

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL ATAS KUALITAS
PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi kasus pada *Coffee shop Ambrasta*)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Oleh:

Edwin Pratama

2017130053

**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 OF SERVICE QUALITY IN THE
EFFORT INCREASE CUSTOMER SATISFACTION
(CASE STUDY AT AMBRSTA COFFEE SHOP)***



UNDERGRADUATE THESIS

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

By:

Edwin Pratama

2017130053

***PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN ACCOUNTING
Accridited by National Accreditation Agency
No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018 BANDUNG
2022***

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



**PEMERIKSAAN OPERASIONAL ATAS KUALITAS PELAYANAN
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(Studi kasus pada *Coffee shop Ambrasta*)**

Oleh:

Edwin Pratama

2017130053

PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Juli 2022

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Felisia, SE., M.Ak., CMA.

Pembimbing Skripsi,

Samuel Wirawan, SE., MM., Ak.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini:

Nama : Edwin Pratama
Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 29 Januari 1999
Nomor Pokok Mahasiswa : 2017130053
Program Studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi berjudul:

PEMERIKSAAN OPERASIONAL ATAS KUALITAS PELAYANAN DALAM
UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA
COFFEE SHOP AMBRASTA)

Yang telah diselesaikan 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 seleyaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jela stelah 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 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:
Juni 2022 Pembuat



Pernyataan,
(Edwin Pratama)

ABSTRAK

Pada saat ini, *coffee shop* bukanlah sesuatu yang asing di telinga masyarakat. Seperti yang kita ketahui bahwa *coffee shop* sekarang tidak hanya menargetkan usia kalangan remaja dan kalangan dewasa, tetapi *coffee shop* juga berusaha menjangkau semua kalangan usia. Perkembangan kopi kini membuat setiap sudut kota dapat ditemukan berbagai gerai *coffee shop*. Oleh karena itu para pelaku bisnis kopi mencoba berbagai cara agar dapat bersaing dengan pelaku bisnis lainnya. Namun, pandemi *COVID-19* memberikan dampak negatif bagi para pelaku usaha. Pada masa pandemi, hal utama yang harus diperhatikan oleh para pelaku bisnis yaitu mengenai kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi suatu pertimbangan yang penting bagi pelaku usaha. Kepuasan pelanggan ini tidak hanya dari sisi harga yang terjangkau, namun kualitas pelayanan pun perlu diperhatikan. Oleh karena itu Ambrasta perlu dilakukan penelitian mengenai pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

Pemeriksaan operasional adalah suatu proses menganalisis kegiatan operasi dari suatu organisasi dengan tujuan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari kegiatan operasi lalu dapat dilakukan suatu tindakan perbaikan untuk mengatasi kekurangan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta mencapai tujuan dari suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan adalah suatu perbandingan produk atau jasa yang dilakukan oleh pelanggan mengenai ekspektasi yang diharapkan oleh pelanggan dengan kenyataan yang didapatkan pelanggan. Kualitas jasa memiliki lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.

Metode penelitian yang digunakan adalah studi deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah primer dan sekunder. Data primer yaitu dikumpulkan dengan cara melakukan wawancara, observasi serta membagikan kuesioner. Data sekunder didapat melalui perusahaan terkait berupa profil perusahaan, kebijakan dan prosedur, struktur organisasi, pembagian tugas, menu dan harga yang ditawarkan oleh *coffee shop*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi lapangan dan studi literatur. Studi lapangan didapat dari wawancara, observasi dan kuesioner. Sedangkan studi literatur berasal dari buku mengenai pemeriksaan operasional, kepuasan pelanggan, dan kualitas pelayanan jasa.

Berdasarkan pemeriksaan operasional yang dilakukan pada *coffee shop* Ambrasta, masih terdapat kelemahan mengenai kebijakan dan prosedur yang telah dijalankan oleh perusahaan. Efek pandemi membuat perusahaan perlu mengurangi jumlah karyawan yang berdampak terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan. Pelayanan jasa yang diberikan menjadi lebih lama dan banyak terjadi kesalahan akibat pengurangan jumlah karyawan. Berdasarkan dari pembagian kuesioner terhadap 100 responden secara keseluruhan dimensi mendapat rata – rata skor sebesar 89,2%. Mengenai masing – masing dimensi mendapat nilai rata – rata yaitu terkait dimensi *tangible* sebesar 89,48%, lalu dimensi *reliability* sebesar 92%, untuk dimensi *responsiveness* sebesar 89,5%, lalu dimensi *assurance* sebesar 85,6%, serta untuk dimensi *emphaty* sebesar 85,2%. Pemeriksaan operasional merupakan hal yang perlu dilakukan pada *coffee shop* Ambrasta karena pada *coffee shop* Ambrasta belum pernah dilakukan pemeriksaan operasional. Pemeriksaan operasional perlu dilakukan karena dapat menilai kualitas pelayanan jasa, sehingga dapat mengetahui setiap kelemahan dan kelebihan pada perusahaan, sehingga dapat dilakukan perbaikan terhadap kelemahan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas jasa, pemeriksaan operasional

