

PEMERIKSAAN OPERASIONAL ATAS AKTIVITAS PELAYANAN

PADA HDL 293 SEAFOOD RESTO

UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Akuntansi

Oleh:

Putri Khansa Adhi

2017130171

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA AKUNTANSI

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

BANDUNG

2022

OPERATIONAL REVIEW ON SERVICE ACTIVITY

AT HDL 293 SEAFOOD RESTO TO INCREASE CUSTOMER SATISFACTION



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements

for Bachelor's Degree in Accounting

By:

Putri Khansa Adhi

2017130171

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

Accridited by National Accreditation Agency

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

BANDUNG

2022

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA AKUNTANSI



PERSETUJUAN SKRIPSI

PEMERIKSAAN OPERASIONAL ATAS AKTIVITAS PELAYANAN

PADA *HDL 293 SEAFOOD RESTO*

UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN

Oleh:

Putri Khansa Adhi

2017130171

Bandung, Januari 2022

Ketua Program Sarjana Akuntansi



Felisia, S.E., M.Ak., CMA.

Pembimbing,



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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Putri Khansa Adhi
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 01 September 1999
NPM : 2017130171
Program studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PEMERIKSAAN OPERASIONAL ATAS AKTIVITAS PELAYANAN PADA *HDL 293*
SEAFOOD RESTO UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN

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

Adalah benar-benar karyatulis 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 ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak 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 perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,
Dinyatakan tanggal : Januari 2022
Pembuat pernyataan :



(Putri Khansa Adhi)

ABSTRAK

Pada saat ini usaha kuliner di Kota Bandung semakin berkembang dan bertambah banyak. Perkembangan usaha kuliner mengakibatkan terjadinya persaingan yang semakin ketat. Persaingan yang semakin ketat merupakan tantangan bagi para pelaku usaha di bidang kuliner agar memiliki keunggulan kompetitif dalam melakukan kegiatan usahanya. Selain itu di era pandemi COVID-19, saat ini pihak restoran dituntut untuk selalu menerapkan protokol kesehatan dalam melakukan kegiatan usahanya. Dengan begitu persaingan antar restoran menjadi semakin ketat. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh pihak restoran untuk menghadapi persaingan yang ketat adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik, sehingga tingkat kepuasan pelanggan menjadi tinggi. Hal tersebut dilakukan mulai dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan hingga penerapan protokol kesehatan yang baik pada area restoran. Apabila kualitas yang diberikan oleh perusahaan tidak baik, maka tingkat kepuasan pelanggan jadi menurun. Maka dari itu, *HDL 293 Seafood Resto* perlu melakukan pemeriksaan operasional atas kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pemeriksaan operasional merupakan proses dalam mengevaluasi aktivitas operasi perusahaan untuk mengetahui kendala, kelemahan bahkan masalah yang terjadi, yang selanjutnya dilakukan tindakan berupa perbaikan yang bertujuan agar kendala, kelemahan, dan masalah tersebut dapat teratasi dengan baik dan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan bergantung pada harapan pelanggan dalam merasakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan merasa puas, dan sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan jadi merasa tidak puas. Kualitas pelayanan memiliki lima dimensi yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Metode penelitian yang digunakan oleh penelitian dalam penulisan skripsi ini yaitu penelitian deskriptif yang mendeskripsikan suatu topik penelitian dan dilakukan dengan cara menghimpun data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan studi lapangan dan studi literatur. Pada studi lapangan pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan kuesioner. Sedangkan pada studi literatur, pengumpulan data dilakukan dengan cara mempelajari buku – buku ilmiah dan media elektronik terkait pemeriksaan operasional, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pada pemeriksaan operasional yang dilakukan pada *HDL 293 Seafood Resto* kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh *HDL 293 Seafood Resto* terkait kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan secara keseluruhan sudah cukup baik. Berdasarkan penilaian pelanggan secara keseluruhan terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh *HDL 293 Seafood Resto* kepada pelanggan sudah cukup baik namun masih terdapat hal yang belum memadai dengan total rata – rata skor akhir sebesar 79,66%. Peneliti menemukan temuan atas dasar penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang sudah diberikan berdasarkan lima jenis dimensi kualitas pelayanan yang memiliki rata – rata skor akhir sebesar 72,8% untuk dimensi *tangibles*, 81,44% untuk dimensi *reliability*, 78,56% untuk dimensi *responsiveness*, 77,8% untuk dimensi *assurance*, dan 87,72% untuk dimensi *empathy*. Maka dari itu pemeriksaan operasional bertujuan untuk mengidentifikasi kelemahan terkait kualitas pelayanan yang terdapat di *HDL 293 Seafood Resto*. Selain itu, peneliti juga memberikan rekomendasi yang diharapkan dapat membantu untuk mengatasi kelemahan – kelemahan tersebut, sehingga kepuasan pelanggan dapat semakin meningkat.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, pemeriksaan operasional

