

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA KAFE KOVESOP)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Akuntansi

Oleh:

Stephanie Alberta Lensun

2017130179

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 AT KAFE KOVESOP)***



UNDERGRADUATE THESIS

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

By:

Stephanie Alberta Lensun

2017130179

***PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN ACCOUNTING***

Accredited by National Accreditation Agency

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

BANDUNG

2022

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI



PERSETUJUAN SKRIPSI

PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA KAFE KOVESOP)

Oleh:

Stephanie Alberta Lensun

2017130179

Bandung, Agustus 2022

Ketua Program Sarjana Akuntansi

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

Pembimbing Skripsi,

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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda – tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Stephanie Alberta Lensun
Tempat, tanggal lahir : Tangerang, 8 Maret 1998
Nomor Pokok Mahasiswa : 2017130179
Program Studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA KAFE KOVESOP)

Yang telah diselesaikan di bawah bimbingan:

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

Adapun 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 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 dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal: Agustus 2022

Pembuat Pernyataan:



(Stephanie Alberta Lensun)

ABSTRAK

Perkembangan dunia bisnis mengalami pertumbuhan yang begitu pesat di mana berbagai usaha baru bermunculan dengan menawarkan produk serta pelayanan yang hampir sama atau serupa. Salah satunya adalah bisnis yang berhubungan dengan makanan dan minuman seperti kafe. Hal ini mengakibatkan timbulnya persaingan antar usaha yang kompetitif dan memaksa setiap pelaku usaha untuk terus berkembang dan berinovasi agar dapat menarik hati pelanggan untuk membeli produk yang ditawarkan. Pelaku usaha harus memiliki keunggulan kompetitif baik dari segi produk maupun pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Terlebih selama masa pandemi COVID, terdapat protokol kesehatan yang harus diterapkan selama beroperasi. Sehingga perusahaan harus terus meningkatkan kinerja yang dimiliki untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk, maka dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu, Kafe Kovesop perlu melakukan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pemeriksaan operasional merupakan proses pemeriksaan dengan mengevaluasi aktivitas operasi perusahaan guna mengidentifikasi area – area yang terdapat kendala atau masalah untuk selanjutnya dilakukan tindakan berupa perbaikan agar kendala yang ada dapat diatasi. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja yang dirasakan terhadap pelayanan yang diberikan dengan harapan pelanggan itu sendiri. Apabila kinerja yang diberikan tidak mampu memenuhi harapan pelanggan, maka berujung pada kekecewaan pelanggan. Sebaliknya jika kinerja yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan merasa senang dan puas. Kualitas pelayanan terbagi menjadi lima dimensi, yaitu: *tangibles*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance*.

Metode penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan sumber data didapatkan dengan cara mengumpulkan data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui studi lapangan dan studi literatur. Pada studi lapangan dilakukan melalui wawancara, observasi, dan kuesioner. Lalu studi literatur yang digunakan yaitu berupa artikel jurnal, buku dan referensi lainnya yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti seperti pemeriksaan operasional, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Kafe Kovesop merupakan kafe yang menawarkan beberapa macam makanan *western* dan berbagai macam minuman dan sudah berdiri selama hampir 6 tahun.

Berdasarkan pemeriksaan operasional yang dilakukan pada Kafe Kovesop, kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh Kafe Kovesop terkait kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sudah cukup baik secara keseluruhan. Penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kafe Kovesop berdasarkan hasil kuesioner sudah baik. Namun, masih ditemukan beberapa hal yang belum optimal. Peneliti memperoleh temuan dari penilaian pelanggan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan dan rata – rata skor yang diperoleh untuk setiap dimensinya yaitu: 77,88% untuk dimensi *tangibles*, 84,36% untuk dimensi *empathy*, 84,24% untuk dimensi *responsiveness*, 83% untuk dimensi *reliability*, dan 73,4% untuk dimensi *assurance*. Rata – rata skor untuk seluruh dimensi kualitas pelayanan yaitu sebesar 80,58%. Hasil tersebut menandakan bahwa kafe masih memerlukan perbaikan karena masih terdapat beberapa skor rata – rata tiap dimensi yang memperoleh skor akhir di bawah 80%. Perbaikan yang dilakukan bertujuan agar kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat meningkat. Oleh sebab itu, pemeriksaan operasional dilakukan untuk mengidentifikasi kelemahan pada kualitas pelayanan yang terdapat di Kafe Kovesop. Selain itu, peneliti memberikan rekomendasi – rekomendasi yang diharapkan dapat membantu pihak kafe untuk memperbaiki kelemahan – kelemahan yang ada seperti mempertegas protokol kesehatan yang diterapkan, melakukan pengujian suhu, memfasilitasi kotak kritik dan saran untuk pelanggan, dan menyediakan *wireless call system button* untuk area lantai 2.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, pemeriksaan operasional