ABSTRACT

At this time the coffee shop is not something foreign to the public. As we know that coffee shops are now not only targeting teenagers and adults, but coffee shops are also trying to reach all ages. Along with the development of coffee now in every corner of the city can be found various coffee shops. Therefore, the coffee business people try various ways to compete with other business people. However, the COVID-19 harmed businesses. During a pandemic, the main thing that business people must pay attention to is customer satisfaction. Customer satisfaction is a consideration for customers apart from affordable prices but customers also consider the service quality of the place. Therefore, Ambrasta needs to research operational checks on service quality to increase the level of customer satisfaction.

Operational inspection is a process of analyzing the operational activities of an organization to know the advantages and disadvantages of operating activities and then corrective action can be taken to overcome deficiencies to increase customer satisfaction and achieve the goals of a company. Customer satisfaction is a comparison of products or services made by customers regarding expectations expected by customers with the reality that customers get. Service quality has five dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

and the research method used is a descriptive study. The sources of data used are primary and secondary. Primary data is collected by conducting interviews, observations, and distributing questionnaires. Secondary data was obtained through related companies in the form of company profiles, policies and procedures, organizational structure, division of tasks, menus, and prices offered by coffee shops. Data collection techniques used are field studies and literature studies. Field studies were obtained from interviews, observations, and questionnaires. While the literature study comes from books on operational inspection, customer satisfaction, and service quality.

Based on the operational inspection conducted at the coffee shop, there are still weaknesses regarding the policies and procedures that have been carried out by the company. During the pandemic, the coffee shop was affected, thus requiring the company to reduce the number of employees, which impacted the quality of services provided. The services provided are longer and many errors occur due to the reduction in the number of employees. Based on the distribution of questionnaires to 100 respondents, the overall dimensions got an average score of 89.2%. Regarding each dimension, the average value is related to the tangible of 89.48%, then the reliability at 92%, the responsiveness at 89.5%, the assurance at 85.6%, and the empathy % at 85.2%. The related company has never carried out operational inspections, therefore operational checks on the quality of services must be carried out regularly to find out any weaknesses that exist in the company and can still take corrective actions to improve customer satisfaction continuously.

Keywords: customer satisfaction, service quality, operational review

KATA PENGANTAR

Puji dan rasa syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Pemeriksaan Operasional atas Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada *coffee shop* Ambrasta)”.

Peneliti berterima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Maka dari itu peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak, yaitu:

1. Bapak Leman Toni, Ibu Neng Hanna, Bapak Andreas Kirun, Ibu Enyas Imas, Henry Sanjaya Leman, selaku keluarga yang selalu memberi dukungan baik secara moral dan materi sejak awal perkuliahan dimulai hingga selesai membuat skripsi.
2. Keluarga besar peneliti yang telah mendukung peneliti dalam memberikan semangat dan membantu peneliti secara moral dan materi.
3. Bapak Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak. selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan bimbingan, waktu, tenaga, ilmu, dan kesabaran dalam membimbing peneliti sejak awal penelitian hingga peneliti menyelesaikan penelitian ini.
4. Ibu Felisia, S.E., M.Ak., CMA. selaku ketua Program Sarjana Akuntansi
5. Ibu Muliawati, S.E., M.Si., Ak. selaku dosen wali penulis yang memberikan bimbingan dan perhatian selama masa perkuliahan ini.
6. Bapak dan Ibu penguji yang sudah bersedia meluangkan waktu serta tenaga untuk memberikan saran bagi peneliti.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang sudah memberikan banyak ilmu bagi peneliti.
8. Bapak Marcell Yudhistira yang sudah memperbolehkan penelitian dilakukan pada *coffee shop* Ambrasta.
9. Sahabat AMIGOS yang telah menemani peneliti sejak SMP hingga saat ini.
10. Izhar, Rio, Gega, Pras, Fariz, Kosi, Igun, Yudha, Dannika, Monik, Melan selaku sahabat – sahabat warning yang telah memberikan dukungan dari awal perkuliahan hingga peneliti menyelesaikan penelitian ini.

11. Rio dan Gega sebagai teman seperjuangan dalam mengerjakan skripsi yang selalu memberikan dukungan satu dengan yang lainnya serta memberikan solusi dalam penulisan skripsi ini.
12. Jessica Imanuella Citra selaku teman peneliti yang sudah membantu peneliti dalam memberikan masukan dalam penelitian ini.
13. Seluruh mahasiswa unpar Angkatan 2017 yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan kepada peneliti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran agar dapat memperbaiki skripsi ini jadi lebih baik lagi. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membacanya.