ABSTRACT

These days, culinary businesses has been growing and developing significantly in Bandung. The development of culinary has caused tighter competitions, which become a challenge for culinary business actors to have competitive speciality in running their business. Moreover, in this COVID-19 era, restaurants are demanded to implement health protocol in running their business. Hence, the competitions between restaurants become tighter. One of the ways that can be done by restaurant actors to overcome this tight competition is providing good service quality, in which this can enhance consumer satisfaction. It can be started from the application of proper health protocol inside restaurant area. If the restaurants implement poor health quality, consumers satisfaction will be decreasing as well. Thus, HDL 293 Seafood Resto requires to do operational review of service quality in order to increase consumers' satisfaction.

Operational review is a process to evaluate operational company activity in order to understand obstacles, weaknesses and issues that occur, which then followed by actions to correct in order to resolve the obstacles, weaknesses, and problems properly so that a business capable to their increase customer satisfaction. Customer satisfaction itself depends on the their expectations in experiencing certain service. If the service given matches with customer expectation, then they will be satisfied, and in contrast, if the service given does not match with customer expectation, then they will not be satisfied. The quality of service possess five dimensions, which are: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Research method that is adopted by the writer in this thesis is descriptive research which elaborate certain research topic and then carried out by collecting primary and secondary data. Data collection is done by conducting field studies and literature studies. In the field study, data collection was obtained through interviews, observations, alongside questionnaires. As in the literature study, data collection is adopted by studying scientific books alongside electronic media related to operational review, service quality and customer satisfaction.

According to operational review in HDL 293 Seafood Resto, the adopted policies and procedures by HDL 293 Seafood Resto regarding service quality to the customers have been good enough. According to the evaluation from customers, generally the service given by HDL 293 Seafood Resto has been good enough, although there are still several parts which have not been maintained well with the average score 79,66%. Researcher found that the fundamental customers scoring through quality of service based on the five dimensions of quality of service possess 72,8% as the final average score, for tangibles dimension, 81,44% for reliability dimension, 78,56% for responsiveness dimension, 77,8% for assurance dimension, and 87,72% for empathy dimension. Therefore, the operational review aims to identify weaknesses regarding the quality of service in HDL 293 Seafood Resto. Moreover, researchers also provide several recommendations which are expected capable to help overcome the weaknesses in order to increase customer satisfaction can increase.

Keywords: customer satisfaction, quality of service, operational review

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang yang telah melimpahkan segala karunia berupa rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pemeriksaan Operasional atas Aktivitas Pelayanan pada *HDL 293 Seafood Resto* untuk Meningkatkan Kepuasan Pekanggan.” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prayudi Ginulur Adhi, S.E., M.M, Ibu Iis Maryanti, S.Si, Aa Abhinaya, dan Ayang, selaku keluarga yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, dukungan dan kesabaran yang luar biasa dalam setiap langkah peneliti, yang merupakan anugrah terbesar dalam hidup. Peneliti berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan.
2. Bapak Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak. selaku dosen pembimbing skripsi atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Ibu Monica Paramita Ratna Putri Dewanti, S.E., M.Ak. selaku dosen wali yang telah membantu peneliti dalam mengikuti dan menyelesaikan studi di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
4. Ibu Felisia, S.Ak., M.Ak., CMA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan
5. Bapak dan Ibu penguji sidang yang telah menguji peneliti serta memberikan arahan, masukan, kritik, dan saran kepada peneliti untuk memperbaiki skripsi ini.
6. Seluruh staff pengajar Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama peneliti menempuh pendidikan di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan

7. Pihak *HDL 293 Seafood Resto* yang telah membantu dalam proses penelitian untuk skripsi ini
8. Arjun Saripwicaksono selaku teman peneliti yang sudah memberikan semangat, doa, waktu, kesabaran, dan kasih sayang kepada peneliti. *Makasih banyak ya!*
9. Tira, Virna, Cila, Intan, Sherly, Vio, Sania, dan juga teman lainnya yang sudah memberikan dukungan, semangat, dan doa kepada peneliti sejak awal perkuliahan hingga saat ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan dukungan, doa, dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi peneliti dan para pembaca.

