seperti penyajian dan pemasakan makanan yang lama. *Waitress* juga melakukan pengantaran pesanan hanya berdasarkan ingatan ciri-ciri pelanggan dari *cashier* maupun *waitress*. Beberapa

sarana dan prasarana di TLD Café juga terlihat kotor dan tidak tertata dikarenakan tidak adanya kebijakan dan prosedur mengenai *general cleaning*.

Pada saat pandemi COVID-19, TLD Café telah memberikan sarana dan prasarana yang baik dalam pemenuhan protokol kesehatan seperti pemenuhan kriteria sertifikat CHSE, membuat tempat cuci tangan, serta *barcode scan* pedulilindungi. Selain itu dari *cleaning service* juga menyempatkan disinfektan di area TLD Café setiap seminggu sekali. Namun kebijakan dan prosedur yang diterapkan mengenai protokol kesehatan di TLD Café masih tidak ditaati oleh karyawan dan pelanggan TLD Café. Hal ini terlihat dari banyak pelanggan dan karyawan yang tidak taat terhadap protokol kesehatan yang diterapkan seperti aturan berjaga jarak, menggunakan masker, mencuci tangan, dan melakukan *check in* pedulilindungi. Selain itu masih terdapat sarana dan prasarana yang tidak sesuai dengan protokol kesehatan. Hal ini ditunjukkan dengan tidak adanya batas jaga jarak pada antrian pembayaran *cashier*, tanda silang jaga jarak pada meja, kursi, dan toilet pria. TLD Café juga tidak memiliki sarana bagi pelanggan untuk menyampaikan kritik, keluhan, dan saran. Secara keseluruhan, masih ditemukan banyak kelemahan pada kebijakan dan prosedur yang diterapkan TLD Café.

Maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh TLD Café sudah cukup baik. Namun masih banyak karyawan tidak mematuhi dan menjalankan kebijakan dan prosedur dari TLD Café dikarenakan lupa dan acuh terhadap kebijakan dan prosedur yang ditetapkan. Selain itu masih terdapat beberapa kebijakan dan prosedur yang tidak lengkap sehingga ditemukan beberapa kelemahan. TLD Café perlu mengevaluasi kembali dan menerapkan rekomendasi yang diberikan guna memperbaiki kebijakan dan prosedur yang diterapkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Penilaian pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan TLD Café dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden. Berdasarkan hasil rekap kuesioner, ditemukan bahwa rata-rata skor akhir pada dimensi *tangible* adalah 70,5%. Berkaitan dengan dimensi *reliability*, ditemukan bahwa rata-rata skor akhir adalah 78,5%. Berkaitan dengan dimensi *responsiveness*, ditemukan bahwa rata-rata skor akhir adalah 63,2%. Berkaitan dengan dimensi *assurance*, ditemukan bahwa rata-rata skor akhir adalah 73,2%.

Berkaitan dengan dimensi *empathy*, ditemukan bahwa rata-rata skor akhir adalah 59,3%. Berdasarkan rekap kuesioner di atas, diketahui bahwa kualitas pemberian layanan oleh TLD Café dari sisi responden belum baik dikarenakan belum mencapai angka sebesar 80%. Maka dapat disimpulkan pemberian pelayanan terkait lima dimensi kualitas pelayanan oleh TLD Café belum baik dikarenakan tidak mencapai 80%. Hal ini perlu diperhatikan oleh TLD Café guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan rekap kuesioner, juga diketahui bahwa pelanggan belum sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh TLD Café. Berkaitan dengan pelanggan telah merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh TLD Café memiliki skor akhir 75,0%. Berkaitan dengan pelanggan akan datang kembali ke TLD Café memiliki skor akhir 74,2%. Berkaitan dengan pelanggan akan merekomendasikan kerabat untuk datang ke TLD Café memiliki skor akhir 62,4%. Berkaitan dengan layanan yang diberikan TLD Café sudah memenuhi harapan dan ekspektasi pelanggan hanya memperoleh skor akhir 59,6%. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa pelanggan belum sangat puas dengan pelayanan dari TLD Café. Selain itu terdapat beberapa pertimbangan bagi pelanggan untuk datang kembali ke TLD Café. Pertimbangan tersebut mengenai jarak tempuh yang jauh serta lokasi TLD Café yang jauh dari tempat asal responden.

