

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL PADA *CAFÉ* KOPI DURO
UNTUK MENILAI KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat untuk
memenuhi gelar Sarjana Akuntansi

Disusun oleh :

Tasya Chairunnisa

6041801074

**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 CAFE KOPI DURO TO ASSESS
THE PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY IN THE
EFFORT TO INCREASE CUSTOMER SATISFACTION***



UNDERGRADUATE THESIS

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

By:

Tasya Chairunnisa

6041801074

**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 CAFÉ
KOPI DURO UNTUK MENILAI KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN**

Oleh:

Tasya Chairunnisa
6041801074

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*) : Tasya Chairunnisa
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 05 April 2000
NPM : 6041801074
Program studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pemeriksaan Operasional Pada Café Kopi Duro Untuk Menilai Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan:

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

Adalah benar-benar karyatulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak 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 penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : Agustus 2022

Pembuat pernyataan :



(Tasya Chairunnisa)

ABSTRAK

Saat ini, terhitung sejak tahun 2021 pertumbuhan ekonomi di dunia memasuki area peningkatan yang cukup signifikan jika dibandingkan saat awal pandemic Covid tahun 2019 dan 2020. Sektor industri berbagai negara tak terkecuali di Indonesia mulai beradaptasi dengan melakukan pengembangan usahanya dengan tetap mematuhi kebijakan protokol kesehatan. Salah satu sektor industri yakni industri kuliner seperti café, restoran dan rumah makan dapat kembali menyita perhatian masyarakat. Kuliner dianggap mampu mengangkat nama suatu wilayah karena citra rasa yang beragam dan tempat yang unik. Tak terkecuali, café Kopi Duro sebagai pelaku usaha yang mampu memberikan dampak perkembangan ekonomi bagi masyarakat disekitarnya. Kopi Duro harus memiliki keunggulan bersaing dengan café lainnya dengan memperhatikan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pemeriksaan operasional yang dilakukan adalah untuk mengetahui kebijakan dan prosedur yang diterapkan café, penilaian pelanggan terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan café, dan juga manfaat yang didapatkan dari pemeriksaan operasional yang dilakukan. Terdapat sembilan aspek yang perlu menjadi perhatian terkait dengan kualitas produk yaitu dari rasa, porsi, penampilan, warna, bentuk, aroma, tekstur, temperature, dan tingkat kematangan. Serta lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan terdiri dari *empathy*, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer melalui wawancara, observasi, dan kuesioner yang diperoleh dari pelanggan. Data sekunder yang digunakan diperoleh dari *job description*, profil Kopi Duro, SOP, dan juga menu yang ditawarkan dan yang terjual di Kopi Duro. Teknik pengumpulan data didapat dari studi lapangan dengan melakukan wawancara, observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Tinjauan literatur diperoleh dari referensi buku dan jurnal. Metode pengolahan data yang dipakai pun menggunakan analisis kuantitatif dan analisis kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan penilaian responden terkait kualitas produk dan kualitas pelayanan berada dalam kategori penilaian baik, namun beberapa dimensi masih terdapat kelemahan yang harus diperbaiki. Kelemahan tersebut dikelompokkan menjadi dua temuan, yaitu perbaikan atas kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan kurang memadai. Oleh karena itu, dibuat beberapa saran yang dapat memberikan upaya peningkatan kepuasan pelanggan pada Kopi Duro yaitu rutin melakukan pembersihan area café seperti toilet dan kursi meja, melakukan riset untuk menjual makanan yang cukup dikenal oleh masyarakat, standar minuman yang dipertahankan, mengikuti trend minuman yang dapat menarik perhatian pelanggan, kemiripan produk yang disajikan harus disesuaikan dengan yang ada di gambar menu, karyawan Kopi Duro perlu mencari referensi terkait presentasi makanan yang dapat menarik perhatian pelanggan, lahan tidak terpakai dapat dijadikan lahan parkir bagi pelanggan supaya tidak kesulitan, menambahkan atap kanopi agar pelanggan tidak terganggu pada saat hujan, pembagian jam kerja agar tugas menjadi efektif, pemberian sanksi tegas terhadap karyawan yang melanggar kebijakan, rutin melakukan briefing guna mencapai target penjualan yang lebih baik dan penambahan karyawan bagian kasir.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, kualitas produk, pemeriksaan operasional