Bandung, Januari 2022



Putri Khansa Adhi

DAFTAR ISI

	Hal.
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Kegunaan Penelitian	3
1.5. Kerangka Pemikiran.....	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Pemeriksaan	8
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan.....	8
2.1.2. Jenis Pemeriksaan.....	8
2.2. Pemeriksaan Operasional.....	9
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional.....	9
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional	10
2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional	11
2.2.4. Tahapan Pemeriksaan Operasional	12
2.3. Kualitas	17
2.3.1. Pengertian Kualitas.....	17
2.3.2. Manfaat Kualitas	17
2.4. Aktivitas Pelayanan	17
2.4.1. Pengertian Pelayanan.....	17
2.4.2. Karakteristik Pelayanan.....	18
2.4.3. Kualitas Pelayanan	18

2.5. Kepuasan Pelanggan	19
2.5.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	19
2.5.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	20
2.6. Restoran	21
2.6.1. Pengertian Restoran	21
2.6.2. Jenis Restoran	21
BAB 3. METODE DAN OBJEK PENELITIAN	23
3.1. Metode Penelitian	23
3.1.1. Sumber Data	23
3.1.2. Teknik Pengumpulan Data	24
3.1.3. Teknik Pengolahan Data	27
3.1.4. Kerangka Penelitian	29
3.2. Objek Penelitian	33
3.2.1. Gambaran Singkat Perusahaan	33
3.2.2. Struktur Organisasi Perusahaan	34
3.2.3. Deskripsi Pekerjaan	35
3.2.4. Gambaran Umum Aktivitas Pelayanan	36
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1. Tahap Perencanaan (<i>Planning Phase</i>)	38
4.2. Tahap Program Kerja (<i>Work Program Phase</i>)	43
4.3. Tahap Pemeriksaan Lapangan (<i>Field Work Phase</i>)	45
4.3.1. Hasil wawancara dengan <i>General manager</i> mengenai kebijakan dan prosedur yang diterapkan <i>HDL 293 Seafood Resto</i> terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan.	45
4.3.2. Hasil wawancara dengan pelayan mengenai tugas dan tanggung jawab Pelayan yang diterapkan <i>HDL 293 Seafood Resto</i> terkait kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.	50
4.3.3. Hasil wawancara dengan <i>chef</i> mengenai tugas dan tanggung jawab <i>chef</i> yang diterapkan <i>HDL 293 Seafood Resto</i> terkait kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.....	54
4.3.4. Hasil wawancara dengan kasir mengenai tugas dan tanggung jawab kasir yang diterapkan <i>HDL 293 Seafood Resto</i> terkait kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.....	60

4.3.5. Hasil Observasi terhadap kondisi fisik, fasilitas, dan kualitas pelayanan.	65
4.3.6. Hasil Kuesioner Mengenai Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan dan Menganalisis Hasil Kuesioner tersebut Pada Tahap Penelitian Lapangan.....	70
4.4. Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi (<i>Development of Review Findings and Recommendation Phase</i>)	139
4.4.1. Dalam kualitas pelayanan jasa atas dimensi <i>tangibles</i> (bukti fisik) yang belum memadai	142
4.4.2. Dalam kualitas pelayanan jasa atas dimensi <i>reliability</i> (keandalan) yang belum memadai.....	147
4.4.3. Dalam kualitas pelayanan jasa atas dimensi <i>responsiveness</i> (ketanggapan) yang belum memadai.....	151
4.4.4. Dalam kualitas pelayanan jasa atas dimensi <i>assurance</i> (jaminan dan kepastian) yang belum memadai.....	154
4.4.5. Dalam kualitas pelayanan jasa atas dimensi <i>empathy</i> (empati) yang belum memadai	157
4.5. Manfaat Pemeriksaan Operasional atas Aktivitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan HDL 293 <i>Seafood Resto</i>	159
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	169
5.1. Kesimpulan	169
5.2. Saran.....	171
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENELITI	

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 3. 1. Kerangka Penelitian	32
Gambar 3. 2. Struktur Organisasi <i>HDL 293 Seafood Resto</i>	34
Gambar 4. 1. Hari Kunjungan Responden	72
Gambar 4. 2. Waktu Kunjungan Responden.....	73
Gambar 4. 3. Jenis Kelamin Responden	74
Gambar 4. 4. Usia Responden.....	75
Gambar 4. 5. Seberapa sering responden yang berkunjung ke HDL 293 <i>Seafood Resto</i> dalam waktu tiga bulan terakhir.....	76
Gambar 4. 6. Sumber Informasi untuk Mengetahui <i>HDL 293 Seafood Resto</i>	77
Gambar 4. 7. Penilaian responden terkait keadaan restoran bersih dan nyaman. ..	79
Gambar 4. 8. Penilaian responden terkait terdapat pemisahan <i>smoking area</i> dan <i>non smoking area</i> yang jelas.	81
Gambar 4. 9 . Penilaian responden terkait karyawan restoran menggunakan masker dan melakukan social distancing	82
Gambar 4. 10. Penilaian responden terkait karyawan selalu melakukan pemeriksaan suhu terlebih dahulu kepada pelanggan.	84
Gambar 4. 11. Penilaian responden terkait makanan atau minuman yang ditawarkan memiliki tampilan yang menarik.....	86
Gambar 4. 12. Penilaian responden terkait setiap meja yang selesai digunakan selalu dibersihkan dan disemprot dengan desinfektan.....	89
Gambar 4. 13. Penilaian responden terkait makanan dan minuman yang disajikan sesuai dengan pesanan pelanggan.....	91
Gambar 4. 14. Penilaian responden terkait rasa dari makanan/minuman yang disajikan enak dan sesuai dengan harga yang ditawarkan.	93
Gambar 4. 15. Penilaian responden terkait item yang tertera pada struk pembayaran sudah sesuai dengan pesanan yang dipesan.....	95
Gambar 4. 16. Penilaian responden terkait harga makanan sebanding dengan rasa dan ukuran makanan yang disajikan.....	97
Gambar 4. 17. Penilaian responden terkait karyawan memberikan bantuan dengan cepat ketika pelanggan meminta bantuan.....	101