3. Peranan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan TLD Café adalah memberikan informasi kepada TLD Café terkait kinerja pelayanan yang diberikan selama ini. Hal ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk melakukan perbaikan terkait pelayanan di TLD Café. Penelitian ini juga menilai penerapan kebijakan dan prosedur TLD Café dalam menerapkan protokol kesehatan yang dianjurkan oleh pemerintah selama masa pandemi COVID-19.

Selain itu TLD Café juga dapat mengetahui kelemahan-kelemahan dalam sistem operasi perusahaan yang dijalankan selama ini. Hal ini didapat melalui wawancara, observasi, dan kuesioner dari pelanggan yang telah ditetapkan pada tahap pemeriksaan operasional. Temuan kelemahan tadi dikumpulkan dan digolongkan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan. Dengan penggolongan kelemahan pada lima dimensi kualitas pelayanan, TLD

Café dapat mengetahui dimensi kualitas pelayanan mana yang belum optimal dan perlu dievaluasi dan mendapatkan perbaikan. Selanjutnya, diberikan rekomendasi kepada TLD Café terkait kelemahan yang dialami pada lima dimensi kualitas pelayanan. Rekomendasi ini diberikan kepada TLD Café untuk melakukan perbaikan atas temuan kelemahan pada lima dimensi kualitas pelayanan. Rekomendasi ini dapat dikembangkan kembali oleh TLD Café menjadi lebih spesifik dan lebih sesuai apabila dibutuhkan. Dari rekomendasi yang diberikan, diharapkan dapat membantu memperbaiki kinerja kualitas pelayanan yang diberikan oleh TLD Café serta dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang datang ke TLD Café.

5.2. Saran

Setelah melakukan pemeriksaan operasional pada TLD Café, dirumuskan beberapa saran yang dapat digunakan oleh TLD Café untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan TLD Café. Saran yang diberikan kepada TLD Café terkait lima dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Berkaitan dengan dimensi *tangible*

TLD Café menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, lengkap, bersih dan sesuai dengan protokol kesehatan bagi karyawan dan pelanggan. Selain itu TLD Café juga menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan, kritik, dan saran pelanggan. TLD Café juga mengadakan rapat seluruh karyawan untuk membuat SOP, *job description*, peraturan, dan melakukan koordinasi terhadap perubahannya. Kepala bagian juga membuat *to do list* karyawan bagian untuk mengingatkan mengenai tugasnya. Menambah karyawan *cleaning service* apabila dibutuhkan.

2. Berkaitan dengan dimensi *reliability*

TLD Café memastikan kecukupan jumlah karyawan, memberi HT kepada karyawan, dan melakukan *briefing opening* rutin. *Head of finance* juga memastikan kecukupan uang kas *cashier*, membuat catatan kecil di meja *cashier* dan batasan *term of payment*, serta memeriksa pembelian bahan baku. Selain itu,

head of chef mengangkat satu karyawan *plating*, membuat buku resep dan catatan kecil untuk karyawan dapur, serta membuat kebijakan makanan yang dibatalkan tidak dapat dihidangkan kembali. *Head of chef* juga mengarahkan *cook helper* untuk merekap penggunaan bahan baku dan menginformasikan *cashier* dan *waitress* mengenai perubahan isi menu.

3. Berkaitan dengan dimensi *responsiveness* (ketanggapan)

TLD Café menyediakan nomor meja pelanggan untuk memudahkan pengantaran pesanan. Ketika terjadi sistem *error*, *cashier* dapat memberitahu pelanggan untuk membayar di tempat *cashier* lain dikarenakan *cashier* TLD Café ada tiga. *Head of operations* juga meminta bantuan *waitress* membersihkan meja yang selesai digunakan. Hal ini juga dapat dituliskan pada nampan *waitress* mengenai arahan untuk membereskan meja yang kotor. *Head of chef* juga dapat menambah jumlah juru masak di dapur.

4. Berkaitan dengan dimensi *assurance* (keyakinan)

TLD Café menghimbau semua karyawannya untuk selalu mematuhi protokol kesehatan pada saat *briefing opening*. Selain itu, TLD Café juga menyediakan lilin di setiap meja serta alat pembasmi lalat di beberapa titik area TLD Café. Dari sisi *head of chef* juga membuat catatan kecil yang ditempel di dapur untuk mengingatkan karyawan dapur selalu mencuci tangan dan menggunakan masker. *Head of chef* juga selalu menegur karyawan dapur yang tidak menggunakan masker. *Head of chef* kemudian juga menyediakan hair cap dan sarung tangan untuk karyawan dapur.

