

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL PADA CAFÉ NGOPI
DI KEBON UNTUK MENILAI KUALITAS PELAYANAN
DALAM UPAYA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
KONSUMEN**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

**Oleh:
Salsabila Utami
6041801115**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
Terakreditasi oleh BAN-PT No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2021**

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



PERSETUJUAN SKRIPSI

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL PADA CAFÉ NGOPI DI
KEBON UNTUK MENILAI KUALITAS PELAYANAN
DALAM UPAYA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
KONSUMEN**

Oleh:

Salsabila Utami

6041801115

Bandung, Januari 2022

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

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

Pembimbing Skripsi,

Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M., CMA

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Salsabila Utami
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 21 Januari 2000
NPM : 6041801115
Program studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pemeriksaan Operasional Pada *Café* Ngopi di Kebon Untuk Menilai Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan :
Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M., CMA

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 kesarjanaan.

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

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

Bandung,

Dinyatakan tanggal : Desember 2021

Pembuat pernyataan :



(Salsabila Utami)

ABSTRAK

Kota Bandung merupakan salah satu destinasi wisata kuliner favorit karena makanan tradisional yang khas. Persaingan bisnis bidang kuliner di Kota Bandung menjadi semakin sengit karena pertumbuhan bisnis kuliner yang meningkat. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk memiliki keunggulan kompetitif agar dapat bersaing dengan kompetitor lain. Kepuasan konsumen merupakan salah satu ukuran keunggulan kompetitif. Pemeriksaan operasional untuk menilai kualitas pelayanan perlu dilakukan agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Pemeriksaan operasional dilakukan untuk mengetahui aktivitas operasi *café*, kebijakan dan prosedur, penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan, dan manfaat pemeriksaan operasional yang dilakukan. Pemeriksaan operasional dilakukan dengan pendekatan kualitas pelayanan yang dibagi menjadi lima dimensi yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan kuesioner. Data sekunder yang digunakan diperoleh dari SOP dan *job description Café Ngopi* di Kebon. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah studi lapangan dan studi literatur. Teknik pengolahan data yang dilakukan adalah analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penilaian konsumen pada kualitas pelayanan jasa sudah baik, namun ditemukan kelemahan dalam beberapa dimensi yang masih perlu diperbaiki. Kelemahan yang ditemukan dikelompokkan menjadi tiga temuan, yaitu fasilitas yang tersedia di *café* kurang bersih dan tidak memadai, kualitas pelayanan yang diberikan oleh *café* kurang memberikan kepuasan bagi konsumen, dan kebijakan untuk para karyawan *café* kurang memadai. Oleh karena itu, terdapat beberapa rekomendasi yang diberikan untuk *Café Ngopi* di Kebon untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Saran yang diberikan adalah menyewa lahan kebun di depan *café* untuk parkir tambahan, menegaskan karyawan *cleaning service* untuk menjaga kebersihan, membuat area khusus *waiting list*, mempertimbangkan menyediakan *e-wallet*, menambah *Wi-Fi* di setiap area, menambah karyawan *waiters* dan *kitchen*, mengganti metode pemesanan yang ada di *café* menjadi menggunakan sistem, melakukan riset terkait rasa makanan dan minuman, memotivasi karyawan dengan membuat penghargaan, memberikan sanksi tegas bukan hanya teguran, dan melakukan *briefing* dan evaluasi secara rutin.

Kata Kunci: kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, pemeriksaan operasional

ABSTRACT

Bandung is a favorite culinary tourism destination because of the traditional foods. Culinary business competition in Bandung is becoming increasingly fierce due to the increasing growth of the culinary business. Therefore, companies are required to have a competitive advantage to compete with other competitors. Customer satisfaction is one measure of competitive advantage. Operational review to assess service quality need to be carried out to increase customer satisfaction.

Operational review is carried out to know café operating activities, policies and procedures, customer assessments of service quality, and benefits of operational review. Operational review is carried out using a service quality approach which is divided into five dimensions, that is dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The research method used descriptive method. The data used are primary data obtained from interviews, observations, and questionnaires. Secondary data used was obtained from the SOPs and job description of Café Ngopi di Kebon. Data collection techniques used are field studies and literature studies. The data processing technique used is qualitative analysis and quantitative analysis.

