

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL PADA FRIENDS SUNDA RESTO & CAFÉ
UNTUK MENILAI KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Akuntansi

Oleh:

Regina Tsania Shabrina

6041801207

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 AT FRIENDS SUNDA RESTO & CAFÉ TO ASSESS
THE QUALITY OF SERVICE IN EFFORT TO INCREASE CUSTOMER
SATISFACTION***



UNDERGRADUATE THESIS

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

By

Regina Tsania Shabrina

6041801207

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 PADA FRIENDS SUNDA RESTO & CAFÉ
UNTUK MENILAI KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN

Oleh:

Regina Tsania Shabrina

6041801207

Bandung, Agustus 2022

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

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

Pembimbing Skripsi,

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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Regina Tsania Shabrina
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 2 Juli 2000
NPM : 6041801207
Program studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pemeriksaan Operasional pada Friends Sunda Resto & Café untuk Menilai Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan:

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

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

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

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

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 16 Agustus 2022

Pembuat pernyataan :



(Regina Tsania Shabrina)

ABSTRAK

Kota Bandung merupakan salah satu kota wisata yang terkenal dengan jenis makanan dan minuman yang khas sehingga dijadikan sebagai salah satu kota wisata kuliner favorit di Indonesia yang mengakibatkan persaingan bisnis kuliner di Bandung menjadi semakin kompetitif. Dengan adanya lingkungan yang semakin kompetitif dalam persaingan antar usaha membuat pelaku bisnis berusaha untuk menjadi yang terbaik. Setiap perusahaan harus memiliki keunggulan kompetitif agar dapat dinilai lebih unggul dibandingkan dengan kompetitor salah satunya dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi Friends Sunda Resto & Café untuk memperhatikan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pemeriksaan operasional yang dilakukan adalah untuk mengetahui kebijakan dan prosedur yang diterapkan, penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa, dan manfaat dari pemeriksaan operasional yang dilakukan. Pemeriksaan operasional yang dilakukan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara, observasi, dan kuesioner. Data sekunder diperoleh melalui *job description* dan *Standard Operational Procedure (SOP)*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah studi lapangan dan studi literatur. Metode pengolahan data yang digunakan adalah analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, didapatkan penilaian responden terkait dengan kualitas pelayanan jasa pada Friends Sunda Resto & Café yaitu termasuk dalam kriteria penilaian baik. Tetapi, masih terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki karena kualitas pelayanan yang diberikan pada setiap dimensi masih kurang memadai. Maka dari itu, terdapat beberapa rekomendasi yang diberikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Friends Sunda Resto & Café yaitu menyewa lahan parkir untuk Friends Travel & Car Rental, mempertegas karyawan untuk selalu menjaga kebersihan, memasang sekat pemisah antara *non-smoking area* dan *smoking area*, mengganti lampu yang lebih terang pada logo restoran, menambah *Wi-Fi* pada setiap area, menambah lubang pembuangan air agar tidak ada genangan air, melakukan *service* pada mesin kasir, menggunakan dekorasi yang sesuai dengan tema restoran, memberlakukan surat peringatan dengan serius, melakukan *briefing* setiap pagi, buku menu menyajikan seluruh gambar nyata terkait menu, menambah karyawan bagian *kitchen*, memberikan teguran yang tegas, meningkatkan motivasi *waiters*, mengingatkan *waiters* untuk mengetahui seluruh informasi mengenai menu, mengarahkan *waiters* untuk *stand by* di pintu masuk, mengingatkan kembali terkait SOP, dan membuat prosedur dan kebijakan secara tertulis.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, pemeriksaan operasional

ABSTRACT

The city of Bandung is one of the tourist cities that is famous for its unique types of food and drinks, so it is used as one of the favorite culinary tourism cities in Indonesia, which results in competition in the culinary business in Bandung becoming increasingly competitive. With an increasingly competitive environment in the competition between businesses, business people strive to be the best. Every company must have a competitive advantage in order to be considered superior compared to competitors, one of which is by measuring the level of customer satisfaction. Therefore, it is important for Friends Sunda Resto & Café to pay attention to the quality of services provided to customers, so that it is expected to increase customer satisfaction.

