

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS: NO.101 COFFEE)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Oleh:

Tasya Imara

2017130124

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 TO INCREASE
CUSTOMER SATISFACTION
(CASE STUDY: NO. 101 COFFEE)**



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements

For Bachelor's Degree in Accounting

By:

Tasya Imara

2017130124

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY IN ECONOMICS

PROGRAM IN ACCOUNTING

Accredited by National Accreditation Agency

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

BANDUNG

2022

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA AKUNTANSI



**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS: NO.101 COFFEE)**

Oleh :

Tasya Imara

2017130124

PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Juni 2022

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

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

Pembimbing Skripsi,

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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tasya Imara
Tempat, Tanggal Lahir : Bogor, 05 Januari 1999
Nomor Pokok Mahasiswa : 2017130124
Program Studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Mengatakan bahwa skripsi berjudul :

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS: NO.101 COFFEE)**

Yang telah disesuaikan di bawah bimbingan:

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

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri:

1. Apapun yang tentang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis tersebut merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya dikutip, sadur atau tafsir dan jela setelah 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 keserjanaan. 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 ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 200 juta

Bandung

Dinyatakan tanggal : Juni 2022

Pembuat pernyataan,



(Tasya Imara)

ABSTRAK

Pandemi *Covid-19* yang melanda pada awal tahun 2020 mempengaruhi berbagai macam sektor kehidupan salah satunya adalah bisnis kuliner. Hal ini sungguh mencemaskan bagi bisnis kuliner di Indonesia, terutama bisnis kuliner yang menawarkan suasana tempat serta pelayanan seperti kedai kopi. Salah satu kota di Indonesia yang berkembang dan memiliki berbagai macam kedai kopi adalah Kota Bogor. Hal ini membuat suatu perusahaan dituntut untuk memiliki keunggulan kompetitif yang salah satunya dapat diukur dari kepuasan pelanggan yang penting dalam menentukan keberlangsungan perusahaan. Maka dari itu, pebisnis kuliner harus memberikan pelayanan terbaik demi mencapai kepuasan pelanggan.

Pemeriksaan operasional merupakan suatu proses sistematis untuk menilai apakah aktivitas operasi perusahaan sudah efektif, efisien, dan ekonomis. Kualitas jasa berfokus untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan bahagia atau kecewa dari hasil kinerja yang diterima. Pada penelitian ini, pemeriksaan operasional menggunakan pendekatan kualitas pelayanan yang terbagi menjadi lima dimensi yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan dan kepastian), dan *empathy* (empati).

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah studi deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer berasal dari wawancara, observasi, dan kuesioner. Lalu, data sekunder berasal dari profil No. 101 Coffee yang meliputi struktur organisasi No. 101 Coffee; standar operasi perusahaan (SOP); deskripsi pekerjaan dari pihak-pihak yang terkait dengan kualitas pelayanan di No. 101 Coffee; menu yang ditawarkan untuk mengetahui hidangan apa saja yang disediakan oleh No. 101 Coffee; harga makanan dan minuman yang tertera pada menu; serta buku-buku yang berkaitan dengan pemeriksaan operasional, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. No. 101 Coffee merupakan salah satu kedai kopi di Kota Bogor menyajikan berbagai varian minuman kopi dengan biji kopi yang berasal dari empat negara yaitu Indonesia, Panama, Ethiopia, dan Kolumbia serta terdapat varian minuman non kopi dan berbagai makanan.

Dari hasil wawancara, observasi, dan kuesioner dapat diketahui kelemahan-kelemahan pada setiap aspek dimensi kualitas pelayanan. Lalu, pembagian kuesioner mengenai kualitas pelayanan dilakukan kepada 100 responden. Berdasarkan hasil dari pembagian kuesioner, rata-rata nilai dari keseluruhan dimensi yaitu 80,77%. Sedangkan untuk dimensi *tangibles* mendapat nilai rata-rata sebesar 78,76%, dimensi *reliability* mendapat nilai rata-rata sebesar 79,96%, dimensi *responsiveness* mendapat nilai rata-rata sebesar 84,4%, dimensi *assurance* mendapat nilai rata-rata sebesar 80,52%, dan dimensi *empathy* mendapat nilai rata-rata sebesar 80,2%. Secara umum, kualitas pelayanan yang diberikan oleh No. 101 Coffee sudah baik, namun masih diperlukan perbaikan. Perusahaan diketahui belum melakukan pemeriksaan operasional sejak didirikan. Oleh karena itu, pemeriksaan operasional perlu dilakukan secara rutin agar dapat mengidentifikasi kelemahan-kelemahan terkait aktivitas pelayanan dan melakukan perbaikan secara terus menerus agar meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, pemeriksaan operasional.