Based on the results of research conducted, the customer's assessment of the service quality is good, but there are weaknesses in several dimensions that still need to be improved. The weaknesses found are grouped into three findings, that is the facilities at the café are not clean and inadequate, the quality of service provided by the cafe does not provide satisfaction for customer, and the policies for cafe employees are inadequate. Therefore, there are several recommendations given to Café Ngopi di Kebon to increase customer satisfaction. The advice given is to rent land in front of the cafe for additional parking, increase the number of cleaning service employees to maintain cleanliness, create a waiting list area, consider providing an e-wallet, add Wi-Fi in each area, add waiters and kitchen employees, change the existing ordering method at the café to use system, conducting research related to the taste of food and beverages, motivating employees by making awards, giving strict sanctions not only reprimands, and conducting regular briefings and evaluations.

Keywords: customer satisfaction, operational review, service quality

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pemeriksaan Operasional Pada *Café* Ngopi di Kebon Untuk Menilai Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen” dengan tepat waktu dan dapat diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Universitas Katolik Parahyangan.

Peneliti menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua peneliti, Papah Budiana dan Mamah Hani Handayani yang telah memberikan doa, nasihat, motivasi, dan dukungan kepada peneliti mulai dari awal memasuki pendidikan di Universitas Katolik Parahyangan sampai dengan menyelesaikan skripsi ini.
2. Adik peneliti Nur Sasikirana yang selalu menjadi motivasi bagi peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.
3. Keluarga besar peneliti yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada peneliti.
4. Bapak Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M., CMA. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan arahan, bimbingan, dan perhatian dalam penelitian skripsi ini. Terima kasih telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing dan membantu menyelesaikan penelitian skripsi ini.
5. Ibu Linda Damajanti, S.E., M.Ak., Ak. selaku dosen wali yang selalu memberikan dukungan selama tujuh semester perkuliahan.
6. Ibu Felisia, S.E., AMA., M.Ak., CMA. selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.
7. Para dosen penguji sidang sarjana.
8. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah bersedia membagikan ilmu.

9. Ibu Titin, selaku pemilik *Café Ngopi* di Kebon yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
10. Bapak Rasim, selaku *Manager Café Ngopi* di Kebon yang telah membantu dalam pengumpulan data.
11. Rifa Amalia Azizah Erfianto, selaku sahabat peneliti yang selalu menjadi pendengar dan penyemangat peneliti.
12. Alvi, Anne, Annisa, Chowitt, Devi, Irvin, Joana, Nadhira, Nina, Regina, Sarah, Soraya, Tasya, Veronica, dan Zahra, selaku teman peneliti yang selalu menjadi penyemangat dan penghibur dari awal perkuliahan hingga akhir.
13. Hana Evangelina dan William Asali selaku teman seperjuangan dalam penelitian skripsi ini.
14. Lulu, Widya, dan Shaila selaku teman magang peneliti yang selalu menjadi penyemangat peneliti.
15. Ody, Cindy, Shania, Abiyani, dan Alvin selaku teman kuliah peneliti yang selalu membantu peneliti dalam menjalani perkuliahan.
16. Teman-teman Akuntansi UNPAR 2018 yang memberikan dukungan dan bekerja sama selama perkuliahan berlangsung.