The operational checks carried out are to find out the policies and procedures applied, customer assessments of service quality, and the benefits of the operational inspections carried out. Operational examination is using five dimensions of service quality, which are the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The research method used is descriptive study method. The data used are primary data and secondary data. Primary data were obtained through interviews, observations, and questionnaires. Secondary data was obtained through job descriptions and Standard Operational Procedures (SOP). Data collection methods used are field studies and literature studies. The data processing method used is qualitative analysis and quantitative analysis.

Based on the research conducted, it was found that respondents' assessments related to the quality of service at Friends Sunda Resto & Café were included in the good assessment criteria. However, there are still some weaknesses that need to be improved because the quality of service provided in each dimension is still inadequate. Therefore, there are several recommendations given to increase customer satisfaction at Friends Sunda Resto & Café, namely renting a parking lot for Friends Travel & Car Rental, emphasizing employees to always maintain cleanliness, installing a separator between non-smoking areas and smoking areas, replacing brighter lights on the restaurant logo, adding Wi-Fi in every area, adding drainage holes so that there are no puddles, servicing cash registers, using decorations that match with the theme of restaurant, taking warning letters seriously, conducting briefings every morning, menu books presenting all related real pictures menu, adding employees for the kitchen, giving a firm warning, increasing the motivation of waiters, reminding waiters to know all information about the menu, directing waiters to stand by at the entrance, reminding again regarding SOPs, and making written procedures and policies.

Keywords: customer satisfaction, operational review, service quality

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, karunia, serta hidayah-Nya yang diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pemeriksaan Operasional Pada Friends Sunda Resto & Café Untuk Menilai Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan” dengan tepat waktu dan dapat diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat selesai apabila tidak terdapat dukungan, kerjasama, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung peneliti selama proses perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua peneliti, Papa Nur Shodiq dan Mama Rita Aryani yang telah memberikan kasih sayang, doa, motivasi, nasihat, dan dukungan kepada peneliti sampai saat ini.
2. Kakak peneliti Rizka Nurul Ainy dan Adik peneliti M. Belva Muzakki yang telah memberikan kasih sayang, doa, dan dukungan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu.
3. Keluarga besar peneliti yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada peneliti.
4. Bapak Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M., CMA. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan bimbingan, perhatian, motivasi, kritik, dan saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Tanto Kurnia, S.T., M.A., M.Ak. selaku dosen wali yang selalu memberikan bimbingan, dan dukungan selama masa perkuliahan.
6. Ibu Felisia, S.E., AMA., M.Ak., CMA. selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.
7. Para dosen penguji sidang sarjana.

8. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah bersedia memberikan ilmu.
9. Bapak Yudi, selaku pemilik Friends Sunda Resto & Café yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan telah membantu dalam proses pengumpulan data sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
10. Bapak Beni, selaku *manager* Friends Sunda Resto & Café yang telah membantu dalam proses pengumpulan data sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
11. Dina Fairuz, Puteri Raysa Azzahra, Ananda Mefa Juliani, Putri Nareswari, dan Nenden Rahayu, selaku sahabat peneliti yang selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi, dan menjadi pendengar selama masa perkuliahan.
12. Alviany, Anne, Annisa, Abiyan, Chowitt, Devi, Irvin, Joana, Nadhira, Nina, Salsabila, Sarah, Soraya, Tasya, Veronica, dan Zahra, Patria selaku teman peneliti yang selalu membantu, menghibur, memberikan semangat, dan menjadi pendengar selama masa perkuliahan.
13. Syifa Rezki Fauziah, Rifat Agung Adnanto, Reyhan Baihaqi Purma, Muhammad Ziraq Atallafif, dan Muhammad Sulthan Fasya, selaku teman peneliti yang selalu membantu, menghibur, dan memberikan dukungan selama proses skripsi berlangsung.
14. Teman-teman Akuntansi UNPAR angkatan 2018 yang memberikan dukungan dan dapat bekerja sama selama masa perkuliahan.
15. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah turut membantu dan mendukung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu, peneliti memohon maaf apabila terdapat kesalahan atau perkataan yang kurang berkenan. Peneliti sangat terbuka terhadap kritik dan saran agar penelitian selanjutnya dapat menjadi lebih baik. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak yang membutuhkan.