ABSTRACT

The development of the business world is experiencing such rapid growth where various new businesses have sprung up by offering almost the same or similar products and services. One of them is a food and beverage-related business such as a café. This results in competitive competition between businesses and forces every business actor to continue to develop and innovate in order to attract customers to buy the products offered. Every business actor must have a competitive advantage both in terms of products and services provided to customers. Especially during the COVID pandemic, there are health protocols that must be implemented during operation. So the company must continue to improve its performance to meet customer satisfaction. One of them is by improving the quality of service provided to customers. If the quality of service provided is poor, it can affect customer satisfaction. Therefore, Kovesop Cafe needs to conduct operational checks on the quality of service in an effort to increase customer satisfaction.

Operational review is an inspection process by evaluating the company's operating activities in order to identify areas where there are obstacles or problems to further take action in the form of improvements so that existing obstacles can be overcome and customer satisfaction can increase. Customer satisfaction is a person's feeling resulting from comparing the perceived performance of the service provided with the expectations of the customer himself. If the performance provided is not able to meet customer expectations, it leads to customer disappointment. On the contrary, if the performance provided is able to meet or even exceed customer expectations, then customers feel happy and satisfied. Service quality is divided into five dimensions, namely: tangibles, empathy, responsiveness, reliability, and assurance.

The research method that the researcher used in this study was descriptive research and the data source was obtained by collecting primary and secondary data. Data collection is carried out through field studies and literature studies. Field studies were conducted through interviews, observations, and questionnaires. Meanwhile, the literature study used is in the form of journal articles, books and other references related to the problems studied such as operational review, service quality, and customer satisfaction. Kovesop Café is a café that offers several kinds of western food and a variety of drinks and has been around for almost 6 years.

Based on the operational review carried out at the Kovesop Café, the policies and procedures implemented by the Kovesop Café regarding the quality of service provided to customers are quite good overall. Customer assessment of the quality of service provided by Kovesop Cafe based on the results of the questionnaire is good. However, some things are still found that are not optimal. Researchers obtained findings from customer assessments based on five dimensions of service quality and the average score obtained for each dimension, namely: 77.88% for the tangibles dimension, 84.36% for the empathy dimension, 84.24% for the responsiveness dimension, 83% for the reliability dimension, and 73.4% for the assurance dimension. The average score for all dimensions of service quality is 80.58%. These results indicate that the café still needs improvement because there are still several average scores of each dimension that obtain a final score below 80%. The improvements made are aimed at improving the quality of service and customer satisfaction. Therefore, operational checks are carried out to identify weaknesses in the quality of service contained in the Kovesop Café. In addition, researchers provide recommendations that are expected to help the café to correct existing weaknesses such as emphasizing the health protocols implemented, conducting temperature testing, facilitating criticism boxes and suggestions for customers, and providing a wireless call system button for the 2nd floor area.

Keywords: customer satisfaction, service quality, operational review

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini. Penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul “Pemeriksaan Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Kafe Kovesop)”.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti ingin berterima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu peneliti baik bantuan dalam bentuk doa, dukungan, bimbingan, dan semangat selama proses penyelesaian skripsi ini. Oleh sebab itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Daddy, Mami, Kevin, Andrew, dan Oma selaku keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan kasih sayang, nasihat, kesabaran, dukungan, dan semangat yang luar biasa dalam setiap langkah peneliti.
2. Bapak Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak. selaku dosen pembimbing skripsi yang sudah memberikan bantuan, bimbingan, ilmu, kesabaran, tenaga, dan waktu kepada peneliti sejak awal penelitian hingga penelitian selesai.
3. Ibu Monica Paramita Ratna Putri Dewanti, S.E., M.Ak. selaku dosen wali yang telah membantu peneliti dalam mengikuti dan menyelesaikan studi di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
4. Ibu Felisia, S.E., M.Ak., CMA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
5. Seluruh dosen dan staff Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bantuan, dan dorongan selama peneliti menempuh pendidikan di Universitas Katolik Parahyangan.
6. Bapak dan Ibu penguji sidang yang telah menguji serta memberikan masukan, kritik, dan saran kepada peneliti agar hasil penelitian menjadi lebih baik.
7. Ko Benny selaku pemilik serta seluruh karyawan Kafe Kovesop yang sudah bersedia terlibat dalam memberikan informasi, kesempatan, dan waktu atas penelitian ini.
8. Nadine dan Christy selaku sahabat peneliti selama masa perkuliahan yang telah memberikan dukungan, canda tawa, serta mendengarkan curhat dan keluh kesah peneliti selama masa kuliah. Terima kasih atas bantuan belajarnya selama ini.