Gambar 4. 18.	Penilaian responden terkait karyawan memberikan permintaan tambahan pelanggan dengan cepat dan tanggap.	103
Gambar 4. 19.	Penilaian responden terkait karyawan mampu menyelesaikan keluhan pelanggan dengan cepat.....	104
Gambar 4. 20.	Penilaian responden terkait makanan dan minuman yang dipesan datang dalam waktu yang cepat.	106
Gambar 4. 21.	Penilaian responden terkait karyawan selalu tanggap mengingatkan pelanggan apabila terdapat pelanggan yang tidak mematuhi protokol kesehatan	109
Gambar 4. 22.	Penilaian responden terkait karyawan dapat menjelaskan menu dengan jelas.....	113
Gambar 4. 23.	Penilaian responden terkait pihak restoran sudah menjalankan protokol kesehatan dengan baik.	114
Gambar 4. 24.	Penilaian responden terkait pernyataan keamanan kendaraan di tempat parkir selalu terjaga dengan baik.....	116
Gambar 4. 25.	Penilaian responden terkait pihak restoran dapat menciptakan suasana yang kondusif sehingga pelanggan dapat menikmati makanan/minuman dengan nyaman.....	118
Gambar 4. 26.	Penilaian responden terkait karyawan selalu tanggap mengingatkan pelanggan apabila terdapat pelanggan yang tidak mematuhi protokol kesehatan	120
Gambar 4. 27.	Penilaian responden terkait karyawan memberikan kepeduliannya kepada pelanggan (Contoh: memberikan <i>baby chair</i> ketika ada pelanggan yang berusia di bawah tiga tahun, dan menawarkan hand sanitizer kepada pelanggan ketika selesai melakukan transaksi).....	123
Gambar 4. 28.	Penilaian responden terkait karyawan mendahulukan kepentingan pelanggan dibandingkan kepentingan pribadinya. (Contoh: ketika sudah melewati jam operasi karyawan tidak cepat - cepat menutup restoran dan mengurus kepentingan pribadinya melainkan masih melayani pelanggan yang masih berada di restoran).....	126

Gambar 4. 29.	Penilaian responden terkait karyawan bersedia mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan dengan baik.	128
Gambar 4. 30.	Penilaian responden terkait karyawan memberikan perhatian kepada pelanggan. (Contoh: memberi salam dan mengucapkan terima kasih).....	130
Gambar 4. 31.	Penilaian responden terkait menu yang disajikan bervariasi, sehingga pelanggan yang memiliki alergi terhadap <i>seafood</i> masih bisa menikmati makanan /minuman yang tersedia di restoran (Contoh : pihak resto tidak hanya menyediakan menu khusus <i>seafood</i> saja).....	132
Gambar 4. 32.	Penilaian responden terkait kesesuaian antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh <i>HDL 293 Seafood Resto</i>	135
Gambar 4. 33.	Penilaian responden terkait kepuasan pelanggan secara umum atas pelayanan yang sudah diberikan oleh <i>HDL 293 Seafood Resto</i> secara umum.....	137
Gambar 4. 34.	Penilaian responden terkait keinginan responden untuk merekomendasikan orang lain untuk berkunjung ke <i>HDL 293 Seafood Resto</i>	138