Bandung, 01 Juni 2022



Edwin Pratama

DAFTAR ISI

	Hal.
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Kerangka Pemikiran.....	5
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.....	12
2.2.4. Tahap – Tahap Pemeriksaan Operasional	13
2.3. Efektivitas dan Efisiensi	17
2.4. Pengendalian Intern	18
2.4.1. Pengertian Pengendalian Intern.....	18
2.4.2. Fungsi Pengendalian Intern.....	18

2.4.3. Komponen Pengendalian Intern.....	19
2.5. Kualitas	20
2.5.1. Pengertian Kualitas.....	20
2.5.2. Manfaat kualitas	20
2.6. Jasa.....	21
2.6.1. Pengertian Jasa.....	21
2.6.2. Karakteristik Jasa	21
2.6.3. Kualitas jasa.....	22
2.6.4. Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	22
2.7. Kepuasan Pelanggan	23
2.7.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	23
2.7.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	24
2.8. <i>Coffee shop</i>	25
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	29
3.1.4. Kerangka Penelitian.....	32
3.2. Objek Penelitian.....	35
3.2.1. Profil Singkat Perusahaan.....	35
3.2.2. Slogan Ambrasta.....	36
3.2.3. Struktur Organisasi <i>Coffee shop</i>	36
3.2.4. <i>Job Description</i>	37
3.2.5. Gambaran Umum Aktivitas Pelayanan Jasa	39
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1. Tahap Perencanaan (<i>Planning Phase</i>)	41
4.2. Tahap Program Kerja (<i>Work Program Phase</i>)	46
4.3. Tahap Pemeriksaan Lapangan (<i>field Work Phase</i>)	48

4.3.1. Hasil wawancara dengan <i>owner coffee shop</i> mengenai kebijakan dan prosedur terkait kualitas pelayanan jasa	48
4.3.2. Hasil wawancara dengan kasir mengenai tugas dan tanggung jawab dari aktivitas pelayanan jasa.....	51
4.3.3. Hasil wawancara dengan barista mengenai tugas dan tanggung jawab mengenai aktivitas pelayanan jasa.....	55
4.3.4. Hasil observasi terhadap fasilitas yang disediakan oleh Ambrasta beserta pelayanan jasa yang diberikan karyawan Ambrasta.....	59
4.3.5. Pembagian Kuesioner Kepada Pelanggan dan Menganalisis Hasil Kuesioner.....	64
4.4. Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi (<i>Development of Review Findings and Recommendations Phase</i>)	115
4.5. Peranan Pemeriksaan Operasional terhadap Kualitas Pelayanan Jasa dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	133
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	141
5.1. Kesimpulan	141
5.2. Saran	143
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENELITI	

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 3. 1. Kerangka Penelitian	34
Gambar 3. 2. Struktur Organisasi <i>Coffee shop</i> Ambrasta	36
Gambar 4. 1. Jenis kelamin responden.....	65
Gambar 4. 2. Usia Responden.....	65
Gambar 4. 3. Frekuensi responden berkunjung ke <i>coffee shop</i> Ambrasta dalam tiga bulan terakhir.....	66
Gambar 4. 4. Sumber responden mengetahui <i>coffee shop</i> Ambrasta.....	67
Gambar 4. 5. <i>Coffee shop</i> telah menyediakan makanan dan minuman dengan higienis	68
Gambar 4. 6. <i>Coffee shop</i> menyediakan fasilitas yang nyaman.....	70
Gambar 4. 7. Pegawai <i>coffee shop</i> Ambrasta berpenampilan rapi.....	71
Gambar 4. 8. <i>Coffee shop</i> Ambrasta menyediakan fasilitas yang dibutuhkan pelanggan.....	72
Gambar 4. 9. Penilaian responden terhadap <i>Coffee shop</i> Ambrasta telah memberikan peralatan untuk makan dan minum secara lengkap	74
Gambar 4.10. Penilaian responden terhadap karyawan membacakan ulang pesanan	76
Gambar 4. 11. Penilaian responden terhadap ketepatan pesanan yang diantarkan	78
Gambar 4. 12. Penilaian responden terhadap ketepatan tagihan yang diberikan kepada pelanggan	79
Gambar 4. 13. Penilaian responden terhadap ketepatan karyawan memberikan kelebihan pembayaran	81
Gambar 4. 14. Penilaian responden terkait kepatuhan karyawan terhadap protokol kesehatan.....	82
Gambar 4. 15. Penilaian responden terhadap kecepatan karyawan memenuhi keluhan dari pelanggan.....	85
Gambar 4. 16. Penilaian responden terhadap kecepatan penyajian pesanan	86
Gambar 4. 17. Penilaian responden terhadap kecepatan karyawan kasir dalam melayani pelanggan	88