9. Febi selaku sahabat peneliti sejak SD hingga saat ini yang telah banyak membantu dan setia mendengar keluh kesah peneliti dalam hal apapun.
10. Geng pengacara yang telah menemani dan mengisi keseharian peneliti selama di Bandung.
11. Teman – teman tim Alligator yang telah mengisi keseharian peneliti selama menjalani latihan basket yang melelahkan.
12. Royalty Bandung (Monic, Lawa, Thessa, Karen, Tian, Polce, Aney, Ferrel) yang sudah menjadi sahabat peneliti dari SMA hingga bisa bersama – sama berkuliah di Bandung. Terima kasih sudah mengisi keseharian peneliti selama di Bandung.
13. Griw Tigithir dan LDK (Jeje, Nca, Coa, Bepeng, Cula, Upeno, Tia, Lawsye, Monca, Karen, Thessa, Bulski) selaku sahabat peneliti yang selalu ada untuk memberi dukungan berupa doa, semangat, dan setia mendengarkan curhat serta keluh kesah peneliti dalam keadaan apapun.
14. Tian, Cula, dan Andrew yang telah membantu peneliti dalam pengerjaan skripsi ini. Terima kasih banyak atas bantuannya.
15. Seluruh teman - teman Akuntansi UNPAR angkatan 2017 yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama peneliti menempuh perkuliahan ini.
16. Seluruh keluarga, teman, dan pihak – pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang dengan tulus memberikan doa, dukungan, dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari skripsi ini masih perlu banyak penyempurnaan. Oleh karena itu, peneliti terbuka terhadap kritik dan saran yang bersifat membangun agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik. Kemudian apabila terdapat beberapa kesalahan baik *typo* atau yang lainnya, izinkan peneliti menghaturkan permohonan maaf. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Bandung, Agustus 2022

Stephanie Alberta Lensun

DAFTAR ISI

	Hal.
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Kegunaan 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.....	10
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional	10
2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional	11
2.2.4. Tahapan Pemeriksaan Operasional.....	12
2.2.5. Efektivitas, Efisiensi, dan Ekonomis	16
2.3. Kualitas.....	17
2.3.1. Pengertian Kualitas	17

2.3.2. Manfaat Kualitas.....	17
2.4. Pelayanan.....	17
2.4.1. Pengertian Pelayanan	18
2.4.2. Karakteristik Pelayanan.....	18
2.4.3. Kualitas Pelayanan.....	18
2.4.4. Dimensi Kualitas Pelayanan	19
2.5. Kepuasan Pelanggan	19
2.5.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	19
2.5.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	20
2.6. Kafe.....	21
2.6.1. Pengertian Kafe	21
2.6.2. Jenis Pelayanan Kafe.....	21
BAB 3. METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....	23
3.1. Metode Penelitian.....	23
3.1.1. Sumber Data.....	23
3.1.2. Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.1.3. Teknik Pengolahan Data.....	27
3.1.4. Kerangka Penelitian	29
3.2. Objek Penelitian	33
3.2.1. Gambaran Singkat Perusahaan.....	33
3.2.2. Struktur Organisasi Perusahaan	34
3.2.3. Deskripsi Pekerjaan.....	34
3.2.4. Gambaran Umum Aktivitas Pelayanan.....	35
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1. Tahap Perencanaan (<i>Planning Phase</i>).....	37
4.2. Tahap Program Kerja (<i>Work Program Phase</i>).....	41