Peneliti menyadari penelitian skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu, peneliti meminta maaf apabila terdapat kesalahan ataupun perkataan yang tidak berkenan. Peneliti sangat terbuka dengan kritik dan saran sehingga dapat menjadi masukan bagi peneliti kedepannya. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Bandung, Desember 2021

Salsabila Utami

DAFTAR ISI

	ABSTRAK.....	v
	ABSTRACT	vi
	KATA PENGANTAR.....	vii
	DAFTAR GAMBAR.....	xii
	DAFTAR TABEL	xiv
	DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1	PENDAHULUAN	1
	1.1. Latar Belakang Penelitian	1
	1.2. Rumusan Masalah Penelitian	2
	1.3. Tujuan Penelitian	3
	1.4. Manfaat Penelitian	3
	1.5. Kerangka Pemikiran.....	4
BAB 2	TINJAUAN PUSTAKA	7
	2.1. Pemeriksaan	7
	2.1.1. Pengertian Pemeriksaan.....	7
	2.1.2. Jenis Pemeriksaan.....	7
	2.2. Pemeriksaan Operasional	8
	2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional	8
	2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional	9
	2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional	10
	2.2.4. Tahap-Tahap Pemeriksaan Operasional	11
	2.2.5. Efektivitas, Efisiensi, dan Ekonomis.....	18
	2.3. Pengendalian Intern.....	18
	2.3.1. Pengertian Pengendalian Intern	18
	2.3.2. Fungsi Pengendalian Intern	19
	2.3.3. Tujuan Pengendalian Intern.....	19
	2.3.4. Komponen Pengendalian Intern	19
	2.4. Kualitas	21
	2.4.1. Pengertian Kualitas.....	22
	2.5. Jasa	22

	2.5.1. Pengertian Jasa	22
	2.5.2. Karakteristik Jasa.....	22
	2.5.3. Kualitas Jasa	23
	2.5.4. Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	23
	2.6. Kepuasan Konsumen.....	24
	2.6.1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	24
	2.6.2. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	25
	2.7. <i>Café</i>	26
	2.7.1. Definisi <i>Café</i>	26
BAB 3	METODE DAN OBJEK PENELITIAN	27
	3.1. Metode Penelitian.....	27
	3.1.1. Jenis Penelitian	27
	3.1.2. Sumber Data	27
	3.1.3. Metode Pengumpulan Data	28
	3.1.4. Metode Pengolahan Data.....	30
	3.1.5. Kerangka Penelitian.....	31
	3.2. Objek Penelitian	32
	3.2.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	33
	3.2.2. Struktur Perusahaan <i>Café</i> Ngopi di Kebon.....	34
	3.2.3. <i>Job Description</i> Pekerjaan.....	35
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	40
	4.1. Tahap Perencanaan (<i>Planning Phase</i>)	40
	4.2. Tahap Program Kerja (<i>Work Program Phase</i>).....	45
	4.2.1. Melakukan wawancara terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan <i>Café</i> Ngopi di Kebon.....	45
	4.2.2. Melakukan observasi pada kegiatan operasional di <i>Café</i> Ngopi di Kebon	46
	4.2.3. Membagikan kuesioner kepada konsumen <i>Café</i> Ngopi di Kebon.....	47
	4.2.4. Menganalisis hasil kuesioner yang telah diisi oleh konsumen <i>Café</i> Ngopi di Kebon.....	47
	4.3. Tahap Pemeriksaan Lapangan (<i>Field Work Phase</i>).....	47

4.3.1. Hasil wawancara dengan <i>Manager</i> dan Karyawan <i>Café Ngopi</i> di Kebon	47
4.3.2. Hasil observasi kegiatan operasional <i>Café Ngopi</i> di Kebon ...	54
4.3.3. Menyebarkan kuesioner dan menganalisis hasil kuesioner terkait kualitas pelayanan kepada konsumen <i>Café Ngopi</i> di Kebon.....	57
4.3.4. Hasil identifikasi kelemahan terkait pelayanan jasa <i>Café Ngopi</i> di Kebon	102
4.4. Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi (<i>Development of Review Findings and Recommendation Phase</i>)	103
4.4.1. Temuan 1: Fasilitas yang tersedia di <i>Café Ngopi</i> di Kebon kurang bersih dan tidak memadai.	104
4.4.2. Temuan 2: Kualitas pelayanan yang diberikan oleh <i>Café Ngopi</i> di Kebon kurang memberikan kepuasan bagi konsumen.	107
4.4.3. Temuan 3: Kebijakan <i>café</i> untuk para karyawan <i>Café Ngopi</i> di Kebon kurang memadai.....	110
4.5. Manfaat pemeriksaan operasional dalam menilai kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen	112
BAB 5 Kesimpulan dan Saran	115
5.1. Kesimpulan	115
5.2. Saran.....	116