Gambar 4. 18. Penilaian responden terhadap kecepatan karyawan dalam menyediakan apa yang dibutuhkan pelanggan	89
Gambar 4. 19. Penilaian responden terhadap kecepatan karyawan Ambrasta dalam membantu mencari meja yang masih kosong	90
Gambar 4. 20. Penilaian responden terhadap cara penyajian makanan dan minuman dengan higienis.....	93
Gambar 4. 21. Penilaian responden terhadap <i>coffee shop</i> Ambrasta menyediakan tempat untuk melihat cara pembuatan pesanan.....	95
Gambar 4. 22. Penilaian responden terhadap kepatuhan <i>coffee shop</i> Ambrasta terhadap protokol kesehatan	96
Gambar 4. 23. Penilaian responden terhadap fasilitas keamanan yang diberikan <i>coffee shop</i> Ambrasta	97
Gambar 4. 24. Penilaian responden terhadap kemampuan dan keahlian barista pada <i>coffee shop</i> Ambrasta dalam meracik kopi	100
Gambar 4. 25. Penilaian responden terhadap kepedulian karyawan terhadap protokol kesehatan pelanggan	102
Gambar 4. 26. Penilaian responden terhadap penyediaan fasilitas penyampaian kritik dan saran pada <i>coffee shop</i> Ambrasta	103
Gambar 4. 27. Penilaian responden mengenai respon <i>coffee shop</i> Ambrasta dalam menanggapi keluhan pelanggan dengan serius.....	105
Gambar 4. 28. Penilaian responden mengenai pemberian perhatian karyawan <i>coffee shop</i> Ambrasta terhadap pelanggan	106
Gambar 4. 29. Penilaian responden terhadap pelayanan karyawan Ambrasta yang ramah	107
Gambar 4. 30. Penilaian responden terhadap keseluruhan kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan <i>coffee shop</i> Ambrasta.....	110
Gambar 4. 31. Pendapat responden mengenai keinginan untuk kembali berkunjung ke <i>coffee shop</i> Ambrasta	112
Gambar 4. 32. Pendapat responden dalam memberikan rekomendasi kepada pihak lain mengenai <i>coffee shop</i> Ambrasta.	113
Gambar 4. 33. Kritik dan saran responden secara keseluruhan mengenai kualitas pelayanan jasa	114

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 3. 1. Kriteria Penilaian	30
Tabel 4. 1. Perhitungan skor atas penilaian responden terkait <i>coffee shop</i> telah menyediakan makanan dan minuman dengan higienis.....	68
Tabel 4. 2. Interpretasi skor.....	69
Tabel 4. 3. Perhitungan skor atas penilaian responden terkait <i>coffee shop</i> menyediakan fasilitas yang nyaman	70
Tabel 4. 4. Perhitungan skor atas penilaian responden terkait pegawai <i>coffee shop</i> Ambrasta berpenampilan rapi	71
Tabel 4. 5. Perhitungan skor atas penilaian responden terkait <i>coffee shop</i> Ambrasta menyediakan fasilitas yang dibutuhkan pelanggan	73
Tabel 4. 6. Perhitungan skor atas penilaian responden terkait <i>coffee shop</i> Ambrasta telah memberikan peralatan untuk makan dan minum secara lengkap	74
Tabel 4. 7. Perhitungan rata- rata skor akhir terkait dimensi <i>tangibles</i>	75
Tabel 4. 8. Perhitungan skor atas penilaian responden terkait karyawan membacakan ulang pesanan.....	77
Tabel 4. 9. Perhitungan skor atas penilaian responden terkait ketepatan pesanan yang diantarkan.....	78
Tabel 4. 10. Perhitungan skor atas penilaian responden terkait ketepatan tagihan yang diberikan kepada pelanggan	80
Tabel 4. 11. Perhitungan skor atas penilaian responden terkait ketepatan karyawan memberikan kelebihan pembayaran	81
Tabel 4. 12. Perhitungan skor atas penilaian responden terkait kepatuhan karyawan terhadap protokol kesehatan.....	82
Tabel 4. 13. Perhitungan rata – rata skor akhir terkait dimensi <i>reliability</i>	84
Tabel 4. 14. Perhitungan skor atas penilaian responden terkait kecepatan karyawan memenuhi keluhan pelanggan	85