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic that hit in early 2020 affected various sectors of life, one of which was the culinary business. This is really worrying for the culinary business in Indonesia, especially the culinary business that offers a place atmosphere and services such as a coffee shop. One of the cities in Indonesia that is developing and has a variety of coffee shops is Bogor City. This makes a company required to have a competitive advantage, one of which can be measured from customer satisfaction which is important in determining the sustainability of the company. Therefore, culinary businessmen must provide the best service in order to achieve customer satisfaction.

Operational review is a systematic process to assess whether the company's operating activities are effective, efficient, and economical. Service quality focuses on meeting customer needs and desires and the accuracy of delivery to balance customer expectations. Customer satisfaction is a feeling of happiness or disappointment from the performance results received. In this study, operational examination uses a service quality approach which is divided into five dimensions, namely tangibles (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee and certainty), and empathy (empathy).

The method used in this research is a descriptive study. Sources of data used are primary data and secondary data. Primary data comes from interviews, observations, and questionnaires. Then, secondary data comes from profile No. 101 Coffee which includes organizational structure No. 101 Coffee; company operating standards (SOP); job description from parties related to service quality at No. 101 Coffee; the menu offered to find out what dishes are provided by No. 101 Coffee; the price of food and drinks listed on the menu; as well as books related to operational review, service quality, and customer satisfaction. No. 101 Coffee is one of the coffee shops in Bogor City serving various variants of coffee drinks with coffee beans from four countries, namely Indonesia, Panama, Ethiopia, and Colombia as well as non-coffee drink variants and various foods.

From the results of interviews, observations, and questionnaires, it can be seen the weaknesses in each aspect of the service quality dimension. Then, the distribution of questionnaires regarding service quality was conducted to 100 respondents. Based on the results of the distribution of questionnaires, the average value of all dimensions is 80.77%. Meanwhile, the tangibles dimension got an average score of 78.76%, the reliability dimension got an average score of 79.96%, the responsiveness dimension got an average score of 84.4%, the assurance dimension got an average score of 80,52%, and the empathy dimension got an average value of 80.2%. In general, the quality of service provided by No. 101 Coffee is good, but still needs improvement. The company is known to have not carried out operational inspections since it was founded. Therefore, operational checks need to be carried out regularly in order to identify weaknesses related to service activities and make continuous improvements to increase customer satisfaction.

Keywords: customer satisfaction, service quality, operational review

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pemeriksaan Operasional terhadap Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: No. 101 *Coffee*)”.

Selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi, peneliti menyadari bahwa terdapat pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Mohamad Tosin dan Ibu Elsa Lusia selaku orang tua dari peneliti yang selalu memberikan doa; dukungan baik secara finansial, moral, dan nasihat; serta perhatian kepada peneliti dari lahir hingga menyelesaikan skripsi ini.
2. Tiara Faiza dan Muhammad Trinanda Thoriq selaku kedua adik dari peneliti yang selalu menjadi teman cerita peneliti dan tidak pernah berhenti untuk memberikan komentar agar peneliti cepat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Ida Alwizar selaku nenek dari peneliti serta seluruh keluarga besar Alwizar Soean dan Abu Bakar yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang selalu memberikan doa, dukungan, dan perhatian kepada peneliti dari lahir hingga menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, serta memberikan arahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Tanto Kurnia, S.T., M.A., M.Ak. selaku dosen wali yang selalu memberikan bimbingan, dukungan, dan perhatian kepada peneliti selama masa perkuliahan.
6. Ibu Felisia, S.E., M.Ak., CMA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.
7. Seluruh dosen, staf pengajar, dan bagian administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu hingga bantuan selama masa perkuliahan peneliti.
8. Bapak dan Ibu penguji sidang skripsi yang telah memberikan arahan, masukan, kritik, dan saran kepada peneliti untuk memperbaiki skripsi ini