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENELITI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Kerangka Penelitian	32
Gambar 3.2. Struktur Perusahaan.....	34
Gambar 4.1. Grafik Jenis Kelamin Responden.....	58
Gambar 4.2. Grafik Usia Responden	58
Gambar 4.3. Grafik Frekuensi Kunjungan Responden	59
Gambar 4.4. Grafik Tujuan Kunjungan Responden.....	60
Gambar 4.5. Grafik Sumber Informasi Responden.....	61
Gambar 4.6. Grafik Penilaian Kondisi Cafe Secara Keseluruhan Bersih	63
Gambar 4.7. Grafik Penilaian Setiap Area Memiliki Desain Yang Menarik.....	64
Gambar 4.8. Grafik Penilaian Suasana Cafe Nyaman	65
Gambar 4.9. Grafik Penilaian Fasilitas yang Cafe Berikan	67
Gambar 4.10. Grafik Penilaian Fasilitas Parkir Cafe Luas dan Memadai	68
Gambar 4.11. Grafik Penilaian Perlengkapan Makan yang Disediakan Bersih	69
Gambar 4.12. Grafik Penilaian Penampilan Waiters Rapi dan Bersih	71
Gambar 4.13. Grafik Penilaian Waiters Memberikan Pelayanan Memuaskan.....	74
Gambar 4.14. Grafik Penilaian Pesanan yang Diterima Sesuai	75
Gambar 4.15. Grafik Penilaian Pesanan Disajikan Sesuai Dengan Permintaan	76
Gambar 4.16. Grafik Penilaian Tagihan	78
Gambar 4.17. Grafik Penilaian Rasa Makanan dan Minuman yang Disajikan Enak	79
Gambar 4.18. Grafik Penilaian Pesanan Disajikan Dengan Cepat	82
Gambar 4.19. Grafik Penilaian Waiters Menanggapi Kebutuhan Cepat	83
Gambar 4.20. Grafik Penilaian Waiters Menyelesaikan Keluhan Cepat	84
Gambar 4.21. Grafik Penilaian Waiters Melayani Konsumen Sopan dan Ramah.....	87
Gambar 4.22. Grafik Penilaian Waiters Dapat Menjelaskan Menu Dengan Jelas.....	88
Gambar 4.23. Grafik Penilaian <i>Waiters</i> Peduli dan Memperhatikan.....	90
Gambar 4.24. Grafik Penilaian Waiters Memberikan Perhatian Kepada Konsumen	92
Gambar 4.25. Grafik Penilaian Waiters Mendahulukan Kepentingan Konsumen ...	93
Gambar 4.26. Grafik Penilaian Pelayanan Jasa Café Ngopi di Kebon	96
Gambar 4.27. Grafik Penilaian Pelayanan Jasa yang Menciptakan Kepuasan	97

Gambar 4.28. Grafik Pendapat Responden Untuk Berkunjung Kembali	98
Gambar 4.29. Grafik Pendapat Responden Merekomendasikan	99

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Kriteria Skor.....	30
Tabel 4.1. Hasil Rekapitulasi Penilaian Responden Dimensi Tangibles	72
Tabel 4.2. Hasil Rekapitulasi Penilaian Responden Dimensi Reliability	80
Tabel 4.3. Hasil Rekapitulasi Penilaian Responden Dimensi Responsiveness.....	85
Tabel 4.4. Hasil Rekapitulasi Penilaian Responden Dimensi Assurance	89
Tabel 4.5. Hasil Rekapitulasi Penilaian Responden Dimensi <i>Empathy</i>	94
Tabel 4.6. Kritik dan Saran Responden dari Hasil Kuesioner	99