Bandung, Juli 2022

Regina Tsania Shabrina

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Kerangka Pemikiran	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Pemeriksaan.....	8
2.1.1. Definisi Pemeriksaan	8
2.1.2. Jenis Pemeriksaan	9
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.....	12
2.2.4. Tahap-Tahap Pemeriksaan Operasional.....	12
2.2.5. Efektivitas, Efisiensi, dan Ekonomis	18
2.3. Pengendalian Internal	19
2.3.1. Pengertian Pengendalian Internal.....	19

2.3.2.	Fungsi Pengendalian Internal	19
2.3.3.	Tujuan Pengendalian Internal	20
2.3.4.	Komponen Pengendalian Internal	21
2.4.	Kualitas.....	23
2.5.	Jasa	24
2.5.1.	Pengertian Jasa	24
2.5.2.	Karakteristik Jasa	24
2.6.	Kualitas Pelayanan	25
2.6.1.	Pengertian Kualitas Pelayanan	25
2.6.2.	Dimensi Kualitas Pelayanan	25
2.7.	Kepuasan Pelanggan.....	26
2.7.1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan	26
2.7.2.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	26
2.8.	Resto	27
2.9.	Café.....	28
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN		29
3.1.	Metode Penelitian.....	29
3.1.1.	Jenis Penelitian.....	29
3.1.2.	Sumber Data.....	29
3.1.3.	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.1.4.	Metode Pengolahan Data	33
3.1.5.	Kerangka Penelitian	35
3.2.	Objek Penelitian	38
3.2.1.	Sejarah Singkat Perusahaan	38
3.2.2.	Struktur Organisasi Perusahaan	38
3.2.3.	<i>Job Description</i> Perusahaan.....	39

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1. Tahap Perencanaan (<i>Planning Phase</i>).....	42
4.2. Tahap Program Kerja (<i>Work Program Phase</i>).....	46
4.2.1. Melakukan wawancara mengenai kualitas pelayanan jasa yang diberikan Friends Sunda Resto & Café kepada pelanggan	46
4.2.2. Melakukan observasi pada kegiatan operasional pada Friends Sunda Resto & Café.....	47
4.2.3. Membagikan kuesioner kepada pelanggan dan menganalisis hasil kuesioner terkait	48
4.3. Tahap Pemeriksaan Lapangan (<i>Field Work Phase</i>)	48
4.3.1. Hasil wawancara dengan pihak <i>Manager</i> dan Karyawan Friends Sunda Resto & Café.....	49
4.3.2. Hasil observasi kegiatan operasional Friends Sunda Resto & Café	52
4.3.3. Menyebarkan kuesioner dan menganalisis hasil kuesioner terkait kualitas pelayanan pada pelanggan Friends Sunda Resto & Café	54
4.3.4. Hasil identifikasi kelemahan terkait kualitas pelayanan jasa Friends Sunda Resto & Café.....	112
4.4. Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi (<i>Development of Findings and Recommendations Phase</i>)	114
4.4.1. Temuan 1: Kualitas pelayanan terkait dengan dimensi <i>tangibles</i> yang diberikan oleh Friends Sunda Resto & Café masih kurang memadai.....	114
4.4.2. Temuan 2: Kualitas pelayanan terkait dengan dimensi <i>reliability</i> yang diberikan oleh Friends Sunda Resto & Café masih kurang memadai.....	118
4.4.3. Temuan 3: Kualitas pelayanan terkait dengan dimensi <i>responsiveness</i> yang diberikan oleh Friends Sunda Resto & Café masih kurang memadai.....	120
4.4.4. Temuan 4: Kualitas pelayanan terkait dengan dimensi <i>assurance</i> yang diberikan oleh Friends Sunda Resto & Café masih kurang memadai.....	122

4.4.5. Temuan 5: Kualitas pelayanan terkait dengan dimensi <i>empathy</i> yang diberikan oleh Friends Sunda Resto & Café masih kurang memadai.....	123
4.5. Manfaat pemeriksaan operasional dalam menilai kualitas pelayanan dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan	125
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	128
5.1. Kesimpulan.....	128
5.2. Saran.....	130
DAFTAR PUSTAKA	133