9. Bu Sadewi Partono, Kak Wanto, serta seluruh staf No. 101 Coffee yang telah bersedia memberikan izin untuk melakukan penelitian di No. 101 Coffee dan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
10. Diva Atma Anwar selaku sahabat peneliti yang selalu menjadi pendengar keluh kesah peneliti; komentator handal dalam setiap permasalahan yang dihadapi oleh peneliti; teman jalan-jalan di-Bandung, nonton konser, les ke Bapa Supi; serta mengenalkan peneliti pada Warung Bu Imas dengan selada goreng yang enak.
11. Muhammad Sayyid Fahmi Khomeini Ridwan selaku sahabat peneliti yang selalu menjadi pendengar keluh kesah terbaik, menjadi ustad yang handal dalam setiap permasalahan peneliti, koki terbaik ketika peneliti lapar malam-malam saat di Bandung, sabar dalam menghadapi peneliti yang banyak maunya, membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi, dan yang paling utama adalah menjadi kunci diperbolehkannya peneliti main sampai malam oleh orang tua peneliti ketika di Bandung.
12. Alyssa Rahmafadhila selaku sahabat peneliti dari SD yang selalu sabar menghadapi peneliti, menjadi seseorang yang solutif dengan segala permasalahan kehidupan peneliti yang tidak kunjung beres, teman jalan-jalan di Bogor ketika peneliti sudah stress dengan dunia per skripsian dan perkuliahan, teman naik angkutan 03 dan 07 serta tidak pelit ilmu ketika peneliti menanyakan pelajaran terutama terkait perpajakan.
13. Elika Prameswari selaku sahabat peneliti yang sudah menemani peneliti dari SMA hingga semester enam di Bandung walaupun berada di kampus lain dan menemani peneliti ketika harus ke rumah sakit.
14. Aretha Dewi Amandanisa dan Intan Puspa Fauziah Ridwan selaku teman dekat peneliti yang selalu memberikan saran dalam menghadapi hidup ini.
15. Thifa Amani Prahasyila, Putri Khansa Adhi, Rahel Wasty Rosaline Marbun, Yohana Graciela, Nabilah Zante Zafirah, Alfred Limowa, Gilbert King, Kak Messa Novita, Maria Saskia Martin, Intan Khairun, Salsabila Amani Ramadhania, dan Alya Nabila Darapai yang telah membantu peneliti dalam memberikan motivasi, inspirasi, catatan, serta membantu peneliti dalam menguasai ilmu akuntansi selama masa perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi.

16. Seluruh teman-teman angkatan 2017 program studi Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-satu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran membangun sangat diperlukan. Mohon maaf bila terdapat hal-hal yang kurang berkenan yang tercantum pada skripsi ini. Peneliti berharap skripsi ini dapat menambah wawasan serta menjadi dasar untuk penelitian selanjutnya.

Bandung, Juni 2022



Tasya Imara

DAFTAR ISI

	Hal.
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	4
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.....	11
2.2.4. Jenis-Jenis Pemeriksaan Operasional.....	12
2.2.5. Tahap-Tahap Pemeriksaan Operasional.....	13
2.3. Efektivitas dan Efisiensi.....	17
2.4. Pengendalian Intern.....	17
2.4.1. Pengertian Pengendalian Intern.....	18
2.4.2. Tujuan Pengendalian Intern	18
2.4.3. Komponen Pengendalian Intern	18
2.4.4. Keterbatasan Pengendalian Intern.....	20
2.5. Kualitas.....	20

2.6. Jasa	20
2.6.1. Pengertian Jasa	20
2.6.2. Karakteristik Jasa	21
2.6.3. Kualitas Jasa	21
2.6.4. Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	21
2.7. Kepuasan Pelanggan	22
2.7.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	22
2.7.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	23
2.8. Restoran	24
2.8.1. Pengertian Restoran	24
2.8.2. Klasifikasi Restoran	24
BAB 3. METODE DAN OBJEK PENELITIAN	27
3.1. Metode Penelitian	27
3.1.1. Sumber Data	27
3.1.2. Teknik Pengumpulan Data	28
3.1.3. Teknik Pengolahan Data	32
3.1.4. Kerangka Penelitian	33
3.2. Objek Penelitian	38
3.2.1. Gambaran Singkat Perusahaan	38
3.2.2. Struktur Organisasi Perusahaan	40
3.2.3. Deskripsi pekerjaan	41
3.2.4. Gambaran Umum Aktivitas Pelayanan	43
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1. Tahap Perencanaan (<i>Planning phase</i>)	46
4.2. Tahap Program Kerja (<i>Work Program Phase</i>)	51
4.3. Tahap Pemeriksaan Lapangan (<i>Field work Phase</i>)	54
4.3.1. Hasil Wawancara kepada <i>General manager</i> Mengenai Kebijakan dan Prosedur terkait Kualitas Pelayanan	54
4.3.2. Hasil Wawancara kepada <i>Head chef</i> Mengenai Tugas dan Tanggung Jawab serta Aktivitas Pelayanan yang dilakukan <i>Head chef</i>	56