Tabel 4. 15. Perhitungan skor atas penilaian responden terkait kecepatan penyajian pesanan	87
Tabel 4. 16. Perhitungan skor atas penilaian responden terkait kecepatan karyawan kasir dalam melayani pelanggan	88
Tabel 4. 17. Perhitungan skor atas penilaian responden terkait kecepatan karyawan dalam menyediakan apa yang dibutuhkan pelanggan	89
Tabel 4. 18. Perhitungan skor atas penilaian responden terkait kecepatan karyawan Ambrasta dalam membantu mencarikan meja yang masih kosong	91
Tabel 4. 19. Perhitungan rata – rata skor akhir atas dimensi <i>responsiveness</i>	92
Tabel 4. 20. Perhitungan skor atas penilaian responden terkait cara penyajian makanan dan minuman dengan higienis	93
Tabel 4. 21. Perhitungan skor atas penilaian responden terkait <i>coffee shop</i> Ambrasta menyediakan tempat unuk melihat cara pembuatan pesanan.....	95
Tabel 4. 22. Perhitungan skor atas penilaian responden terkait kepatuhan <i>coffee shop</i> Ambrasta terhadap protokol kesehatan.....	96
Tabel 4. 23. Perhitungan skor atas penilaian responden terkait fasilitas keamanan yang diberikan <i>coffee shop</i> Ambrasta.....	98
Tabel 4. 24. Perhitungan skor atas penilaian responden terkait kemampuan dan keahlian barista pada <i>coffee shop</i> Ambrasta dalam meracik kopi	99
Tabel 4. 25. Perhitungan rata – rata skor akhir terkait dimensi <i>assurance</i>	100
Tabel 4. 26. Perhitungan skor atas penilaian responden terkait kepedulian karyawan terhadap protokol kesehatan pelanggan	102
Tabel 4. 27. Perhitungan skor atas penilaian responden terkait penyediaan fasilitas penyampaian kritik dan saran pada <i>coffee shop</i> Ambrasta....	103
Tabel 4. 28. Perhitungan skor atas penilaian responden terkait respon <i>coffee shop</i> Ambrasta dalam menanggapi keluhan pelanggan dengan serius	105

Tabel 4. 29. Perhitungan skor atas penilaian responden terkait pemberian perhatian karyawan <i>coffee shop</i> Ambrasta terhadap pelanggan	106
Tabel 4. 30. Perhitungan skor atas penilaian responden terkait pelayanan karyawan Ambrasta yang ramah.....	108
Tabel 4. 31. Perhitungan rata – rata skor akhir terkait dimensi <i>emphaty</i>	109
Tabel 4. 32. Perhitungan skor atas penilaian responden terkait keseluruhan kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan <i>coffee shop</i> Ambrasta ..	111

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Wawancara Dengan Pemilik *Coffee shop* Ambrasta pada Tahap Perencanaan
- Lampiran 2. Hasil Observasi Pada Tahap Perencanaan
- Lampiran 3. Hasil Wawancara Dengan *owner Coffee shop* Ambrasta Mengenai kebijakan dan prosedur terkait kualitas pelayanan jasa
- Lampiran 4. Hasil Wawancara Dengan Kasir *Coffee shop* Ambrasta Mengenai Tugas dan Tanggung Jawab dari Aktivitas Pelayanan Jasa
- Lampiran 5. Hasil observasi terhadap fasilitas yang disediakan oleh Ambrasta beserta pelayanan jasa yang diberikan karyawan Ambrasta
- Lampiran 6. Kuesioner Mengenai Kualitas Jasa
- Lampiran 7. Hasil Rekapitulasi Kuesioner Terkait identitas responden yang berkunjung pada *coffee shop* Ambrasta
- Lampiran 8. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Dimensi *Tangibles*
- Lampiran 9. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Dimensi *Reliability*
- Lampiran 10. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Dimensi *Responsiveness*
- Lampiran 11. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Dimensi *Assurance*
- Lampiran 12. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Dimensi *Empathy*
- Lampiran 13. Rekapitulasi Hasil Terkait Kesimpulan Kualitas Pelayanan Jasa di *coffee shop* Ambrasta
- Lampiran 14. Usulan Menu Makanan Berat
- Lampiran 15. Usulan Modem XL GO
- Lampiran 16. Perlengkapan Kopi Manual
- Lampiran 17. Papan Petunjuk Arah
- Lampiran 18. Rak Untuk menyimpan mukena dan Sejadah
- Lampiran 19. Dokumen *Checklist* Kebersihan Toilet