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Kerangka Penelitian	37
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Perusahaan	39
Gambar 4.1. Grafik Jenis Kelamin Responden	55
Gambar 4.2. Grafik Usia Responden	56
Gambar 4.3. Grafik Frekuensi Kunjungan Responden	57
Gambar 4.4. Grafik Sumber Informasi Responden.....	58
Gambar 4.5. Grafik Tujuan Kunjungan Responden.....	59
Gambar 4.6. Grafik Faktor Pertimbangan Responden	60
Gambar 4.7. Grafik Penilaian Kondisi Restoran Secara Keseluruhan Bersih	62
Gambar 4.8. Grafik Penilaian Suasana Restoran Nyaman.....	64
Gambar 4.9. Grafik Penilaian Area Restoran Memiliki Desain dan Dekorasi yang Menarik	65
Gambar 4.10. Grafik Penilaian Fasilitas yang Diberikan	67
Gambar 4.11. Grafik Penilaian Fasilitas Parkir Luas dan Memadai	68
Gambar 4.12. Grafik Penilaian Fasilitas Perlengkapan Makan Bersih dan Dalam Keadaan Baik	70
Gambar 4.13. Grafik Penilaian Penampilan Karyawan Rapi dan Bersih	71
Gambar 4.14. Grafik Penilaian Makanan yang Disajikan Sesuai dengan Gambar di Daftar Menu	73
Gambar 4.15. Grafik Penilaian Karyawan Memberikan Pelayanan Memuaskan.....	77
Gambar 4.16. Grafik Penilaian Pesanan yang Diterima Sesuai	78
Gambar 4.17. Grafik Penilaian Pesanan Disajikan Sesuai Dengan Permintaan	80
Gambar 4.18. Grafik Penilaian Rasa Makanan yang Disajikan Enak.....	81
Gambar 4.19. Grafik Penilaian Tagihan Sesuai Dengan Pesanan	83
Gambar 4.20. Grafik Penilaian Pesanan Disajikan Dengan Cepat dan Tepat	86
Gambar 4.21. Grafik Penilaian Karyawan Memberikan Bantuan Dengan Cepat.....	88
Gambar 4.22. Grafik Penilaian Kecepatan dan Ketepatan dalam Melayani Pelanggan Saat Kondisi Ramai.....	89
Gambar 4.23. Grafik Penilaian Karyawan Dalam Menanggapi Keluhan Dengan Cepat	91

Gambar 4.24. Grafik Penilaian Karyawan Memberikan Pelayanan yang Ramah dan Sopan.....	94
Gambar 4.25. Grafik Penilaian Karyawan Dapat Menjelaskan Menu dengan Jelas dan Tepat.....	95
Gambar 4.26. Grafik Penilaian Restoran Menjaga Kebersihan dan Kesegaran yang Disajikan	97
Gambar 4.27. Grafik Penilaian Karyawan Memperhatikan Pelanggan	100
Gambar 4.28. Grafik Penilaian Karyawan Peduli Kepada Pelanggan	101
Gambar 4.29. Grafik Penilaian Karyawan Mendahulukan Kepentingan Pelanggan.....	103
Gambar 4.30. Grafik Penilaian Pelayanan Jasa Friends Sunda Resto & Café.....	106
Gambar 4.31. Grafik Penilaian Pelayanan Jasa Telah Menciptakan Kepuasan.....	107
Gambar 4.32. Grafik Pendapat Responden Berkunjung Kembali	108
Gambar 4.33. Pendapat Responden Untuk Merekomendasikan.....	109

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Kriteria Penilaian	34
Tabel 4.1. Hasil Rekapitulasi Penilaian Responden Terkait Dimensi Tangibles.....	74
Tabel 4.2. Hasil Rekapitulasi Penilaian Responden Terkait Dimensi Reliability.....	84
Tabel 4.3. Hasil Rekapitulasi Penilaian Responden Terkait Dimensi Responsiveness	92
Tabel 4.4. Hasil Rekapitulasi Penilaian Responden Terkait Dimensi Assurance	98
Tabel 4.5. Hasil Rekapitulasi Penilaian Responden Terkait Dimensi Empathy	104
Tabel 4.6. Kritik dan Saran Responden	110