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Wawancara dengan Manager pada Planning Phase
- Lampiran 2 Hasil Wawancara dengan Manager pada Field Work Phase
- Lampiran 3 Hasil Wawancara dengan Kitchen pada Field Work Phase
- Lampiran 4 Hasil Wawancara dengan Waiters pada Field Work Phase
- Lampiran 5 Hasil Observasi Café Ngopi di Kebon pada Field Work Phase
- Lampiran 6 Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa
- Lampiran 7 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Profil Responden Kualitas Pelayanan Jasa Café Ngopi di Kebon
- Lampiran 8 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Dimensi Tangibles Kualitas Pelayanan Jasa Café Ngopi di Kebon
- Lampiran 9 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Dimensi Reliability Kualitas Pelayanan Jasa Café Ngopi di Kebon
- Lampiran 10 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Dimensi Responsiveness Kualitas Pelayanan Jasa Café Ngopi di Kebon
- Lampiran 11 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Dimensi Assurance Kualitas Pelayanan Jasa Café Ngopi di Kebon
- Lampiran 12 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Dimensi Empathy Kualitas Pelayanan Jasa Café Ngopi di Kebon
- Lampiran 13 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kesimpulan dan Kritik dan Saran Kualitas Pelayanan Jasa Café Ngopi di Kebon
- Lampiran 14 Dokumentasi Cafe

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Kota Bandung yang dikenal dengan Kota Kembang sebagai ibukota provinsi Jawa Barat masuk peringkat ke enam dari lima puluh enam daftar kota dengan makanan tradisional terbaik di dunia menurut *Tasteatlas* 2021. Maka dari itu, Kota Bandung merupakan destinasi wisata kuliner favorit di Indonesia. Hal ini didukung karena variasi dalam kulinernya juga inovasi-inovasi kuliner yang ada di Kota Bandung.

Namun, sejak awal penyebaran pandemi Covid-19 di Indonesia, berbagai sektor industri ikut terdampak termasuk industri kuliner karena mobilitas masyarakat yang dibatasi. Mulai dari PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) hingga PPKM (Pelaksanaan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) kedua kebijakan pemerintah tersebut sama-sama membatasi kegiatan masyarakat seperti salah satunya aturan kapasitas maksimum *dine in*.

Dengan situasi seperti ini, masyarakat dituntut untuk menahan diri untuk tidak berpergian keluar rumah. Namun, tidak dipungkiri bepergian dari rumah merupakan salah satu cara untuk menghilangkan rasa jenuh. Di masa pandemi Covid-19 ini masyarakat masih dapat mengunjungi *café* dengan mematuhi protokol kesehatan. Kepuasan para konsumen merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh para pengelola industri kuliner di masa pandemi Covid-19 ini. Banyak munculnya *café* baru di Kota Bandung juga menjadikan persaingan industri kuliner semakin kompetitif. Sehingga para pengelola industri kuliner di Kota Bandung perlu meningkatkan kualitas pelayanan agar *café* tetap dapat bersaing dan bertahan di industri kuliner pada masa pandemi Covid-19. Setiap *café* dituntut untuk memiliki keunggulan atau keunikan agar dapat bersaing dengan pesaing lain.

Café Ngopi di Kebon merupakan salah satu usaha penyedia makanan dan minuman yang berada di Kota Bandung beralamat di Jl. Cikasumukan Kota Bandung. *Café* Ngopi di Kebon terletak di lokasi di atas area perbukitan di daerah Bandung Utara, sehingga para konsumen tidak hanya bisa menikmati makanan dan minuman tetapi dapat juga menikmati nuansa alam Kota Bandung yang indah.