- Lampiran 20. Perhitungan Biaya Tambahan Karyawan *Waiters*
- Lampiran 21. Peringatan untuk Karyawan Membacakan Ulang Pesanan
- Lampiran 22. Penandaan Pesanan pada Struk Penjualan
- Lampiran 23. Dokumen Pencatatan Bahan Baku
- Lampiran 24. Surat Perjanjian Dengan *Supplier*
- Lampiran 25. *Barcode* untuk Memesan Pesanan
- Lampiran 26. Kalkulator
- Lampiran 27. Usulan SOP
- Lampiran 28. Peralatan Protokol Kesehatan
- Lampiran 29. Tutup Gelas
- Lampiran 30. Peringatan untuk Karyawan
- Lampiran 31. Alat untuk Memeriksa Suhu Tubuh
- Lampiran 32. *Barcode* untuk Penyampaian Kritik dan Saran
- Lampiran 33. Peringatan Wajib Mematuhi Protokol Kesehatan

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada saat ini, *coffee shop* bukanlah sesuatu yang asing di telinga masyarakat. Seperti yang kita ketahui bahwa *coffee shop* sekarang tidak hanya menargetkan usia kalangan remaja dan kalangan dewasa, tetapi *coffee shop* juga berusaha menjangkau semua kalangan usia terbukti dengan adanya menu yang disajikan tidak hanya racikan kopi melainkan *coffee shop* juga menyajikan menu di luar racikan kopi seperti contoh *cake*, racikan berbagai teh, dan masih banyak yang lainnya. Seiring dengan berkembang kopi kini di setiap sudut kota dapat ditemukan berbagai gerai *coffee shop*. Hal tersebut didukung dengan data yang diterbitkan oleh *International Coffee Organization* (ICO) pada tahun 2018 yang mengatakan bahwa Indonesia adalah negara pengkonsumsi kopi terbesar di dunia ke enam. Melihat fenomena *coffee shop* yang jarang terlihat sepi walaupun berdampingan dengan gerai *coffee shop* lainnya membuat para pelaku bisnis mencoba berbagai cara agar dapat bersaing dengan pelaku bisnis lainnya.

Dengan adanya Pandemi *COVID-19* berdampak negatif bagi para pelaku usaha karena banyak perusahaan tidak dapat melaksanakan kegiatan operasi seperti biasanya. Hal tersebut membuat pendapatan perusahaan menurun. Walaupun pada kegiatan usaha minuman dan makanan tidak terlalu berdampak namun tetap para pelaku bisnis harus memutar otak agar tetap dapat bertahan pada masa pandemi saat ini. Salah satu hal utama yang harus diperhatikan oleh para pelaku bisnis saat ini yaitu mengenai kepuasan dan kenyamanan pelanggan. Khususnya pada *coffee shop* yang memiliki banyak saingan bisnis, ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh para *owner* dari *coffee shop* salah satunya yaitu kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan menjadi sangat penting pada saat ini karena pelanggan memilih menghabiskan waktunya di *coffee shop*. Maka perusahaan harus berusaha untuk bisa memenuhi kepuasan pelanggan. Pelanggan tidak hanya ingin menikmati kopi yang disajikan, melainkan pelanggan menghabiskan waktunya seperti mengerjakan tugas, membaca, dan lain lain. Oleh karena itu ada beberapa hal yang

menjadi pertimbangan pelanggan selain dari harga yang terjangkau tetapi pelanggan juga mempertimbangkan mengenai kualitas pelayanannya.

Ambrasta merupakan salah satu gerai *coffee shop* yang terletak di Jalan Pasirimpun No.39, Bandung. Ambrasta sudah berdiri sejak bulan Agustus 2019 dan mulai beroperasi pada tanggal 11 September 2019. Berbagai menu yang disajikan oleh Ambrasta mulai dari kopi hingga *non-coffee*. Selain menyajikan minuman Ambrasta juga menyajikan berbagai macam makanan mulai dari makanan ringan hingga makanan berat. Sebelum pandemi melanda jam operasinya mulai dari jam 08.00 hingga 23.00 namun ketika pandemi melanda, Ambrasta hanya menjalankan jam operasinya mulai dari pukul 11.00 hingga 20.00. Selain mempengaruhi jam operasi, pandemi juga mengakibatkan *coffee shop* Ambrasta mengurangi jumlah karyawannya dari delapan menjadi enam karyawan. Pada kondisi yang seperti ini Ambrasta mengalami penurunan pendapatan yang cukup besar. Oleh karena itu banyak hal yang harus diperhatikan oleh Ambrasta agar dapat menjadi pilihan utama para pelanggan. Salah satunya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan merasa puas.

Coffee shop Ambrasta sudah melakukan berbagai upaya dalam menjaga agar konsumen merasa puas dengan kualitas pelayanan di *coffee shop* tersebut. Namun ada berbagai masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas ketika berada di *coffee shop* Ambrasta. Terutama ketika di siang hari terkadang pelayan bar dan kasir tidak berada di bar sehingga pelanggan harus mencari karyawan bar. Hal tersebut membuat pelanggan merasa tidak dilayani dengan baik. Serta ketika pelanggan mencari karyawan bar merasa kebingungan karena barista terkadang tidak menggunakan *apron* sehingga sulit untuk membedakan antara karyawan dengan pelanggan lainnya.