ABSTRACT

Currently, starting in 2021, economic growth in the world has entered a significant increase compared to the beginning of the Covid pandemic in 2019 and 2020. The industrial sectors of various countries, including Indonesia, are starting to adapt by developing their businesses while still complying with health protocol policies. One of the industrial sectors, namely the culinary industry, such as cafes, restaurants and restaurants, can again attract public attention. Culinary is considered able to raise the name of a region because of the diverse taste images and unique places. No exception, Café Duro Coffee as a business actor who is able to have an impact on economic development for the surrounding community. Duro Coffee must have a competitive advantage with other cafes by paying attention to product quality and service quality provided to customers, so as to increase customer satisfaction.

The operational review carried out is to find out the policies and procedures applied by the cafe, customer assessments of the product quality and service quality provided by the café, and also the benefits obtained from the operational inspection carried out. There are 9 aspects that need attention related to product quality, namely from taste, portion, appearance, color, shape, aroma, texture, temperature, and level of maturity. And 5 dimensions to measure service quality consist of empathy, tangibles, reliability, responsiveness, and assurance.

The research method used is descriptive method. The data used are primary data through interviews, observations, and questionnaires obtained from customers. The secondary data used were obtained from job descriptions, profiles of Kopi Duro, SOPs, and also the menus offered and sold at Kopi Duro. Data collection techniques were obtained from field studies by conducting interviews, observations, questionnaires, and documentation. The literature review was obtained from reference books and journals. The data processing method used its quantitative analysis and qualitative analysis.

Based on the results of the research conducted, it was found that respondents' assessments related to product quality and service quality were in the good rating category, but some dimensions still had weaknesses that needed to be improved. These weaknesses are grouped into two findings, namely improvements in product quality and inadequate service quality to customers. Therefore, several suggestions are made that can provide efforts to increase customer satisfaction at Kopi Duro, namely routinely cleaning cafe areas such as toilets and table chairs, conducting research to sell food that is well known to the public, maintaining drink standards, following beverage trends that can attract the attention of customers, the similarity of the products served must be adjusted to those in the menu image, Kopi Duro employees need to find references related to food presentations that can arouse customers' appetites, unused land can be used as parking lots for customers so they don't have problems, add a canopy roof so that customers not disturbed when it rains, division of working hours so that tasks become effective, giving strict sanctions to employees who violate policies, regularly conducting briefings to achieve better sales targets and adding more employees at the cashier.

Keywords: customer satisfaction, service quality, product quality, operational review

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'Ala* (SWT) atas berkat dan keberjalanan-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pemeriksaan Operasional Pada *Cafe Kopi Duro* untuk Menilai Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan” dengan tepat waktu dan dapat diajukan sebagai syarat untuk memenuhi gelar Sarjana Akuntansi di Universitas Katolik Parahyangan.

Peneliti sepenuhnya menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat selesai dikerjakan apabila tidak ada bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak. Maka dari itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah memberi dukungan dan membantu peneliti selama proses perkuliahan sampai dengan proses penelitian skripsi. Dalam kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua peneliti, Ayah Saleh, Ibu Ritta, dan Papah Ridwan yang telah memberikan doa, dorongan, motivasi, dan dukungan kepada peneliti dari awal memasuki pendidikan di Universitas Katolik Parahyangan sampai dengan titik dimana peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua adik peneliti yaitu Salwa Nailannisa dan Zeeya Aysha Alfathunnisa yang selalu menjadi penghibur sekaligus motivasi peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
3. Keluarga besar peneliti yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada peneliti.
4. Bapak Prof. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M., CMA. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan arahan, kejelasan, bimbingan, dan perhatian dalam penelitian skripsi ini. Terima kasih telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing dan membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
5. Bapak Angga Sasmitapura, S.E., M.Ak., CMA., PFM. selaku dosen wali yang selalu memberikan dukungan selama delapan semester perkuliahan.
6. Ibu Felisia, S.E., AMA., M.Ak., Ak. selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan

7. Para dosen penguji sarjana.
8. Seluruh dosen dan staf tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu dan arahan kepada peneliti.
9. Ibu Melati, selalu pemilik dari Kopi Duro yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
10. Bapak Billy, selaku *manager* operasional Kopi Duro yang telah membantu peneliti dalam proses wawancara hingga pengumpulan data sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar hingga selesai.
11. Fiqih Aghniyan Hidayat yang selalu ada mendengar keluh kesah peneliti sekaligus memberikan dukungan, perhatian, dan motivasi kepada peneliti selama masa perkuliahan.
12. Dhiaz selaku teman dekat peneliti yang selalu membantu dan memberi dukungan sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
13. Ananda Tiara M, Alya Cintya S, dan Syafni Amalia, selaku sahabat peneliti yang selalu memberikan dukungan dan menjadi pendengar yang baik bagi peneliti.
14. Alvi, Anne, Annisa, Chowitt, Devi, Irvin, Nadhira, Nina, Regina, Sarah, Soraya, Veronica, Zahra, dan Joana, selaku teman peneliti yang selalu menjadi penghibur dan penyemangat dari awal perkuliahan hingga penelitian skripsi ini.
15. Marcella Dewi, Jovanke, Gabrielle, dan Benedictus selaku teman seperjuangan dan seperbimbingan dalam penelitian skripsi ini.
16. Teman-teman Akuntansi UNPAR Angkatan 2018 yang memberikan dukungan dan bekerja sama selama perkuliahan berlangsung.

Peneliti menyadari penelitian skripsi ini jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, peneliti meminta maaf apabila terdapat kesalahan baik dalam perkataan atau apapun yang kurang berkenan. Peneliti sangat terbuka dengan kritik dan saran agar penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan lebih baik lagi. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak yang membutuhkan.

Bandung, Juli 2022

Tasya Chairunnisa

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
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.....	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.....	13
2.2.5. Efektivitas, Efisiensi, dan Ekonomis.....	17
2.3. Kualitas.....	18
2.4. Produk.....	18
2.4.1. Kualitas Produk.....	19
2.4.1. Pengukuran Kualitas Produk.....	19
2.5. Pelayanan.....	21
2.5.1. Kualitas Pelayanan.....	21
2.5.2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	22
2.6. Kepuasan Pelanggan.....	23

2.6.1.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	23
2.7.	Cafe	24
2.7.1.	Definisi Cafe.....	24
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....		25
3.1.	Metode Penelitian.....	25
3.1.1.	Jenis Penelitian.....	25
3.1.2.	Sumber Data	25
3.1.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.1.4.	Metode Pengolahan Data	28
3.1.5.	Kerangka Penelitian.....	32
3.2.	Objek Penelitian	33
3.2.1.	Sejarah Singkat Perusahaan	34
3.2.2.	Struktur Perusahaan <i>Cafe</i> Kopi Duro.....	35
3.2.3.	Deskripsi Pekerjaan	35
3.2.4.	Produk	37
3.2.5.	Gambaran Umum Aktivitas Operasi Pembuatan Produk dan Pelayanan Jasa.....	37
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Tahap Perencanaan (<i>Planning Phase</i>).....	39
4.2	Tahap Program Kerja (<i>Work Program Phase</i>).....	43
4.2.1.	Melakukan wawancara terkait kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan Kopi Duro.....	44
4.2.2.	Melakukan observasi pada aktivitas operasional Kopi Duro	44
4.2.3.	Membagikan kuesioner pada konsumen Kopi Duro serta menganalisis kuesioner.....	45
4.3	Tahap Pemeriksaan Lapangan (<i>Field Work Phase</i>).....	45
4.3.1	Melakukan wawancara dengan <i>manager</i> dan karyawan Kopi Duro	45
4.3.2	Hasil observasi kegiatan operasional Kopi Duro	49
4.3.3	Analisis hasil data kuesioner terkait kualitas produk dan pelayanan kepada pelanggan Kopi Duro.....	51
4.4	Tahap pengembangan temuan dan rekomendasi (development of review findings and recommendation phase)	137