4.3. Tahap Pemeriksaan Lapangan (<i>Field Work Phase</i>).....	43
4.3.1. Hasil Wawancara dengan Pemilik tentang Kebijakan dan Prosedur Terkait Kualitas Pelayanan.....	43
4.3.2. Hasil Wawancara dengan Karyawan Bagian <i>Kitchen</i> tentang Tugas dan Tanggung Jawab serta Aktivitas Pelayanan	47
4.3.3. Hasil Wawancara dengan <i>Barista</i> Mengenai Tugas dan Tanggung Jawab serta Aktivitas Pelayanan.....	50
4.3.4. Hasil Wawancara dengan Kasir Mengenai Tugas dan Tanggung Jawab serta Aktivitas Pelayanan.....	52
4.3.5. Hasil Observasi terhadap Fasilitas, Kondisi Fisik, dan Aktivitas Pelayanan.....	56
4.3.6. Membagikan Kuesioner Kepada Pelanggan dan Menganalisis Hasil Kuesioner.....	62
4.4. Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi (<i>Development of Review Findings and Recommendation Phase</i>).....	117
4.4.1. Kualitas pelayanan terkait dimensi <i>tangibles</i> (bukti fisik) belum memadai.....	121
4.4.2. Kualitas pelayanan terkait dimensi <i>empathy</i> (empati) belum memadai.....	125
4.4.3. Kualitas pelayanan terkait dimensi <i>responsiveness</i> (ketanggapan) belum memadai.....	127
4.4.4. Kualitas pelayanan terkait dimensi <i>reliability</i> (keandalan) belum memadai.....	130
4.4.5. Kualitas pelayanan terkait dimensi <i>assurance</i> (jaminan) belum memadai.....	134
4.5. Manfaat Pemeriksaan Operasional atas Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Kafe Kovesop.....	137
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	145
5.1. Kesimpulan.....	145

5.2. Saran.....	148
-----------------	-----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENELITI

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 3.1. Kerangka Penelitian	32
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Kafe Kovesop.....	34
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden.....	63
Gambar 4.2. Usia Responden	63
Gambar 4.3. Waktu Kunjungan Responden	64
Gambar 4.4. Frekuensi Responden Berkunjung ke Kafe Kovesop.....	65
Gambar 4.5. Sumber Responden Mengetahui Kafe Kovesop	66
Gambar 4.6. Alasan Responden Berkunjung ke Kafe Kovesop.	66
Gambar 4.7. Penilaian responden tentang keadaan kafe secara keseluruhan bersih dan nyaman	68
Gambar 4.8. Penilaian responden tentang fasilitas yang disediakan bersih dan dalam keadaan baik.....	69
Gambar 4.9. Penilaian responden tentang pemisahan antara ruangan smoking area dan non – smoking area jelas.....	71
Gambar 4.10. Penilaian responden tentang makanan dan minuman yang disajikan sesuai dengan gambar yang terdapat di menu.....	73
Gambar 4.11. Penilaian responden tentang penampilan karyawan sudah rapi dan memenuhi protokol kesehatan	74
Gambar 4.12. Penilaian responden tentang karyawan memberikan pelayanan yang sama terhadap pelanggan lama maupun pelanggan yang baru pertama kali datang	77
Gambar 4.13. Penilaian responden tentang karyawan mendengarkan keluhan pelanggan	79
Gambar 4.14. Penilaian responden tentang karyawan memberikan perhatian yang cukup kepada pelanggan	80
Gambar 4.15. Penilaian responden tentang karyawan memberikan perhatian ketika pelanggan datang dan pulang.....	82
Gambar 4.16. Penilaian responden tentang kafe sudah menerapkan protokol kesehatan.....	83
Gambar 4.17. Penilaian responden tentang karyawan merespon dengan cepat ketika pelanggan meminta bantuan	87