4.3.3.	Hasil Wawancara kepada <i>Head barista</i> mengenai Tugas dan Tanggung Jawab serta Aktivitas Pelayanan yang dilakukan <i>Head barista</i>	61
4.3.4.	Hasil Wawancara kepada <i>Chef</i> Mengenai Tugas dan Tanggung Jawab serta Aktivitas Pelayanan yang dilakukan <i>Chef</i>	64
4.3.5.	Hasil Wawancara kepada <i>Barista</i> mengenai Tugas dan Tanggung Jawab serta Aktivitas Pelayanan yang dilakukan <i>Barista</i>	66
4.3.6.	Hasil Wawancara kepada <i>Waiters</i> mengenai Tugas dan Tanggung Jawab serta Aktivitas Pelayanan yang dilakukan <i>Waiters</i>	68
4.3.7.	Hasil Wawancara kepada <i>Cashier</i> mengenai Tugas dan Tanggung Jawab serta Aktivitas Pelayanan yang dilakukan <i>Cashier</i>	70
4.3.8.	Hasil observasi terhadap fasilitas yang disediakan di <i>coffee shop</i> dan aktivitas pelayanan yang diberikan oleh <i>coffeeshop</i>	73
4.3.9.	Pembagian Kuesioner Kepada Pelanggan dan Menganalisis Hasil Kuesioner Tersebut.....	80
4.4.	Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi. (<i>Development of Review Findings and Recommendation Phase</i>).....	133
4.5.	Peranan Pemeriksaan Operasional terhadap Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	150
BAB 5.	KESIMPULAN DAN SARAN.....	158
5.1.	Kesimpulan.....	158
5.2.	Saran.....	161
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	
	RIWAYAT HIDUP PENELITI	

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 4.1. Penilaian Responden Terhadap Dimensi <i>Tangibles</i> Secara Keseluruhan.....	94
Tabel 4.2. Penilaian Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> Secara Keseluruhan.....	102
Tabel 4.3. Penilaian Responden Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> Secara Keseluruhan.....	111
Tabel 4.4. Penilaian Responden Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> Secara Keseluruhan.....	119
Tabel 4.5. Penilaian Responden Terhadap Dimensi <i>Empathy</i> Secara Keseluruhan.....	128

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 3.1. Kerangka Penelitian.	37
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Perusahaan	40
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden	81
Gambar 4.2. Usia Responden.....	81
Gambar 4.3. Frekuensi Responden Berkunjung Ke <i>Coffeeshop</i> Selama Tiga Bulan Terakhir	82
Gambar 4.4. Sumber Informasi Responden Mengetahui No. 101 Coffee	83
Gambar 4.5. Pertimbangan Responden Memilih No. 101 Coffee Sebagai Tempat Makan	84
Gambar 4.6. <i>Coffeeshop</i> Secara Keseluruhan Bersih Dan Nyaman.	86
Gambar 4.7. Fasilitas Perlengkapan Makan Bersih Sesuai Dengan Protokol Kesehatan.....	88
Gambar 4.8. Fasilitas Yang Disediakan Sudah Memadai	89
Gambar 4.9. Fasilitas Yang Disediakan Berfungsi Secara Optimal.....	91
Gambar 4.10. Penampilan <i>Waiters</i> Bersih Sesuai Dengan Protokol Kesehatan Dan Rapi.	92
Gambar 4.11. Makanan dan Minuman Yang Ada Di Menu Selalu Tersedia.	95
Gambar 4.12. Makanan Yang Disajikan Sesuai Dengan Yang Dipesan Oleh Pelanggan.	97
Gambar 4.13. <i>Coffeeshop</i> Dapat Memenuhi Permintaan Khusus Dari Pelanggan Terkait Menu Yang Dipesan Pelanggan.	98
Gambar 4.14. Jumlah Tagihan Dan Kuantitas Barang Yang Ada Di Nota Tagihan Sesuai Dengan Yang Dipesan Oleh Pelanggan.....	100
Gambar 4.15. No. 101 Coffee Memiliki Pengetahuan Yang Memadai Terhadap Makanan Dan Minuman Yang Tertera Pada Menu.	101
Gambar 4.16. Karyawan Menanggapi Keluhan Dan Masukan Dari Pelanggan Dengan Cepat.....	104
Gambar 4.17. Karyawan Memberikan Permintaan Pelanggan Dengan Cepat.....	105
Gambar 4.18. Karyawan Bersedia Membantu Pelanggan.....	107