Selain itu ketika *coffee shop* sedang penuh penyajian kopi terkadang rasanya tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Seperti contoh pesanan kopi susu terkadang kurang manis, hal tersebut terjadi mungkin karena barista ingin menyajikan dengan cepat namun barista mengabaikan prosedur pembuatan setiap produknya. Perubahan rasa tersebut akan mengecewakan pelanggan setia Ambrasta karena rasa dari kopi tidak seperti biasanya. Selain itu juga para pecinta kopi merasa bahwa barista di *coffee shop* Ambrasta masih kurang pengalaman dalam membuat kopi karena terkadang metode yang digunakan untuk membuat kopi tertentu masih salah.

Hal tersebut membuat para pecinta kopi kecewa karena tidak mendapatkan cita rasa yang diinginkan.

Masalah yang sering terjadi pada *coffee shop* Ambrasta yaitu mengenai hal penyajian makanan dan minuman. Penyajian makanan dan minuman di *coffee shop* Ambrasta terkadang tidak sesuai dengan apa yang dipesan oleh pelanggan. Hal tersebut terjadi dikarenakan adanya ketidaktepatan pegawai kasir atau barista. Selain mengenai penyajian yang salah terkadang juga penyajian makanan dan minuman lama. Hal itu membuat pelanggan merasa kecewa sehingga pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan *coffee shop* Ambrasta.

Oleh karena itu Ambrasta perlu dilakukan penelitian mengenai pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa. Pemeriksaan ini diharapkan *coffee shop* Ambrasta dapat mengetahui dan memperbaiki kekurangannya serta dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Hal yang utama agar dapat membuat pelanggan setia yaitu dengan cara membuat pelanggan puas atas pelayanan jasa yang diberikan.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kebijakan dan prosedur terkait kualitas pelayanan jasa yang diterapkan oleh Ambrasta kepada pelanggan?
2. Bagaimana penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh Ambrasta?
3. Bagaimana peran dari pemeriksaan operasional yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Ambrasta?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kebijakan dan prosedur terkait kualitas pelayanan jasa yang diterapkan oleh Ambrasta kepada pelanggan.
2. Mengetahui penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh Ambrasta.
3. Mengetahui manfaat dari pemeriksaan operasional yang dilakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Ambrasta.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang akan dilakukan maka dapat diharapkan hasil dari penelitian ini bisa bermanfaat bagi:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak perusahaan untuk mengetahui kekurangan dan masalah yang terjadi dalam perusahaan mengenai kualitas pelayanan perusahaan terhadap pelanggan pada *coffee shop* Ambrasta. Hasil dari penelitian diberikan kepada pihak perusahaan sehingga diharapkan perusahaan dapat memperbaiki kekurangan dan masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman terkait pemeriksaan operasional pada kualitas pelayanan jasa pada perusahaan yang bergerak dalam bidang makanan dan minuman. Diharapkan juga penelitian ini dapat mengaplikasikan teori-teori yang sudah dipelajari dalam masa perkuliahan.

3. Bagi Pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu para pembaca dalam menambah wawasan mengenai pemeriksaan operasional pada kualitas pelayanan yang di berikan perusahaan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.5. Kerangka Pemikiran

Industri makanan dan minuman adalah salah satu industri yang masih tetap bisa bertahan di masa pandemi seperti ini. Salah satu cara untuk menjaga agar perusahaan bisa tetap bertahan adalah dengan cara memberikan kepuasan kepada pelanggan. Definisi kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2017:196) yaitu perasaan senang atau kecewa dari pelanggan yang muncul setelah membandingkan ekspektasi pelanggan dengan kenyataan terhadap produk maupun jasa. Ekspektasi pelanggan sebisa mungkin harus dapat dipenuhi perusahaan karena pelanggan memiliki peran penting dalam keberlanjutan suatu kegiatan operasi perusahaan. Peran penting tersebut yaitu menjaga agar perusahaan dapat tetap eksis. Banyak hal yang harus diperhatikan perusahaan untuk tetap menjaga kepuasan pelanggan seperti contohnya kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap pelanggan. Jika pelanggan merasa kualitas pelayanan dari perusahaan sudah baik maka hal tersebut bisa memunculkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Sebaliknya jika perusahaan tidak dapat memuaskan pelanggan maka pelanggan menjadi kecewa dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan akan hilang.