Namun, dapat diketahui banyak sekali *café* di Kota Bandung baik *café* yang baru berdiri maupun yang sudah lama beroperasi. Maka dari itu, *Café Ngopi di Kebon* perlu terus meningkatkan keunggulan kompetitif yang dimiliki agar dapat bersaing dengan pesaing lain. Salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan jasanya. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan jasa, para konsumen akan memiliki kepuasan sehingga citra *café* di mata para konsumen semakin baik. Citra *café* yang baik di mata para konsumen akan menciptakan kesetiaan para konsumen sehingga nantinya para konsumen bisa kembali mengunjungi *café* dan dapat juga membuat para konsumen merekomendasikan *café* kepada kerabat atau keluarga. Jika pengelola *café* tidak mengutamakan kualitas pelayanan, konsumen akan merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan, sehingga para konsumen dapat merasa kecewa. Citra *café* menjadi buruk, hingga para konsumen dapat dengan mudah berpindah ke *café* pesaing yang dapat memenuhi kepuasan konsumen. Maka dari itu, pengelola *café* harus memastikan bahwa setiap tamu konsumen dilayani sesuai dengan harapan dan keinginan mereka.

Pemeriksaan operasional atas kualitas pelayanan jasa yang dilakukan *Café Ngopi di Kebon* diperlukan untuk memastikan apakah kualitas pelayanan jasa yang diberikan *café* kepada konsumen sudah dapat menciptakan kepuasan. Dengan dilakukannya pemeriksaan operasional ini diharapkan dapat memperbaiki kelemahan kualitas pelayanan jasa *Café Ngopi di Kebon* kepada para konsumen dan memberikan rekomendasi agar pihak *café* dapat mengambil tindakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa kepada *café* sehingga *café* dapat memenuhi kepuasan para konsumen. Sehingga kepuasan konsumen tersebut dapat membuat *Café Ngopi di Kebon* terus bertahan di dalam industri kuliner.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh *Café Ngopi di Kebon* terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen?
2. Bagaimana penilaian kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh *Café Ngopi di Kebon*?

3. Bagaimana peranan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa pada *Café Ngopi di Kebon*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang diuraikan di atas, maka tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh *Café Ngopi di Kebon* terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada para konsumen.
2. Menganalisis penilaian kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayan jasa yang telah diberikan oleh *Café Ngopi di Kebon*.
3. Menganalisis peranan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa pada *Café Ngopi di Kebon*.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan bagi berbagai pihak, diantaranya:

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini akan membantu pihak *café* untuk mengetahui kelemahan kualitas pelayanan jasa yang *café* berikan kepada konsumen. Memberikan pengetahuan kepada pihak *café* mengenai peranan pemeriksaan operasional untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa *café*. Rekomendasi yang akan diberikan kepada *café* juga diharapkan dapat mengatasi kelemahan *Café Ngopi di Kebon* dan bermanfaat sehingga *café* dapat mengambil tindakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa *café* dari saran dan rekomendasi yang telah diberikan.

2. Bagi Peneliti

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memperluas wawasan, pemahaman, menerapkan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam proses nyata terkait pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa pada *café*. Dari penelitian ini diharapkan menambah pengalaman mengenai pemeriksaan operasional terkait kualitas pelayanan jasa untuk meningkatkan kepuasan konsumen *café*.

3. Bagi Pembaca

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan pembaca terkait pemeriksaan operasional untuk meningkatkan kepuasan konsumen di suatu *café*, kualitas pelayanan jasa *café*, memberikan pengetahuan peranan pemeriksaan operasional untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa *café*, dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.5. Kerangka Pemikiran

Di dalam kondisi pandemi Covid-19 industri kuliner merupakan salah satu industri yang terdampak karena tidak banyak masyarakat yang melakukan mobilitas bepergian ke luar rumah. Banyak *café* yang mulai beradaptasi dengan kondisi pandemi Covid-19 ini sebagai upaya agar tetap dapat bertahan di dalam industri kuliner. Menurut Soenarno (2016: 66), *café* atau dengan nama lain restoran adalah tempat yang menyediakan layanan makanan dan minuman yang biasa dilakukan untuk bersantai. Meningkatkan kualitas pelayanan jasa *café* merupakan upaya terbaik yang dapat dilakukan *café* agar tetap dapat bertahan di dalam industri ini terutama di masa pandemi.