Gambar 4.18.	Penilaian responden tentang karyawan menangani keluhan pelanggan dengan cepat.....	88
Gambar 4.19.	Penilaian responden tentang karyawan sigap dalam membersihkan meja sehabis digunakan pelanggan	89
Gambar 4.20.	Penilaian responden tentang makanan dan minuman yang dipesan disajikan dengan cepat	91
Gambar 4.21.	Penilaian responden tentang proses pembayaran dilakukan dengan cepat untuk menghindari antrian panjang	92
Gambar 4.22.	Penilaian responden tentang karyawan selalu mengulang kembali pesanan dan makanan dan minuman yang dipesan pelanggan	95
Gambar 4.23.	Penilaian responden tentang pesanan yang anda terima sesuai dengan yang dipesan	97
Gambar 4.24.	Penilaian responden tentang karyawan selalu <i>stand by</i> ketika pelanggan membutuhkan sesuatu.....	98
Gambar 4.25.	Penilaian responden tentang tagihan yang tertera pada struk sesuai dengan pesanan yang dipesan	100
Gambar 4.26.	Penilaian responden tentang protokol kesehatan diterapkan dengan ketat.....	101
Gambar 4.27.	Penilaian responden tentang karyawan menjaga kebersihan fasilitas serta makanan dan minuman yang disajikan	105
Gambar 4.28.	Penilaian responden tentang karyawan selalu menggunakan masker dan sarung tangan.....	106
Gambar 4.29.	Penilaian responden tentang tampak karyawan selalu segera membersihkan meja dengan disinfektan setiap pelanggan pulang	108
Gambar 4.30.	Penilaian responden tentang setiap pelanggan yang datang diperiksa terlebih dahulu suhu tubuhnya	109
Gambar 4.31.	Penilaian responden tentang kafe sudah dilengkapi dengan sistem keamanan yang memadai.....	111
Gambar 4.32.	Penilaian responden terkait kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh Kafe Kovesop secara umum.....	114

Gambar 4.33. Penilaian responden terkait keinginan responden untuk merekomendasikan Kafe Kovesop kepada teman/ keluarga/ kerabat.....	115
Gambar 4.34. Penilaian responden terkait keinginan responden untuk datang kembali ke Kafe Kovesop.....	116

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 4.1. Penilaian responden terhadap dimensi <i>tangibles</i> secara keseluruhan	76
Tabel 4.2. Penilaian responden terhadap dimensi <i>empathy</i> secara keseluruhan	85
Tabel 4.3. Penilaian responden terhadap dimensi <i>responsiveness</i> secara keseluruhan	94
Tabel 4.4. Penilaian responden terhadap dimensi <i>reliability</i> secara keseluruhan .	103
Tabel 4.5. Penilaian responden terhadap dimensi <i>assurance</i> secara keseluruhan.	112

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Wawancara dengan Pemilik Perusahaan pada Tahap Perencanaan
- Lampiran 2. Hasil Observasi pada Tahap Perencanaan
- Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan Pemilik tentang Kebijakan dan Prosedur Terkait Kualitas Pelayanan pada Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 4. Hasil Wawancara dengan Karyawan bagian Kitchen tentang Tugas dan Tanggung Jawab serta Aktivitas Pelayanan pada Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 5. Hasil Wawancara dengan Barista Mengenai Tugas dan Tanggung Jawab serta Aktivitas Pelayanan pada Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 6. Hasil Wawancara dengan Kasir mengenai Tugas dan Tanggung Jawab serta Aktivitas Pelayanan pada Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 7. Hasil Observasi terhadap Fasilitas, Kondisi Fisik, dan Aktivitas Pelayanan pada Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 8. Kuesioner Kualitas Pelayanan
- Lampiran 9. Hasil Rekapitulasi Kuesioner Terkait Identitas dan Tujuan Responden Berkunjung ke Kafe Kovesop
- Lampiran 10. Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Dimensi *Tangibles*
- Lampiran 11. Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Dimensi *Empathy*
- Lampiran 12. Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Dimensi *Responsiveness*
- Lampiran 13. Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Dimensi *Reliability*
- Lampiran 14. Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Dimensi *Assurance*
- Lampiran 15. Hasil Rekapitulasi Kepuasan Pelanggan Kafe Kovesop
- Lampiran 16. Rekomendasi Dimensi *Tangibles*
- Lampiran 17. Rekomendasi Dimensi *Empathy*
- Lampiran 18. Rekomendasi Dimensi *Responsiveness*
- Lampiran 19. Rekomendasi Dimensi *Reliability*
- Lampiran 20. Rekomendasi Dimensi *Assurance*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Di era globalisasi saat ini, perkembangan dunia bisnis mengalami pertumbuhan yang begitu pesat. Berbagai bisnis atau usaha baru bermunculan dengan menawarkan produk serta pelayanan yang dapat dikatakan hampir sama atau serupa sehingga mengakibatkan timbulnya persaingan antar usaha yang kompetitif. Tingkat persaingan yang tinggi menjadi salah satu alasan bagi para pelaku usaha agar selalu mencari peluang serta cara untuk meyakinkan kepada masyarakat bahwa usaha yang dimilikinya merupakan yang terbaik dalam bidangnya. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap perkembangan yang terjadi pada industri yang dijalani agar dapat terus berkembang sehingga mampu menghadapi persaingan yang ada.