Oleh karena itu untuk menjaga agar pelanggan tidak merasa kecewa terdapat beberapa faktor untuk menentukan kualitas pelayanan jasa. Menurut Parasuraman, dkk. dalam (Rangkuti, 2002:29) ada lima faktor penentu kualitas pelayanan jasa yaitu;

1. *Tangibles* (Berwujud) yaitu, penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.
2. *Realibility* (Keandalan) yaitu, kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu, kemampuan untuk membantu pelanggan dalam memberikan jasa dengan cepat dan tanggap.
4. *Assurance* (Keyakinan atau jaminan) yaitu, pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
5. *Emphaty* (Empati) yaitu, merupakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi pada pelanggan.

Kelima faktor tersebut menjadi penentu kualitas pelayanan dari perusahaan tersebut. Jika kelima faktor tersebut dapat terpenuhi dengan baik maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu perlu adanya pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa berdasarkan faktor-faktor yang sudah diuraikan di atas dengan harapan dapat mengevaluasi kualitas pelayanan yang telah diberikan *coffee shop* Ambrasta kepada pelanggannya.

Menurut Reider (2002:2) pemeriksaan operasional adalah suatu proses menganalisis kegiatan operasi dan juga aktivitas yang terdapat pada suatu perusahaan pemeriksaan operasional bertujuan untuk mengidentifikasi area-area yang terdapat masalah dan membutuhkan perbaikan secara terus menerus. Setelah teridentifikasi area yang memiliki masalah maka rekomendasi bisa diberikan pada perusahaan dan rekomendasi tersebut dapat dikembangkan oleh perusahaan untuk dilakukan perbaikan. Masalah tersebut terbagi menjadi dua yaitu masalah yang berpotensi akan terjadi (*critical area*) dan juga masalah yang sudah terjadi (*critical problem*).

Untuk melakukan pemeriksaan operasional terdapat lima tahap yang harus dilakukan secara berurutan dan tidak bisa dilakukan secara acak. Menurut Reider (2002:39-40) tahapan pertama yaitu perencanaan (*planning phase*), kedua tahap program kerja (*work program phase*), ketiga tahap pemeriksaan lapangan (*field work phase*), tahap keempat yaitu pengembangan dan pemberian rekomendasi (*development and recommendations phase*), dan tahap yang terakhir yaitu pelaporan (*reporting*).

Pada tahap pertama *planning* harus bisa mendapatkan informasi sebanyak mungkin mengenai perusahaan yang diteliti dan juga aktivitas yang terjadi pada perusahaan tersebut lalu mengidentifikasi area operasi yang membutuhkan perbaikan. Pada tahap selanjutnya yaitu *work programs* harus membuat rencana-rencana kerja untuk kegiatan pemeriksaan operasional secara detail dan jelas serta berisi mengenai langkah-langkah yang akan dilakukan pada tahap selanjutnya. Pada tahap ketiga yaitu *field work* mengimplementasikan rencana-rencana kerja yang telah dilakukan pada tahap ketiga. Pada tahap keempat *development and recommendations* harus mengumpulkan temuan-temuan yang didapatkan pada tahap *field work* lalu memilih temuan yang paling signifikan dari pada temuan yang lain serta memberikan rekomendasi yang tepat atas masalah yang sedang dihadapi oleh perusahaan tersebut.

Menurut Reider (2002:301-302) ada lima atribut yang perlu dilakukan dalam menganalisis temuan-temuan yaitu dengan cara:

1. Kondisi (*statement of condition*)

Menyampaikan apa saja yang ditemukan seperti kelemahan atau kesalahan dan menyampaikan juga apa yang diobservasi pada perusahaan.

2. Kriteria (*criteria*)

Menyampaikan kondisi yang seharusnya terjadi lalu membandingkan dengan kenyataan yang terjadi dengan standar yang seharusnya.

3. Penyebab (*cause*)

Mengidentifikasi serta menyampaikan penyebab dari kondisi yang sudah benar-benar terjadi di perusahaan tersebut.

4. Akibat (*effect*)

Menyatakan dampak dan akibat dari kondisi yang ditemukan di lapangan terhadap kegiatan operasi perusahaan.

5. Rekomendasi (*recommendation*)

Memberikan rekomendasi untuk membantu memperbaiki kondisi tersebut. Rekomendasi yang diberikan harus sesuai dengan kondisi serta harus realistis agar dapat di lakukan.

Lalu setelah menganalisis dengan kelima atribut tersebut dan sudah menemukan rekomendasi yang tepat berlanjut ke tahap yang terakhir yaitu *reporting*. *Reporting* yaitu membuat suatu laporan yang berisi informasi mengenai kekurangan perusahaan yang berpengaruh terhadap kegiatan operasi perusahaan serta mencantumkan juga rekomendasi perbaikan yang sudah ditetapkan. Oleh karena itu pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa perlu dilakukan agar bisa menemukan rekomendasi yang tepat untuk masalah yang sedang dihadapi atau pun yang akan dihadapi perusahaan.