Gambar 4.19.	Pesanan Makanan Dan Minuman Yang Dipesan Oleh Pelanggan Cepat Diantar Ke Meja Pelanggan.....	108
Gambar 4.20.	Karyawan <i>Cashier</i> Melayani Proses Transaksi Pembayaran Dengan Cepat Untuk Menghindari Adanya Kerumunan Pada Antrian <i>Cashier</i>	110
Gambar 4.21.	<i>Coffeeshop</i> Menjamin Kebersihan Dan Kualitas Makanan Serta Minuman Yang Dipesan.....	113
Gambar 4.22.	<i>Coffeeshop</i> Sudah Menerapkan Protokol Kesehatan Sesuai Yang Anda Harapkan	114
Gambar 4.23.	<i>Coffeeshop</i> Sudah Dilengkapi Dengan Fasilitas Keamanan Yang Memadai.....	116
Gambar 4.24.	<i>Coffeeshop</i> Menjamin Keamanan Data Identitas Pelanggan Saat Bertransaksi dengan <i>Debit Card</i> dan <i>Credit Card</i>	117
Gambar 4.25.	Karyawan Memastikan Kembali Tagihan Pelanggan Dengan Membaca Ulang Pesanan Pelanggan.	118
Gambar 4.26.	Karyawan Menunjukkan Kepedulian Terhadap Pelanggan	121
Gambar 4.27.	Karyawan Tidak Melakukan Diskriminasi Dalam Pelayanan Yang Diberikan Kepada Semua Pelanggan.	123
Gambar 4.28.	Karyawan Memberikan Perhatian Serius Dalam Menangani Keluhan Pelanggan.....	124
Gambar 4.29.	Karyawan Memberikan Perhatian Kepada Pelanggan Saat Datang Dan Pulang.....	126
Gambar 4.30.	<i>Coffeeshop</i> Menunjukkan Kepedulian Terhadap Kepatuhan Protokol Kesehatan.....	127
Gambar 4.31.	Penilaian Responden Mengenai Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Yang Diberikan No. 101 Coffee.....	130
Gambar 4.32.	Penilaian Responden Mengenai Keinginan Untuk Kembali Makan Di No.101 Coffee.....	131
Gambar 4.33.	Penilaian Responden Mengenai Keinginan Untuk Merekomendasi No. 101 Coffee Kepada Kerabat.	132

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Wawancara Dengan Pemilik Pada *Planning phase*.
- Lampiran 2. Hasil Observasi Pada *Planning phase*
- Lampiran 3. Hasil Wawancara Dengan *General Manager* Mengenai Kebijakan Dan Prosedur Terkait Kualitas Pelayanan Pada Tahap *Field work*
- Lampiran 4. Hasil Wawancara Dengan *Head chef* Mengenai Tugas Dan Tanggung Jawab Serta Aktivitas Pelayanan Yang Dilakukan Oleh *Head chef* Pada Tahap *Field work*
- Lampiran 5. Hasil Wawancara Dengan *Head barista* Mengenai Tugas Dan Tanggung Jawab Serta Aktivitas Pelayanan Pada Tahap *Field work*
- Lampiran 6. Hasil Wawancara Dengan *Chef* Mengenai Tugas Dan Tanggung Jawab Serta Aktivitas Pelayanan Pada Tahap *Field Work*
- Lampiran 7. Hasil Wawancara Dengan *Barista* Mengenai Tugas Dan Tanggung Jawab Serta Aktivitas Pelayanan Pada Tahap *Field Work*
- Lampiran 8. Hasil Wawancara Dengan *Waiters* Mengenai Tugas Dan Tanggung Jawab Serta Aktivitas Pelayanan Pada Tahap *Field Work*
- Lampiran 9. Hasil Wawancara Dengan *Cashier* Mengenai Tugas Dan Tanggung Jawab Serta Aktivitas Pelayanan Pada Tahap *Field Work*
- Lampiran 10. Hasil Observasi Terhadap Fasilitas Yang Disediakan Di No. 101 Coffee Yang Diberikan Oleh *Coffeeshop* Pada Tahap *Field Work*
- Lampiran 11. Kuesioner Kualitas Pelayanan No.101 *Coffee*
- Lampiran 12. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Terkait Profil Responden Dan Alasan Responden Memilih No. 101 Coffee Sebagai Tempat Makan
- Lampiran 13. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Dimensi *Tangibles*
- Lampiran 14. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Dimensi *Reliability*
- Lampiran 15. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Dimensi *Responsiveness*
- Lampiran 16. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Dimensi *Assurances*

- Lampiran 17. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Dimensi *Empathy*
- Lampiran 18. Rekapitulasi Hasil Terkait Kesimpulan Kualitas Pelayanan Di No. 101 Coffee
- Lampiran 19. Penggantian *Provider WiFi*
- Lampiran 20. Perubahan *Layout* Tempat Parkir Kendaraan
- Lampiran 21. Penggantian *Kloset* Duduk Di *Toilet*
- Lampiran 22. Pembuatan Spanduk Yang Lebih Besar
- Lampiran 23. Papan Petunjuk Arah *Coffeeshop*
- Lampiran 24. Penambahan Deskripsi Minuman, Lampiran Gambar, Dan Rekomendasi Hidangan
- Lampiran 25. Lampiran Gambar Hidangan Secara Keseluruhan
- Lampiran 26. Sendok Yang Disetrlisasi
- Lampiran 27. Pembuatan Dokumen *Checklist*
- Lampiran 28. Pemberian Peraturan Seragam Karyawan
- Lampiran 29. Penggunaan Lakban Untuk Membuat Tanda Silang Di Meja
- Lampiran 30. Perhitungan Biaya Penambahan *Chef*
- Lampiran 31. Pembuatan *Notes* Penyambutan Pelanggan Di Area *Cashier*
- Lampiran 32. Pemasangan Himbauan Jaga Jarak Di Area *Dine in*
- Lampiran 33. Penyediaan Tudung Saji