Salah satu sektor yang paling berkembang pesat saat ini adalah industri *food and beverage* atau bisnis yang berhubungan dengan makanan dan minuman. Dilansir dari *Okezone*¹, Presiden Joko Widodo menetapkan *food and beverage* sebagai salah satu sektor usaha yang diprioritaskan dalam proyek *Making Indonesia 4.0* dikarenakan industri *food and beverage* memberikan dampak yang positif pada perekonomian tanah air. Maka dapat dipastikan bisnis ini sudah tidak asing lagi dan termasuk banyak digemari oleh masyarakat karena makanan dan minuman merupakan kebutuhan primer yang harus terpenuhi oleh setiap orang. Ketua Umum Gabungan Pengusaha Makanan dan Minuman Indonesia (GAPMMI)² memperkirakan pertumbuhan industri *food and beverage* pada 2021 dapat tumbuh sebesar 5 - 7%. Tingginya peningkatan yang diprediksikan pada industri ini memaksa setiap pelaku usaha untuk terus berkembang dan berinovasi agar produk yang dihasilkannya dapat terus menarik hati pelanggan untuk membeli produk yang ditawarkan dan agar pelanggan bersedia untuk datang kembali di kemudian hari. Maka dari itu, setiap

¹<https://economy.okezone.com/read/2018/04/04/320/1881885/making-indonesia-4-0-fokus-pengembangan-5-industri-apa-saja>

²<https://industri.kontan.co.id/news/gapmmi-industri-makanan-dan-minuman-bisa-tumbuh-5-7-tahun-depan>

pelaku usaha harus memiliki keunggulan kompetitif baik dari segi produk maupun pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Keunggulan kompetitif dapat menggambarkan kemampuan suatu usaha dalam mencapai keinginan pelanggan dibanding dengan pesaingnya dan dapat diukur melalui tingkat kepuasan pelanggan. Adanya keunggulan kompetitif dapat menjadi salah satu alasan terciptanya loyalitas pelanggan karena loyalitas pelanggan dapat menggambarkan kepuasan pelanggan dan secara tidak langsung memberi dampak yang positif bagi perusahaan baik dari segi pendapatan maupun reputasi perusahaan. Tanpa adanya keunggulan kompetitif maka perusahaan akan kesulitan untuk bertahan hidup dalam jangka waktu yang panjang. Perusahaan harus terus meningkatkan kinerja yang dimilikinya untuk memenuhi kepuasan pelanggan karena dengan tercapainya kepuasan pelanggan maka tidak membuat pelanggan beralih ke pesaing lain. Maka dari itu, penting bagi perusahaan untuk memperhatikan kepuasan pelanggan, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan buruk, maka pelanggan merasa kecewa dan berpindah ke tempat lain yang dapat memenuhi ekspektasinya.

Salah satu perusahaan yang merasakan ketatnya persaingan dalam industri *food and beverage* adalah Kafe Kovesop. Kafe Kovesop merupakan salah satu *coffee shop* yang berdiri sejak tahun 2016. Kafe Kovesop menawarkan berbagai jenis minuman dan beberapa makanan *western*. Banyaknya *coffee shop* yang berdiri saat ini membuat pemilik melakukan suatu inovasi agar dapat membedakan Kafe Kovesop dengan *coffee shop* lainnya, yaitu dengan cara melakukan *open bar* di mana jika pelanggan ingin belajar untuk melakukan *latte art* maka barista dapat mengajarkan pelanggan mulai dari cara penggunaan mesin hingga membuat *latte art*. Kafe Kovesop juga menawarkan *smoking area* yang dilengkapi dengan *air conditioner* sehingga bagi pelanggan yang ingin merokok tidak merasa panas. Saat ini belum banyak *coffee shop* yang menawarkan hal serupa sehingga hal ini menjadi keunggulan bagi Kafe Kovesop untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Dalam menjalankan suatu usaha yang bergerak dalam industri *food and beverage*, sudah seharusnya perusahaan memperhatikan kualitas produk dan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Bagi bisnis *coffee shop*, kualitas produk

sangat ditentukan oleh barista di mana barista harus dapat menentukan cita rasa, aroma, dan cara penyajian dalam setiap minuman kopi yang disajikan. Selain itu, barista juga yang berperan penting dalam memberikan pelayanan dan kepuasan kepada pelanggan.