Kualitas layanan adalah ukuran antara apa yang diharapkan oleh konsumen dengan suatu layanan C. Lewis & B. Booms (1983). Penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa *café* merupakan suatu hal yang penting karena akan berpengaruh terhadap citra *café*. Citra sebuah *café* di mata konsumen merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan. Citra *café* yang baik di mata konsumen dapat membuat mereka melakukan pembelian berulang bahkan merekomendasikannya kepada rekan maupun keluarga. Sedangkan citra *café* yang buruk di mata konsumen dapat memberikan dampak yang buruk bagi keberlangsungan *café* kedepannya. Terdapat lima dimensi ukuran kualitas layanan menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988: 12-40), yaitu:

1. *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *reliability* yaitu kemampuan *café* untuk memberikan pelayanan kepada para konsumen dengan cepat, akurat, dan memuaskan.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* yang berarti keinginan para karyawan untuk membantu konsumen dan memberikan mereka pelayanan yang tanggap.

3. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* yakni pengetahuan, kemampuan, tingkah laku kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan *café*.

4. *Tangibles* (Bukti Langsung)

Dimensi *tangibles* mencakup fasilitas *café*, kondisi *café* secara langsung, penampilan para karyawan *café*, dan sarana komunikasi yang ada di *café*.

5. *Empathy* (Empati)

Dimensi *empathy* meliputi perhatian dan rasa peduli yang diberikan antara *café* dengan para konsumen untuk memenuhi dan memahami kebutuhan mereka.

Agar *café* dapat menilai ukuran kualitas layanan dan dapat meningkatkannya, maka pemeriksaan operasional merupakan suatu alat yang perlu dilakukan. Menurut Reider (2002: 2), pemeriksaan operasional adalah proses menganalisis aktivitas dan operasi internal perusahaan untuk mengidentifikasi area mana yang memerlukan perbaikan berkelanjutan. Pemeriksaan operasional menurut Arens, Elder, Beasley, & Hogan (2017: 28), yaitu mengevaluasi terkait efisiensi dan efektivitas perusahaan dan memberikan rekomendasi untuk memperbaiki operasi. Dengan dilakukannya pemeriksaan operasional *café*, maka dapat ditemukan area mana yang bermasalah, menentukan rekomendasi apa yang tepat untuk dilakukan perbaikan secara berkelanjutan, dan membantu manajemen *café* dalam mengambil keputusan.

Reider (2002: 39-40), mengemukakan terdapat lima tahapan pemeriksaan operasional yaitu *planning* (tahap perencanaan), *work programs* (tahap program kerja), *field work* (tahap pelaksanaan kerja lapangan), *development of findings and recommendations* (tahap pengembangan temuan audit dan rekomendasi), dan *reporting* (tahap pelaporan). Pada tahap pertama yaitu *planning* dimulai dari mengumpulkan informasi terkait aktivitas operasi *café*, mengidentifikasi kemungkinan masalah, dan informasi-informasi lain yang akan dijadikan titik awal untuk mengembangkan dasar pemeriksaan operasional. Pada tahap kedua yaitu *work programs*, pada tahap ini mempersiapkan suatu rencana kerja secara sistematis untuk melakukan pemeriksaan operasional. Tahap ketiga akan dilakukan *field work*, di

tahap ini rencana sistematis yang telah dibuat pada tahap *work program* direalisasikan dengan mengumpulkan bukti dan informasi yang mendukung lalu menganalisis bukti dan informasi tersebut hingga mengetahui area mana yang perlu dilakukan perbaikan berkelanjutan. Tahap keempat yaitu *development of findings and recommendations*, temuan dari tahap sebelumnya dikembangkan berdasarkan lima atribut yaitu kondisi, kriteria, efek, penyebab, dan rekomendasi. Tahap terakhir yaitu *reporting*, pada tahap ini laporan dibuat berdasarkan empat tahap yang telah dilakukan sebelumnya.

Dengan dilakukannya kelima tahapan pemeriksaan operasional diharapkan dapat memberikan saran dan rekomendasi untuk *café* agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa *café* agar kepuasan para konsumen meningkat sehingga *café* dapat tetap bertahan di dalam industri kuliner di masa pandemi Covid-19.