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pandemi *Covid-19* yang melanda pada awal tahun 2020 memengaruhi berbagai macam sektor kehidupan salah satunya adalah bisnis kuliner. Bisnis kuliner di Indonesia mengalami penurunan penjualan yang sangat signifikan ketika awal pandemi *Covid-19* akibat adanya pemberlakuan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) sehingga membuat pengusaha bisnis kuliner mengalami kerugian yang cukup besar. Berdasarkan informasi dari Wakil Ketua Umum Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Bidang Restoran Emil Arifin, yang dikutip dari media massa Detik.com mengatakan bahwa kerugian Restoran dan hotel hingga bulan April tahun 2020 mencapai Rp. 2 Triliun.¹ Hal ini sungguh mencemaskan bagi bisnis kuliner di Indonesia, terutama bisnis kuliner yang menawarkan suasana tempat serta pelayanan seperti *coffeeshop*.

Salah satu kota di Indonesia yang berkembang dan memiliki berbagai macam *coffeeshop* adalah Kota Bogor. Kota Bogor merupakan salah satu kota yang terkenal dengan wisata kulinernya mulai dari tradisional hingga internasional yang dapat ditemukan di sebagian besar sudut kota. Hal ini membuat persaingan sengit di antara para pebisnis kuliner yang ada di Kota Bogor sehingga menuntut pebisnis untuk terus melakukan berinovasi salah satunya terkait dengan kualitas pelayanan untuk meningkatkan *competitive advantage*. Menurut Porter (1985) *competitive advantage* merupakan kemampuan yang diperoleh melalui karakteristik dan sumber daya suatu perusahaan untuk memiliki kinerja yang lebih tinggi dibandingkan perusahaan lain pada industri atau pasar yang sama. Dengan adanya nilai tambah dari produk baik barang atau jasa yang dijual maupun pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dapat menjadi keunggulan perusahaan tersebut dibandingkan dengan pesaing sehingga produk baik barang atau jasa yang ditawarkan memiliki daya tarik dan kepercayaan

¹ Trio Hamdani, "Corona Kian Merajalela, Pengusaha *Coffeeshop* Terancam Rugi Rp 2 T", <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-4982966/corona-kian-merajalela-pengusaha-coffeeshop-terancam-rugi-rp-2-t> (Di akses pada tanggal 10 Oktober 2021, 23.00)

walaupun dalam keadaan krisis seperti pandemi *Covid-19*. Hal ini membuat perusahaan dapat memperoleh keuntungan yang dapat membuat suatu bisnis dapat bertahan dalam keadaan genting seperti pandemi *Covid-19* saat ini.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara dalam mengukur *competitive advantage* suatu perusahaan. Semakin tinggi kepuasan pelanggan, maka tingkat loyalitas pelanggan juga meningkat yang berdampak pada keberlangsungan perusahaan. Saat ini, tolok ukur kepuasan pelanggan diukur dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Menurut Berry dan Zeithaml (2016), kualitas pelayanan dapat dilihat dari 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

No. 101 Coffee merupakan salah satu *coffeeshop* yang berdiri pada awal tahun 2018 di Kota Bogor. *Coffeeshop* ini menyajikan berbagai varian minuman kopi dengan biji kopi yang berasal dari empat negara yaitu Indonesia, Panama, Ethiopia, dan Kolombia. *Coffeeshop* ini memiliki empat *section* menu yaitu *coffee*, *non coffee*, *main course* dan *snacks*. Untuk bagian *coffee* dibagi lagi menjadi dua *sub section* yaitu *espresso based* dan *manual brew*. Contoh minuman yang berada pada *subsection espresso based* yaitu *americano*, *affogato*, dan *bounbon* sedangkan contoh minuman yang berada pada *manual brew* adalah *guest beans* dan *special beans*. Lalu, pada *section non coffee* terdiri dari *sub section non coffee* dan *signatures*. Contoh minuman yang berada pada *sub section non coffee* yaitu *chocolate*, *matcha*, dan *lemon tea* sedangkan untuk minuman *signature* seperti *spro tonic*, *pain killer*, dan *godfather*. Kemudian, untuk bagian *main course* dan *snacks* berisi makanan-makanan yang berasal dari *Indonesian foods* seperti nasi bakar ayam, kwetiau goreng, dan sego kucing sedangkan untuk *Western foods* seperti *spaghetti carbonara*, *chicken wings*, dan *onion ring*. Seiring berjalannya waktu, No. 101 Coffee memiliki beberapa tambahan makanan dan minuman baru yang tertera pada menu. Pada *section snacks* tepatnya *subsection western food* terdapat menu baru yaitu *chicken toast*, *smoked beef toast*, dan *chocolate banana toast* serta menu minuman baru pada bagian *non coffee* yang berada pada *subsection signature* yaitu *fire smoke*.