Seorang barista harus mampu berkomunikasi dengan baik serta memberikan pelayanan yang komunikatif, karena barista merupakan seseorang yang diharapkan menjadi sumber informasi bagi pelanggan. Barista juga harus mampu mengatasi keluhan pelanggan dan bekerja mengikuti resep yang sudah disediakan agar hasil yang diperoleh sesuai dengan standar perusahaan. Kafe Kovesop sudah berupaya agar dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan. Namun, masih ditemukan beberapa pelanggan yang merasa kurang puas ketika berkunjung ke Kafe Kovesop karena penyajian yang lama, tidak terdapat *latte art* pada kopi, dan barista tidak berada di *bar* ketika pelanggan membutuhkan bantuan. Terlebih lagi selama pandemi COVID, kualitas pelayanan seharusnya lebih diperhatikan dengan menerapkan protokol kesehatan untuk mencegah penularan. Namun, masih ditemukan beberapa barista yang tidak menjalankan protokol kesehatan seperti tidak menggunakan masker dan lupa memeriksa suhu tubuh pelanggan yang datang di mana seharusnya dalam keadaan saat ini kafe harus lebih tertib pada protokol kesehatan yang sudah ditetapkan. Semua ini berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh kafe sehingga jika dibiarkan terus menerus dapat memberikan dampak buruk bagi kafe. Oleh karena itu, pemeriksaan operasional dilakukan untuk membantu kafe agar mengetahui kekurangan kafe dan memperbaiki kinerja yang diberikan sehingga kepuasan pelanggan dapat terpenuhi.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan di atas, berikut ini adalah identifikasi masalah yang dirumuskan:

1. Bagaimana kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh Kafe Kovesop terkait kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan?
2. Bagaimana penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kafe Kovesop?

3. Apa manfaat dari pemeriksaan operasional yang dilakukan oleh peneliti terhadap kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di Kafe Kovesop?

1.3. Tujuan Penelitian

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

1. Mengetahui kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh Kafe Kovesop terkait kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
2. Mengetahui penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kafe Kovesop.
3. Menganalisis manfaat dari pemeriksaan operasional yang dilakukan oleh peneliti terhadap kualitas pelayanan dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Kafe Kovesop.

1.4. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
Dari penelitian ini, diharapkan dapat membantu perusahaan untuk mengetahui pentingnya pemeriksaan operasional, terlebih khusus pada pelayanan yang diberikan oleh Kafe Kovesop kepada pelanggan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi serta saran atas kinerja yang selama ini dilakukan agar dapat dijadikan pertimbangan untuk perbaikan kinerja kedepannya.
2. Bagi Peneliti
Dari penelitian ini, diharapkan dapat menambahkan pengalaman dan wawasan baru terkait pemeriksaan operasional khususnya pada kualitas pelayanan pada sebuah usaha yang bergerak dalam industri *food and beverage*, serta menjadi perbandingan antara teori yang didapatkan di kelas dengan penerapan secara langsung dalam dunia nyata.
3. Bagi Pembaca

Dari penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan kepada pembaca mengenai pemeriksaan operasional pada kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga bisa dijadikan referensi untuk peneliti lain yang ingin mengkaji topik yang serupa.

1.5. Kerangka Pemikiran

Tingkat pertumbuhan bisnis yang tinggi berdampak pada timbulnya daya saing yang tinggi pula antar perusahaan. Di Indonesia saat ini, salah satu usaha yang mengalami peningkatan drastis adalah usaha yang bergerak dalam industri *food and beverage* di mana salah satu contoh yang berkembang pesat saat ini adalah kafe seperti *coffee shop* dikarenakan minum kopi sudah menjadi *life style* masyarakat mulai dari anak muda hingga orang tua. Maka dari itu, sektor ini menjadi usaha yang menjanjikan untuk kedepannya dan berakibat pada timbulnya persaingan yang ketat. Persaingan yang terjadi memaksa para pelaku usaha untuk mampu menjaga konsistensi dalam membuat suatu produk yang berkualitas agar mampu mencapai kepuasan dan ekspektasi pelanggan. Oleh karena itu, sangatlah penting untuk selalu membuat pelanggan merasa puas dengan kinerja yang diberikan karena pelanggan merupakan salah satu aset terpenting bagi perusahaan yang bergerak dalam industri *food and beverage*.