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 3. 1. Kriteria Penilaian Kuesioner	28
Tabel 4. 1. Perhitungan skor atas penilaian terkait keadaan restoran bersih dan nyaman.....	79
Tabel 4. 2. Perhitungan skor atas penilaian terkait terdapat pemisahan smoking area dan non smoking area yang jelas.	81
Tabel 4. 3. Perhitungan skor atas penilaian terkait karyawan restoran menggunakan masker dan melakukan social distancing.	83
Tabel 4. 4. Perhitungan skor atas penilaian terkait karyawan selalu melakukan pemeriksaan suhu terlebih dahulu kepada pelanggan.	84
Tabel 4. 5. Perhitungan skor atas penilaian terkait makanan atau minuman yang ditawarkan memiliki tampilan yang menarik.	86
Tabel 4. 6. Penilaian secara menyeluruh terhadap skor dari setiap pernyataan yang ada pada dimensi <i>tangibles</i> (bukti fisik).....	87
Tabel 4. 7. Perhitungan skor atas penilaian terkait setiap meja yang selesai digunakan selalu dibersihkan dan disemprot dengan desinfektan.....	89
Tabel 4. 8. Perhitungan skor atas penilaian terkait makanan dan minuman yang disajikan sesuai dengan pesanan pelanggan.	91
Tabel 4. 9. Perhitungan skor atas penilaian terkait rasa dari makanan/ minuman yang disajikan enak dan sesuai dengan harga yang ditawarkan.	94
Tabel 4. 10. Perhitungan skor atas penilaian terkait rasa dari makanan/ minuman yang disajikan enak dan sesuai dengan harga yang ditawarkan.	96
Tabel 4. 11. Perhitungan skor atas penilaian terkait harga makanan sebanding dengan rasa dan ukuran makanan yang disajikan.....	97
Tabel 4. 12. Penilaian secara menyeluruh terhadap skor dari setiap pernyataan yang ada pada dimensi <i>reliability</i> (keandalan).	99
Tabel 4. 13. Perhitungan skor atas penilaian terkait karyawan memberikan bantuan dengan cepat ketika pelanggan meminta bantuan.....	101

Tabel 4. 14.	Perhitungan skor atas penilaian terkait karyawan memberikan permintaan tambahan pelanggan dengan cepat dan tanggap.....	103
Tabel 4. 15.	Perhitungan skor atas penilaian terkait karyawan mampu menyelesaikan keluhan pelanggan dengan cepat.	105
Tabel 4. 16.	Perhitungan skor atas penilaian terkait makanan dan minuman yang dipesan datang dalam waktu yang cepat.....	107
Tabel 4. 17.	Perhitungan skor atas penilaian terkait karyawan selalu tanggap mengingatkan pelanggan apabila terdapat pelanggan yang tidak memtahui protokol kesehatan.....	109
Tabel 4. 18.	Penilaian secara menyeluruh terhadap skor dari setiap pernyataan yang ada pada dimensi <i>responsiveness</i> (ketanggapan).	111
Tabel 4. 19.	Perhitungan skor atas penilaian terkait pernyataan karyawan dapat menjelaskan menu dengan jelas.....	113
Tabel 4. 20.	Perhitungan skor atas penilaian terkait pihak restoran sudah menjalankan protokol kesehatan dengan baik.....	115
Tabel 4. 21.	Perhitungan skor atas penilaian terkait pernyataan keamanan kendaraan di tempat parkir selalu terjaga dengan baik.	117
Tabel 4. 22.	Perhitungan skor atas penilaian terkait pihak restoran dapat menciptakan suasana yang kondusif sehingga pelanggan dapat menikmati makanan/minuman dengan nyaman.	118
Tabel 4. 23.	Perhitungan skor atas penilaian terkait makanan dan minuman yang diberikan ke pelanggan selalu dalam keadaan yang bersih dan segar.	120
Tabel 4. 24.	Penilaian secara menyeluruh terhadap skor dari setiap pernyataan yang ada pada dimensi <i>assurance</i> (Jaminan dan Kepastian).....	122
Tabel 4. 25.	Perhitungan skor atas penilaian terkait karyawan memberikan kepeduliannya kepada pelanggan (Contoh: memberikan <i>baby chair</i> ketika ada pelanggan yang berusia di bawah tiga tahun, dan menawarkan <i>hand sanitizer</i> kepada pelanggan ketika selesai melakukan transaksi)	124

Tabel 4. 26.	Perhitungan skor atas penilaian terkait karyawan mendahulukan kepentingan pelanggan dibandingkan kepentingan pribadinya. (Contoh: ketika sudah melewati jam operasi karyawan tidak cepat - cepat menutup restoran dan mengurus kepentingan pribadinya melainkan masih melayani pelanggan yang masih berada di restoran).	126
Tabel 4. 27.	Perhitungan skor atas penilaian terkait karyawan bersedia mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan dengan baik.....	128
Tabel 4. 28.	Perhitungan skor atas penilaian terkait karyawan memberikan perhatian kepada pelanggan. (Contoh: memberi salam dan mengucapkan terima kasih).	130
Tabel 4. 29.	Perhitungan skor atas penilaian terkait menu yang disajikan bervariasi, sehingga pelanggan yang memiliki alergi terhadap <i>seafood</i> masih bisa menikmati makanan/minuman yang tersedia di restoran (Contoh : pihak resto tidak hanya menyediakan menu khusus <i>seafood</i> saja).....	132
Tabel 4. 30.	Penilaian secara menyeluruh terhadap skor dari setiap pernyataan yang ada pada dimensi <i>empathy</i> (empati).	134