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Wawancara dengan Owner pada Planning Phase
- Lampiran 2 Hasil Wawancara dengan Manager pada Field Work Phase
- Lampiran 3 Hasil Wawancara dengan Waiters pada Field Work Phase
- Lampiran 4 Hasil Wawancara dengan Chef pada Field Work Phase
- Lampiran 5 Hasil Wawancara dengan bagian Kasir pada Field Work Phase
- Lampiran 6 Hasil Observasi Friends Sunda Resto & Café pada Field Work Phase
- Lampiran 7 Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa
- Lampiran 8 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Profil Responden Kualitas Pelayanan Jasa Friends Sunda Resto & Café
- Lampiran 9 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Dimensi Tangibles Kualitas Pelayanan Jasa Pada Friends Sunda Resto & Café
- Lampiran 10 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Dimensi Reliability Kualitas Pelayanan Jasa Pada Friends Sunda Resto & Café
- Lampiran 11 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Dimensi Responsiveness Kualitas Pelayanan Jasa Pada Friends Sunda Resto & Café
- Lampiran 12 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Dimensi Assurance Kualitas Pelayanan Jasa Pada Friends Sunda Resto & Café
- Lampiran 13 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Dimensi Empathy Kualitas Pelayanan Jasa Pada Friends Sunda Resto & Café
- Lampiran 14 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kesimpulan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Friends Sunda Resto & Café
- Lampiran 15 Dokumentasi Friends Sunda Resto & Café

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi ini, dengan adanya lingkungan yang semakin kompetitif dalam persaingan antar usaha membuat para pelaku bisnis berusaha untuk menjadi pelaku bisnis yang terbaik. Seiring dengan berjalannya waktu, perusahaan tidak hanya dituntut untuk mengukur secara keuangan saja, namun juga dituntut untuk mengukur secara non-keuangan seperti mengukur kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Pengukuran non-keuangan juga dapat menghasilkan informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan sehingga perusahaan dapat terus menjalankan kegiatan usahanya dan dapat mencapai tujuan perusahaan.

Setiap perusahaan harus memiliki keunggulan kompetitifnya tersendiri agar dapat dinilai lebih unggul oleh pelanggan dibandingkan dengan kompetitor. Keunggulan kompetitif dari suatu perusahaan salah satunya dapat diukur melalui tingkat kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Jika tingkat kepuasan pelanggan suatu perusahaan baik, maka akan berdampak bagi perusahaan yaitu tercipta kesetiaan dari pelanggan yang pada akhirnya dapat meningkatkan *profit* dan keberlangsungan perusahaan. Terkait dengan kualitas pelayanan jasa, pelanggan memiliki peran penting dalam mempertahankan keberlangsungan perusahaan. Kualitas pelayanan jasa dari suatu perusahaan harus dilakukan peningkatan secara terus-menerus karena kebutuhan pelanggan terus berubah dan harapan pelanggan yang semakin tinggi.

Industri kuliner merupakan salah satu dari 15 sub sektor industri kreatif di Indonesia. Dimana sub sektor tersebut memberikan kontribusi yang cukup besar yaitu 30% dari total pendapatan sektor pariwisata dan ekonomi kreatif. Kota Bandung merupakan salah satu kota wisata yang terkenal dengan jenis makanan dan minuman yang khas sehingga Kota Bandung dijadikan sebagai salah satu kota wisata kuliner favorit di Indonesia. Namun, sejak penyebaran pandemi Covid-19 di Indonesia, berbagai sektor industri yang ada ikut terdampak salah satunya yaitu industri kuliner. Industri kuliner menjadi terdampak karena dibatasinya kegiatan masyarakat oleh

pemerintah dengan diberlakukannya PPKM (Pelaksanaan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) yang mengharuskan masyarakat berdiam di rumah dan meminimalkan masyarakat untuk beranjak dari rumah.

Di industri kuliner, pemerintah menerapkan aturan kapasitas maksimum *dine in* dan pembatasan jam operasionalnya. Dengan situasi tersebut, masyarakat menjadi kesulitan untuk beranjak dari rumah. Namun, dengan adanya aturan pembatasan tersebut masyarakat masih dapat mengunjungi restoran dengan protokol kesehatan yang sudah ditetapkan. Oleh karena itu, sebuah perusahaan industri kuliner diharapkan untuk lebih memperhatikan kualitas pelayanan jasa agar kepuasan pelanggannya tetap dapat bertahan bahkan meningkat pada masa pandemi Covid-19.