Lalu, *coffeeshop* ini dapat memfasilitasi berbagai acara khusus seperti *meeting*, acara ulang tahun, serta lamaran. Lokasi *coffeeshop* ini sangat strategis karena

berada di tengah Kota Bogor dan letaknya dekat dengan pintu keluar tol Jagorawi yang merupakan salah satu keunggulan No.101 Coffee.

No. 101 Coffee sudah melakukan berbagai upaya dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan, namun terdapat beberapa permasalahan yang menyebabkan pelanggan tidak puas saat makan di No. 101 Coffee. Pertama, menu yang tidak *update* sehingga pelanggan sulit untuk mengetahui hidangan mana saja yang tersedia dan tidak tersedia.

Selain itu, beberapa karyawan tidak memakai seragam yang telah diberikan oleh pemilik No. 101 Coffee yang sudah menjadi standar operasional di *coffeeshop* tersebut. Hal ini menyebabkan pelanggan sulit untuk mengetahui mana karyawan No. 101 Coffee dengan pelanggan lainnya.

Pada masa pandemi *Covid-19*, pemerintah memiliki standar protokol kesehatan bagi setiap *coffeeshop* yang beroperasi. Beberapa contoh protokol kesehatan yang harus ditaati oleh setiap *coffeeshop* seperti pemeriksaan suhu, peraturan jaga jarak dalam *coffeeshop* minimal dua meter, tersedianya *handsanitizer* di setiap sudut ruangan, dan kebersihan *coffeeshop*. Selama ini, No. 101 Coffee belum melakukan pemeriksaan suhu kepada pelanggan yang datang serta karyawan yang bekerja. Hal ini dapat menimbulkan kecemasan dari pelanggan pada saat berada di *coffeeshop*. Lalu, peraturan untuk menjaga jarak minimal dua meter pada No. 101 Coffee terdapat tanda silang pada satu sisi di setiap meja yang berarti bahwa tiap satu meja hanya bisa ditempati oleh dua orang saja, namun dilepas dan ditemukan beberapa meja digunakan lebih dari dua orang pelanggan. Keadaan-keadaan tersebut mengindikasikan adanya kesalahan operasi pada No.101 Coffee.

Oleh karena itu, perlu adanya suatu pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan. Pemeriksaan operasional dapat menemukan permasalahan-permasalahan yang ada pada perusahaan yang nantinya dapat memberikan rekomendasi dan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa depan. Diharapkan dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh No. 101 Coffee terkait kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan?
2. Bagaimana penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh No.101 Coffee?
3. Bagaimana peran dari pemeriksaan operasional yang dilakukan oleh peneliti terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kebijakan dan prosedur yang diterapkan *Coffeeshop No. 101 Coffee* terkait kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
2. Mengetahui bagaimana penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Coffeeshop No.101 Coffee*.
3. Mengetahui peran dari pemeriksaan operasional yang dilakukan oleh peneliti terhadap kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak yaitu:

1. Bagi Perusahaan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai peranan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan di No. 101 Coffee Kota Bogor. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan perusahaan untuk mengetahui faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan pelanggan yang nantinya dapat menjadi bahan perbaikan dan evaluasi terhadap kegiatan operasi perusahaan. Selain itu, perusahaan mendapatkan rekomendasi dan saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan pengembangan dalam memberikan pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelanggan.
2. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman dalam melakukan pemeriksaan operasional terkait pelayanan langsung serta peneliti dapat mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan di No. 101 Coffee Kota Bogor yang diharapkan dapat memperluas wawasan peneliti.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan pembaca mengenai penelitian operasional terkait dengan kualitas pelayanan di *coffeeshop*. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi untuk penelitian serupa atau pengembangan selanjutnya.