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Wawancara dengan *General Manager* pada Tahap Perencanaan
- Lampiran 2. Hasil Observasi pada Tahap Perencanaan
- Lampiran 3. Hasil wawancara dengan *General Manager* mengenai kebijakan dan prosedur yang diterapkan *HDL 293 Seafood Resto* terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan pada Tahap Penelitian Lapangan
- Lampiran 4. Hasil wawancara dengan pelayan mengenai tugas dan tanggung jawab pelayan yang diterapkan *HDL 293 Seafood Resto* terkait kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- Lampiran 5. Hasil wawancara dengan *chef* mengenai tugas dan tanggung jawab *chef* yang diterapkan *HDL 293 Seafood Resto* terkait kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- Lampiran 6. Hasil wawancara dengan *chef* mengenai tugas dan tanggung jawab *chef* yang diterapkan *HDL 293 Seafood Resto* terkait kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- Lampiran 7. Hasil observasi terhadap kondisi fisik, fasilitas, dan kualitas pelayanan pada tahap penelitian lapangan.
- Lampiran 8. Kuesioner Kualitas Pelayanan
- Lampiran 9. Hasil rekapitulasi kuesioner terkait identitas dan alasan responden untuk berkunjung ke *HDL 293 Seafood Resto*.
- Lampiran 10. Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Jasa Dimensi *Tangibles*
- Lampiran 11. Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Jasa Dimensi *Reliability*
- Lampiran 12. Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Jasa Dimensi *Responsiveness*
- Lampiran 13. Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Jasa Dimensi *Assurance*
- Lampiran 14. Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Jasa Dimensi *Empathy*
- Lampiran 15. Hasil rekapitulasi kepuasan pelanggan *HDL 293 Seafood Resto*.
- Lampiran 16. Rekomendasi Dimensi *Tangibles*
- Lampiran 17. Rekomendasi Dimensi *Reliability*
- Lampiran 18. Rekomendasi Dimensi *Responsiveness*
- Lampiran 19. Rekomendasi Dimensi *Assurance*
- Lampiran 20. Rekomendasi Dimensi *Empathy*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Bandung merupakan salah satu kota destinasi wisata yang terkenal dengan makanan yang khas dan unik. Saat ini usaha kuliner di Kota Bandung semakin berkembang dan bertambah banyak karena usaha kuliner merupakan usaha yang sangat digemari dan diminati oleh banyaknya pengusaha. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, di tahun 2018 jumlah usaha restoran/rumah makan di Jawa Barat sebesar 1.231 restoran. Kementerian Perindustrian menyatakan bahwa pada triwulan 1 2020 sektor industri makanan dan minuman mengalami pertumbuhan mencapai 3,9%. Perkembangan usaha kuliner mengakibatkan terjadinya persaingan yang semakin ketat. Persaingan yang semakin ketat merupakan tantangan bagi para pelaku usaha di bidang kuliner agar memiliki keunggulan kompetitif dalam melakukan kegiatan usahanya.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tolok ukur keunggulan kompetitif suatu perusahaan. Salah satu cara yang dapat dilakukan perusahaan untuk menghadapi persaingan yang ketat adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik, sehingga tingkat kepuasan pelanggan menjadi tinggi. Apabila kualitas yang diberikan oleh perusahaan tidak baik, maka tingkat kepuasan pelanggan akan menurun.

HDL 293 Seafood Resto merupakan restoran *seafood* ternama di Bandung yang berdiri sejak tahun 1987. Restoran ini menyajikan berbagai varian menu makanan dan minuman. Walaupun berfokus pada menu makanan *seafood*, restoran ini juga menyediakan berbagai makanan *non seafood* seperti nasi goreng, mie goreng, cah kangkung, dan lainnya. *HDL 293 Seafood Resto* memiliki lokasi yang sangat strategis karena berada di pusat kota. Banyaknya rumah makan lainnya di Kota Bandung menjadi tantangan bagi *HDL 293 Seafood Resto* untuk selalu mempertahankan kepuasan pelanggan, sehingga pelanggan tidak berpindah ke rumah makan lainnya.