Friends Sunda Resto & Café adalah salah satu usaha penyedia makanan dan minuman khas sunda yang beralamat di Jl. BKR No. 85, Kota Bandung. Meskipun Friends Sunda Resto & Café dikenal dengan makanan khas sunda nya, restoran ini pun menyajikan berbagai jenis pilihan makanan lain, seperti *Western foods*, *Chinese Foods*, hingga masakan nusantara. Friends Sunda Resto & Café memiliki konsep restoran dengan bernuansa tropis dan setiap harinya diiringi *live music* sehingga restoran ini sangat cocok untuk dijadikan tempat pesta ulang tahun, pernikahan, *gathering*, rapat, dan lainnya. Sampai saat ini sudah banyak restoran & café yang beroperasi di Kota Bandung dengan keunggulan dan keunikan dari masing-masing restoran tersebut. Hal tersebut yang menjadi tantangan bagi Friends Sunda Resto & Café untuk terus menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggannya.

Saat ini, pelanggan tidak hanya mementingkan harga dan kualitas makanan saja, tetapi mementingkan juga kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan. Hal tersebut merupakan poin terpenting bagi pelanggan yang akan mengunjungi sebuah restoran. Restoran yang baik harus memiliki kebijakan dan prosedur yang tepat dalam mengatur mengenai kualitas pelayanan jasa yang akan diberikan kepada pelanggan sehingga restoran tersebut dapat bersaing dengan kompetitor sehingga menciptakan kepuasan pelanggan bagi pelanggan.

Pemeriksaan operasional atas kualitas pelayanan jasa di Friends Sunda Resto & Café dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memastikan apakah kualitas pelayanan jasa yang diberikan restoran kepada pelanggan sudah dapat menciptakan kepuasan. Di Friends Sunda Resto & Café belum pernah dilakukan

pemeriksaan operasional sebelumnya, sehingga dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat membantu Friends Sunda Resto & Café untuk mengetahui kelemahan restoran dan membantu memperbaiki kelemahan terutama dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dirumuskan beberapa rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh Friends Sunda Resto & Café terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan?
2. Bagaimana penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh Friends Sunda Resto & Café?
3. Apa manfaat dari pemeriksaan operasional yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Friends Sunda Resto & Café?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diidentifikasi, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh Friends Sunda Resto & Café terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan.
2. Mengetahui penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh Friends Sunda Resto & Café.
3. Mengetahui manfaat dari pemeriksaan operasional yang dilakukan oleh peneliti terhadap kualitas pelayanan jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Friends Sunda Resto & Café.

1.4. Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak perusahaan untuk mengetahui kelemahan pada perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan jasa yang dilakukan kepada pelanggan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada pihak perusahaan mengenai peranan pemeriksaan operasional untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa. Melalui penelitian ini perusahaan juga dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan sehingga perusahaan mendapatkan rekomendasi dan saran perbaikan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam memberikan pelayanan jasa untuk mengatasi kelemahan yang ada dalam memberikan kualitas pelayanan jasa.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman mengenai pemeriksaan operasional terkait kualitas pelayanan jasa yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dalam memecahkan masalah dan memberikan rekomendasi yang dapat diterapkan perusahaan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Bagi Pembaca

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan pembaca mengenai pemeriksaan operasional atas kualitas pelayanan jasa. Selain itu, pembaca juga dapat mengetahui faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan kemudian penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian serupa maupun penelitian lebih lanjut.