1.5.Kerangka Pemikiran

Saat ini, sektor kuliner sedang berada berusaha bergerak menuju *era new normal* sesudah terjadi pandemi *Covid-19* terutama para pengusaha *coffeeshop*. Keadaan ini mengakibatkan timbulnya persaingan ketat antar *coffeeshop* yang menuntut pengusaha untuk selalu mengedepankan kualitas produk yaitu makanan dan minuman yang baik sesuai dengan kebutuhan serta keinginan pelanggan. Selain itu, *coffeeshop* juga dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan untuk menciptakan suasana nyaman dan aman bagi pelanggan sehingga berujung kepada kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler & Amstrong (2017), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa dari seorang pelanggan setelah membandingkan hasil dari jasa yang dipikirkan dengan hasil yang diharapkan. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka pelanggan merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka pelanggan kecewa. Kepuasan pelanggan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap sebuah perusahaan serta meningkatkan penjualan yang dapat memaksimalkan laba perusahaan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan merupakan komponen penting untuk keberlangsungan usaha perusahaan.

Kepuasan pelanggan dapat diukur salah satunya dengan cara melihat baik atau buruk kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Menurut Heizer & Render (2011:222), kualitas didefinisikan sebagai kemampuan dari sebuah jasa untuk memenuhi harapan serta kebutuhan pelanggan. Perusahaan dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik agar dapat bersaing secara kompetitif

dengan perusahaan lain. Menurut Sutedja (2007:5) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak pada pihak lain. Dari kedua definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu upaya dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen agar dapat mewujudkan harapan konsumen.

Untuk mewujudkan harapan konsumen, diperlukan penilaian kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan yang dapat diidentifikasi dalam lima dimensi. Menurut Tjiptono (2011:198) lima dimensi yang dapat menggambarkan kualitas pelayanan suatu perusahaan yaitu: *Tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pertama, dimensi bukti fisik (*tangibles*) yang meliputi fasilitas *coffeeshop* yang dapat dilihat secara fisik, kondisi *coffeeshop* yang terlihat secara fisik, serta penampilan karyawan. Kedua, dimensi keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan *coffeeshop* dalam memberikan pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan. Ketiga, daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kecepatan serta sikap tanggap karyawan *coffeeshop* dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan. Keempat, jaminan (*assurance*) yaitu kemampuan, pengetahuan, dan kesopanan yang diberikan oleh pihak *coffeeshop* kepada pelanggan seperti menjalankan sesuai dengan standar operasional perusahaan yang ditetapkan sehingga pelanggan merasa aman saat berada di *coffeeshop* tersebut. Kelima, empati (*empathy*) yaitu suatu sikap yang harus dimiliki oleh setiap karyawan *coffeeshop* untuk memahami, memperhatikan serta mengutamakan kepentingan pelanggan.

Untuk menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi pelayanan di atas dalam sebuah perusahaan dibutuhkan sebuah alat yaitu pemeriksaan operasional. Menurut Reider (2002:2) pemeriksaan operasional adalah aktivitas-aktivitas yang bertujuan untuk mengevaluasi serta mengidentifikasi kegiatan operasi perusahaan dalam menentukan area tertentu yang membutuhkan perbaikan berkelanjutan. Menurut Reider (2002:39) pemeriksaan operasional terdiri dari lima tahap yaitu tahap *planning*, tahap *work programs*, tahap *field work*, tahap *development of findings and recommendation*, serta tahap *reporting*. Pada tahap *planning* yaitu tahap untuk mendapatkan informasi umum mengenai perusahaan, aktivitas yang terjadi pada perusahaan, serta mengidentifikasi area operasi yang perlu diperbaiki pada perusahaan. Selanjutnya, tahap *work programs* yaitu tahap untuk membuat rencana penelitian secara lebih detail dan jelas serta berisi langkah-langkah kerja yang

dilakukan di perusahaan. Lalu, tahap *field work* yaitu tahap untuk melaksanakan langkah-langkah kerja yang sudah direncanakan di tahap *work programs*. Kemudian, tahap *development of findings and recommendation* yaitu tahap untuk memilih suatu temuan yang signifikan dari temuan-temuan yang terdapat pada tahap *field work* serta mengembangkannya dalam lima atribut. Menurut Reider (2002:301-302) lima atribut yang digunakan dalam menganalisis temuan-temuan yang ada pada tahap *field work* yaitu: Kondisi (*statement of condition*), kriteria (*criteria*), penyebab (*cause*), akibat (*effect*), rekomendasi (*recommendation*). Terakhir, pada tahap pelaporan (*reporting*) yaitu untuk membuat laporan dari hasil pemeriksaan yang telah dilakukan untuk ditujukan kepada pihak yang berkepentingan. Oleh karena itu, pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan perlu dilakukan agar dapat memberikan rekomendasi untuk perusahaan.