Dalam melakukan kegiatan usahanya pihak restoran harus selalu menjaga kualitas pelayanan diberikan. Hingga saat ini kegiatan operasi pada *HDL 293*

Seafood Resto secara keseluruhan dapat dikatakan cukup baik. *HDL 293 Seafood Resto* sudah melakukan beragam upaya dalam rangka untuk mempertahankan kepuasan pelanggan. Namun masih terdapat beberapa hal dalam aktivitas pelayanan yang belum memadai. Hal yang belum memadai tersebut diantaranya yaitu ketika keadaan restoran sedang dalam kondisi ramai oleh pelanggan, karyawan menjadi kewalahan dalam memberikan pelayanan sehingga karyawan melakukan beberapa kesalahan, seperti pelayan melakukan kesalahan saat mencatat pesanan pelanggan, pelayan melakukan kesalahan saat memberikan pesanan pelanggan, dan makanan ataupun minuman yang diberikan kepada pelanggan tidak dalam keadaan yang bersih dan segar. Selain itu, pelanggan yang datang berkunjung ke *HDL 293 Seafood Resto* juga terkadang kesulitan untuk menyampaikan keluhan, kritik, dan saran kepada pihak restoran, karena pada area restoran tidak disediakan kotak masukan dan saran bagi pelanggan yang ingin menyampaikan masukan dan saran. Hal tersebut sangat penting karena keluhan, kritik, dan saran yang diberikan oleh pelanggan digunakan oleh pihak restoran untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan. Apabila hal – hal tersebut dibiarkan, dapat mengakibatkan terjadinya penurunan pada tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh *HDL 293 Seafood Resto* kepada pelanggan.

Selain itu, ketika adanya pandemik COVID-19, seharusnya pihak restoran melakukan kegiatan usahanya sesuai dengan standar protokol kesehatan yang berlaku, namun *HDL 293 Seafood Resto* tidak menerapkan protokol kesehatan dengan baik dan disiplin, seperti terdapat karyawan yang tidak melakukan *social distancing*, karyawan tidak memakai masker, dan karyawan yang bertugas melakukan pemeriksaan suhu tidak diam di satu tempat sehingga ada pelanggan yang bisa masuk tanpa dilakukan pemeriksaan suhu terlebih dahulu. Pada *HDL 293 Seafood Resto*, masih terdapat aktivitas pelayanan yang belum memadai dan juga karyawan yang tidak disiplin dalam menerapkan protokol kesehatan karena aturan yang diterapkan kurang tegas serta ketika keadaan restoran dalam keadaan ramai oleh pelanggan, seringkali karyawan kewalahan dalam melayani pelanggan hingga mengabaikan penerapan protokol kesehatan. Hal – hal yang masih belum memadai pada *HDL 293 Seafood Resto* merupakan suatu tanda bahwa terdapat indikasi kesalahan dalam kegiatan operasi yang dilakukan perusahaan. Adanya hal tersebut mengakibatkan perlunya

dilakukan pemeriksaan operasional terhadap aktivitas pelayanan. Dengan dilakukan pemeriksaan operasional dapat membantu pihak restoran untuk menyelesaikan masalah – masalah yang ditemukan pada perusahaan dan membantu pihak restoran dalam melakukan perbaikan terutama pada upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh *HDL 293 Seafood Resto* terkait dengan aktivitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan?
2. Bagaimana penilaian pelanggan terhadap aktivitas pelayanan yang diberikan oleh *HDL 293 Seafood Resto*?
3. Apa peran dari pemeriksaan operasional yang dilakukan oleh peneliti mengenai aktivitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di *HDL 293 Seafood Resto*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diidentifikasi di atas, maka tujuan penelitian dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh *HDL 293 Seafood Resto* terkait aktivitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
2. Mengetahui penilaian pelanggan terkait aktivitas pelayanan yang diberikan oleh *HDL 293 Seafood Resto*.
3. Mengetahui peran dari pemeriksaan operasional yang dilakukan oleh peneliti mengenai aktivitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di *HDL 293 Seafood Resto*.

1.4. Kegunaan Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap hasil penelitian dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak antara lain :

1. Bagi peneliti

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan bagi peneliti terkait dengan pemeriksaan operasional, terutama pada perusahaan yang bergerak di bidang kuliner.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan mengenai manfaat dari dilakukannya pemeriksaan operasional terhadap aktivitas pelayanan. Dari hasil penelitian ini, peneliti berharap dapat membantu pihak perusahaan dalam memberikan solusi dan saran agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Bagi pembaca

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan pembaca mengenai pemeriksaan operasional atas kualitas pelayanan, khususnya pada perusahaan yang bergerak di bidang kuliner. Selain itu, pembaca juga dapat menambah pengetahuan terkait kualitas pelayanan yang dapat berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Penelitian ini berguna sebagai bahan referensi dan acuan untuk penelitian serupa maupun penelitian selanjutnya.

1.5. Kerangka Pemikiran

Perkembangan di sektor industri kuliner mengakibatkan banyaknya resto atau rumah makan baru yang bermunculan dan hal ini membuat persaingan antar resto/rumah makan menjadi semakin ketat. Persaingan yang ketat menuntut perusahaan untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya.