5. Berkaitan dengan dimensi *empathy* (empati)

TLD Café harus selalu mengingatkan seluruh karyawan ketika *briefing opening* untuk selalu mengingatkan pelanggan mematuhi protokol kesehatan, dan tidak mengobrol sendiri. Dari sisi *waitress* juga diwajibkan untuk selalu *stand by* di posisi area makan dekat pelanggan dan fokus dalam mengerjakan pekerjaannya sehingga *waitress* dapat mengetahui tempat pelanggan. Hal ini juga dapat dilakukan dengan cara membagi *waitress* ke beberapa titik area. Selain itu TLD Café juga membuat aturan dan sanksi yang jelas terkait penggunaan *handphone* oleh karyawan contohnya menitipkan *handphone* terlebih dahulu di *back office*.

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan TLD Café dapat melakukan pemeriksaan operasional yang lebih rutin kedepannya sehingga dapat ditemukan kekurangan serta perbaikan untuk mengatasi kekurangan tersebut. Dengan adanya pemeriksaan operasional ini diharapkan dapat membantu TLD Café dalam mengembangkan kembali usahanya serta meningkatkan kepuasan pelanggan yang datang ke TLD Café.

Saran untuk peneliti lain adalah ketika melakukan penelitian yang serupa dan berkaitan dengan pemeriksaan operasional atas aktivitas pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menggunakan studi kasus pada tempat wisata, peneliti lain dapat melakukan pemeriksaan pada bagian wahana yang diberikan pada tempat wisata tersebut. Misalnya peneliti lain dapat melakukan pemeriksaan terhadap sarana dan prasarana wahana yang diberikan oleh tempat wisata. Hal tersebut dapat membantu tempat wisata untuk mengetahui kelemahan yang terdapat pada wahana yang diberikan dan dapat mengembangkannya kembali.

DAFTAR PUSTAKA

- Arens, A. A., Elder, R.J., & Beasley, M. S. (2017). *Auditing and Assurance Services*. New Jersey: Pearson.
- Amstrong, G., Kotler, P. (2012). *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Arikunto, S. (2000). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ayodya, W. (2013). *Kursus Singkat-Usaha Rumah Makan Laris Manis*. Elex Media Komputindo.
- Akbar, R. J., Prasetya, M. Y. "Persaingan Usaha Industri Makanan dan Minuman Paling Tinggi pada 2020,"Viva, 11 Oktober 2021, <https://www.viva.co.id/berita/bisnis/1344876-persaingan-usaha-industri-makanan-dan-minuman-paling-tinggi-pada-2020>.
- Budianta, A. "Kehidupan Baru, Adaptasi Hadapi Pandemi,"Artikel DJKN, 11 Oktober 2021, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13107/Kehidupan-Baru-Adaptasi-Hadapi-Pandemi.html>.
- Elvira, N. "PHRI Gencar Melakukan Edukasi dan Sosialisasi Protokol Kesehatan Demi Mencegah Corona,"Kontan, 11 Oktober 2021, <https://kesehatan.kontan.co.id/news/phri-gencar-melakukan-edukasi-dan-sosialisasi-protokol-kesehatan-demi-mencegah-corona>.
- Fikri, S., Wiyani, W. & Suwandar, A. (2016). Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3(1).
- Kotler, P., Keller, L. K. (2012). *Marketing Management: Fourteenth Edition*. New Jersey: Pearson.
- Maharani, R. O., Wijayanto, H. & Abrianto, H. T. (2020). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk pada Kepuasan Konsumen Dimoderasi Oleh Loyalitas (Studi Kasus pada *Lipstick Wardah*). *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 4(1).

- Reider, R. (2002). *Operational Review: Maximum Result at Efficient Costs: Third Edition*. Canada: John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey.
- Romney, M. B., Steinbart, P. J., (2015). *Accounting Information Systems. Thirteenth Edition*. Boston, MA: Pearson.
- Santia, T. "Menteri Teten: Banyak Karyawan Jadi Pengusaha, Persaingan UMKM Makin Ketat,"Liputan6, 11 Oktober 2021, <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4376239/menteri-teten-banyak-karyawan-jadi-pengusaha-persaingan-umkm-makin-ketat>.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business*. Chicester: Wiley.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa (Prinsip/Penerapan/Penelitian)*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F., Chandra, G. (2015). *Service, Quality, dan Satisfaction: Fourth Edition*. Yogyakarta: Andi.