Menurut Kotler & Keller (2016:153) kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja yang dirasakan pada produk atau layanan dengan ekspektasi pelanggan itu sendiri. Kinerja yang dirasakan merupakan keyakinan pelanggan terhadap produk yang ditawarkan, pelayanan yang diberikan, maupun fasilitas yang ada. Jika kinerja yang diberikan tidak mampu memenuhi harapan pelanggan, maka berujung pada kekecewaan pelanggan. Namun jika kinerja yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan merasa sangat senang dan puas. Tercapainya kepuasan pelanggan dapat membuat pelanggan dengan senang hati untuk mengunjungi gerai dan melakukan pembelian kembali serta merekomendasikan gerainya pada relasinya, hal ini akan membuat perusahaan hidup dalam jangka waktu yang panjang.

Agar kepuasan pelanggan dapat tercapai, perusahaan harus memberikan pelayanan yang berkualitas agar pelanggan tidak mudah berpindah ke pesaing lain. Berdasarkan *International Organization for Standardization (ISO)*,

kualitas merupakan keseluruhan dari karakteristik suatu produk atau pelayanan yang kemampuannya mampu memenuhi permintaan pelanggan. Menurut Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2014:101) indikator pembentuk kepuasan pelanggan dapat dilihat dari kesesuaian harapan pelanggan dengan kinerja yang diberikan, minat pelanggan untuk berkunjung kembali, dan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan pelayanan yang dirasakan kepada relasinya. Menurut Kotler & Keller (2016:214) pelayanan merupakan kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak memiliki wujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Pelayanan yang baik dapat menentukan kepuasan pelanggan di mana menurut Kotler dan Keller (2016:178) terdapat lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)
Penampilan fisik dari fasilitas, makanan dan minuman, peralatan/ perlengkapan, kondisi kafe dan penampilan dari karyawan.
2. *Empathy* (Empati)
Sikap peduli dan kesediaan karyawan dalam memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
Kesigapan karyawan dalam merespon permintaan pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
4. *Reliability* (Keandalan)
Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara andal dan akurat.
5. *Assurance* (Jaminan)
Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan.

Untuk melihat sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan, perusahaan dapat mengukurnya melalui lima dimensi tersebut. Perusahaan harus selalu memperhatikan pelayanan yang diberikan agar kepuasan pelanggan dapat tercapai. Jika pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dinilai buruk oleh pelanggan, maka pelanggan dengan mudahnya berpindah ke tempat lain. Sebaliknya, semakin baik pelayanan yang diberikan, maka pelanggan merasa senang dan kepuasan

pelanggan dapat terpenuhi. Oleh karena itu, pemeriksaan operasional dibutuhkan agar perusahaan mengetahui kekurangan yang dirasakan oleh pelanggan dan sebagai sarana untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pemeriksaan operasional menurut Reider (2002:25) merupakan proses menganalisis area atau aktivitas operasi suatu perusahaan untuk mengidentifikasi kelemahan dan masalah yang terjadi serta area – area yang membutuhkan perbaikan untuk peningkatan yang berkelanjutan. Pemeriksaan operasional dapat dilakukan dalam beberapa tahap, yaitu *planning phase* (tahap perencanaan), *work program phase* (tahap program kerja), *field work phase* (tahap pemeriksaan lapangan), dan *development of findings and recommendations phase* (tahap pengembangan temuan dan rekomendasi). Pemeriksaan operasional menghasilkan temuan yang dievaluasi dan diberikan rekomendasi yang sesuai di mana temuan tersebut dikembangkan dengan menggunakan lima atribut yang terdapat pada tahap *development of findings and recommendations phase* atau tahap pengembangan temuan dan rekomendasi. Menurut Reider (2002:301-302) lima atribut tersebut adalah *condition* (kondisi), *criteria* (kriteria), *cause* (penyebab), *effect* (dampak), dan *recommendations* (rekomendasi). Melalui tahapan yang dilakukan pada pemeriksaan operasional diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mencari faktor – faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Pemeriksaan operasional ini dilakukan secara bertahap yang nantinya diambil kesimpulan, rekomendasi serta saran untuk diberikan kepada perusahaan agar dapat membantu perusahaan dalam mengatasi kelemahan dan melakukan perbaikan pada aktivitas atau area yang diteliti.