Untuk bisa bersaing dengan perusahaan lainnya, perusahaan harus memperhatikan kepuasan pelanggannya. Menurut Kotler & Keller (2016:153) kepuasan pelanggan merupakan perasaan puas atau kecewa dari seseorang yang muncul setelah membandingkan produk yang dihasilkan dengan produk yang diharapkan. Kepuasan pelanggan tergantung pada persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan dalam merasakan pelayanan yang diberikan. Apabila pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan sudah sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan maka

pelanggan merasa puas. Sedangkan apabila pelanggan merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ekspektasinya maka pelanggan merasa tidak puas. Kepuasan pelanggan sangat berperan penting bagi keberlangsungan hidup suatu perusahaan. Menurut Wilson, Zeithaml, Bitner, & Gremler (2016:159) kepuasan pelanggan dapat dilihat berdasarkan :

1. *Fulfilment* merupakan respon puas dari konsumen karena produk atau layanan mampu memenuhi kebutuhannya.
2. *Pleasure* merupakan respon puas dari konsumen karena perasaan senang atau bahagia berhubungan dengan perusahaan.
3. *Ambivalence* merupakan perbandingan antara kenyataan dengan ekspektasi dari konsumen.

Dalam bisnis kuliner dengan memberikan kualitas pelayanan yang tinggi, akan menciptakan kepuasan pada pelanggan. Oleh karena itu dalam menjalankan kegiatan bisnisnya perusahaan seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan begitu perlu dilakukan pemeriksaan operasional mengenai kualitas pelayanan agar pihak restoran mampu meningkatkan kepuasan pelanggannya.

Menurut Reider (2002:2) pemeriksaan operasional merupakan proses untuk menganalisis kegiatan operasi intern perusahaan dari suatu aktivitas yang bertujuan untuk mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan. Dari hasil pemeriksaan operasional yang sudah dilakukan akan menghasilkan rekomendasi bagi perusahaan untuk meningkatkan efektivitas, ekonomis, dan efisiensi pada seluruh kegiatan operasi yang berlangsung di perusahaan. Pemeriksaan operasional terdiri dari lima tahap, yaitu *planning phase* (tahap perencanaan), *work program phase* (tahap program kerja), *field work phase* (tahap pemeriksaan lapangan), *development of findings and recommendation* (tahap pengembangan temuan dan rekomendasi), dan *reporting phase* (tahap pelaporan). Melalui kelima tahap tersebut, peneliti dapat mengetahui faktor apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut Reider (2002:39), pada tahap *planning*, peneliti memperoleh informasi umum mengenai aktivitas yang terdapat di perusahaan dalam rangka

membantu perencanaan awal pemeriksaan. Pada tahap *work program*, peneliti mempersiapkan program atau rencana kerja audit operasional untuk pelaksanaan audit operasional yang efektif dan efisien. Kemudian di tahap *field work*, peneliti akan menentukan efektivitas dari manajemen dan pengendaliannya yang bertujuan untuk menentukan apakah masalah yang terdapat pada area yang sudah ditentukan diperlukan perbaikan atau tindak lanjut dalam menangani masalah tersebut. Di tahap *development of findings and recommendations*, peneliti akan melakukan pengembangan hasil temuan yang ada pada tahap *field work* dengan berdasar pada lima kriteria atributnya, yaitu *conditions, criteria, effect, cause, dan recommendation*. Pada tahap akhir, yaitu *reporting*, peneliti membuat laporan yang berisikan hasil temuan dan rekomendasi tindakan perbaikan atau tindak lanjut dari hasil pemeriksaan yang sudah dilakukannya.

Dalam melakukan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan diperlukan adanya alat untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu dimensi kualitas pelayanan. Menurut Foster (2007:7), terdapat lima kriteria yang dapat menentukan kualitas pelayanan untuk dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti fisik meliputi penampilan makanan baik secara fisik, fasilitas restoran, kondisi restoran fisik, dan penampilan karyawan

2. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan berkaitan dengan kemampuan resto dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya, kinerja sesuai dengan harapan pelanggan.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Ketanggapan berkaitan dengan kecepatan daya tanggap karyawan dalam merespon permintaan pelanggan.

4. *Assurance* (Jaminana)

Jaminan meliputi pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap restoran.

5. *Emphaty* (Empati)

Empati yaitu memberikan sikap peduli dan perhatian secara individual atau bersifat pribadi kepada konsumen yang membutuhkan pelayanan.

Untuk dapat memenuhi kepuasan pelanggan perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan yang mampu memenuhi kelima dimensi kualitas di atas. Semakin baik tingkat aktivitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka tingkat kepuasan pelanggan akan semakin meningkat. Dengan begitu apabila pihak restoran memberikan kualitas pelayanan yang baik, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik.