1.5. Kerangka Pemikiran

Seiring dengan berkembangnya zaman, khususnya pada industri kuliner terdapat banyak restoran & café yang berdiri sehingga menimbulkan persaingan yang ketat antar restoran & café. Persaingan antar restoran & café ini membuat perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan jasa yang terbaik agar pelanggan memperoleh kepuasan. Selain itu, dalam kondisi pandemi Covid-19 ini pelanggan akan lebih memperhatikan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh restoran & café, sehingga restoran & café harus mulai beradaptasi dengan kondisi tersebut agar perusahaan tetap bertahan dan berkembang di industri kuliner. Kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan merupakan hal penting bagi pelanggan dalam memilih sebuah restoran selain cita rasa makanan dan minumannya. Semakin banyak pelanggan yang merasa puas maka dapat meningkatkan penjualan perusahaan dan keberlangsungan perusahaan. Oleh karena itu, pelanggan merupakan aset terpenting pada industri kuliner.

Kepuasan pelanggan dapat terpenuhi jika perusahaan telah memberikan pelayanan jasa yang terbaik dan berkualitas. Menurut Heizer dan Render (2011: 222) mendefinisikan kualitas sebagai kemampuan dari suatu produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan menurut Kotler & Armstrong (2018: 39), itu tergantung pada ekspektasi pelanggan tersebut. Maksudnya yaitu ketika pelayanan yang didapatkan sesuai dengan ekspektasi, maka pelanggan akan merasa puas dan akan melakukan pembelian secara berulang yang akan meningkatkan penjualan perusahaan. Tetapi, jika pelayanan yang didapatkan tidak dapat memenuhi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan merasa tidak puas dan kemungkinan besar untuk tidak melakukan pembelian kembali. Maka dari itu, kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat penting untuk keberlangsungan suatu usaha. Untuk menilai kualitas pelayanan jasa terdapat lima dimensi menurut Foster (2017: 5-6), yaitu:

1. *Service Reliability* (Keandalan Jasa)

Dimensi keandalan jasa tersebut mencakup kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan jasa yang dibutuhkan kepada pelanggan dengan akurat.

2. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Ketanggapan adalah berkaitan dengan sikap ketersediaan dan kemampuan para karyawan untuk memberikan pelayanan secara responsif kepada pada pelanggan.

3. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi jaminan mencakup kemampuan, pengetahuan, dan sikap lainnya yang dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan agar terhindar dari keraguan.

4. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti fisik tersebut meliputi penampilan fisik dari pelayanan jasa yang diberikan, seperti perlengkapan, penampilan karyawan, dan sarana komunikasi yang terdapat di restoran.

5. *Empathy* (Empati)

Dimensi empati adalah sikap perhatian dan kepedulian yang dimiliki oleh restoran kepada pelanggan dengan tujuan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan konsumen.

Perusahaan diharapkan dapat memenuhi lima dimensi tersebut untuk dapat menilai dan meningkatkan ukuran kualitas pelayanan jasa. Maka dari itu, perlu dilakukannya pemeriksaan operasional sebagai suatu alat untuk menilai kualitas pelayanan jasa yang diberikan dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Reider (2002: 2), pemeriksaan operasional adalah proses mengevaluasi kegiatan operasi perusahaan yang bertujuan untuk mengidentifikasi area permasalahan yang selanjutnya akan dilakukan perbaikan secara berkelanjutan. Selain itu, pemeriksaan operasional juga dilakukan untuk memastikan kegiatan operasi perusahaan dapat berjalan secara efektif, efisien, dan ekonomis. Menurut Reider (2002: 21), operasi yang efisien mencakup penggunaan sumber daya perusahaan secara optimal dalam pelaksanaan kegiatan produksi. Dan operasi yang efektif menurut Reider (2002: 22) yaitu sejauh mana perusahaan berhasil dalam mencapai suatu tujuan atau sasarannya. Kegiatan operasi yang efektif dan efisien akan mendukung terciptanya kegiatan operasi yang ekonomis.

Dalam melakukan pemeriksaan operasional, menurut Reider (2002: 39-40) dapat dilakukan melalui lima tahap, yaitu *planning phase* (tahap perencanaan), *work programs phase* (tahap program kerja), *field work phase* (tahap pemeriksaan lapangan), *development of findings and recommendations phase* (tahap pengembangan

temuan dan rekomendasi), dan *reporting phase* (tahap pelaporan). Dengan melakukan tahap-tahap pemeriksaan operasional tersebut, diharapkan dapat membantu peneliti dalam mengetahui faktor-faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan selanjutnya dapat diambil kesimpulan serta rekomendasi untuk perusahaan.