4.4.1.	Temuan 1: Kualitas produk yang ditawarkan tidak sesuai dengan keinginan pelanggan.....	138
4.4.2.	Temuan 2: Fasilitas yang tersedia di Kopi Duro tidak terjaga kebersihannya dan kurang memadai.....	140
4.4.3.	Temuan 3: Kebijakan untuk para karyawan Kopi Duro kurang tegas	142
4.4.4.	Temuan 4: Kualitas pelayanan yang diberikan Kopi Duro kurang memuaskan pelanggan.....	145
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		147
5.1.	Kesimpulan	147
5.2.	Saran.....	150
DAFTAR PUSTAKA		153
LAMPIRAN.....		154
RIWAYAT HIDUP PENELITI.....		188

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Kriteria Penilaian Kuesioner	29
Tabel 3.2. Kriteria Interval.....	30
Tabel 4.1. Rekapitulasi Penilaian Terkait Dimensi Rasa	65
Tabel 4.2. Rekapitulasi Penilaian Terkait Dimensi Penampilan.....	72
Tabel 4.3. Rekapitulasi Penilaian Terkait Dimensi Warna	76
Tabel 4.4. Rekapitulasi Penilaian Terkait Dimensi Bentuk.....	80
Tabel 4.5. Rekapitulasi Hasil Rata-Rata Skor Akhir Seluruh Dimensi Produk	88
Tabel 4.6. Rekapitulasi Penilaian Terkait Dimensi <i>Empathy</i>	94
Tabel 4.7. Rekapitulasi Penilaian Terkait Dimensi <i>Tangibles</i>	105
Tabel 4.8. Rekapitulasi Penilaian Terkait Dimensi <i>Reliability</i>	115
Tabel 4.9. Rekapitulasi Penilaian Terkait Dimensi <i>Responsiveness</i>	123
Tabel 4.10. Rekapitulasi Penilaian Terkait Dimensi <i>Assurance</i>	129
Tabel 4.11. Rekapitulasi Hasil Rata-Rata Skor Akhir Seluruh Dimensi Pelayanan..	129
Tabel 4.12. Kritik dan Saran Responden	134

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Kerangka Penelitian	32
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Kopi Duro	35
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden.....	52
Gambar 4.2. Grafik Usia Responden.....	53
Gambar 4.3. Grafik Pengeluaran Responden dalam Sebulan.....	54
Gambar 4.4. Pekerjaan Responden	55
Gambar 4.5. Grafik Jumlah Kunjungan Responden	56
Gambar 4.6. Grafik Sumber Informasi.....	57
Gambar 4.7. Alasan Utama Responden Berkunjung	58
Gambar 4.8. Penilaian terhadap Rasa Makanan & Minuman.....	59
Gambar 4.9. Penilaian terhadap Produk Minuman Beragam Sesuai Ekspetasi Pelanggan	61
Gambar 4.10. Penilaian terhadap Pilihan Rasa Makanan Beragam.....	62
Gambar 4.11. Penilaian terhadap Variasi Rasa Minuman Kopi.....	64
Gambar 4.12. Penilaian terhadap Porsi Makanan/Minuman.....	67
Gambar 4.13. Penilaian terhadap Kebersihan dalam Penampilan Produk.....	69
Gambar 4.14. Penilaian terhadap Penampilan Produk Menggugah Selera Pelanggan	70
Gambar 4.15. Penilaian terhadap Kombinasi Warna Minuman Sudah Menarik	73
Gambar 4.16. Penilaian terhadap Kombinasi Warna Produk Sesuai Dengan Gambar	74
Gambar 4.17. Penilaian terhadap Bentuk Minuman Sudah Menarik Perhatian.....	77
Gambar 4.18. Penilaian terhadap <i>Packaging</i> Bentuk Minuman Baik.....	78
Gambar 4.19. Penilaian terhadap Aroma Produk Sesuai Dengan Jenisnya.....	81
Gambar 4.20. Penilaian terhadap Tekstur Minuman Sudah Sesuai.....	83
Gambar 4.21. Penilaian terhadap Temperatur Minuman Sudah Sesuai.....	85
Gambar 4.22. Penilaian terhadap Tingkat Kematangan Makanan Baik.....	87

Gambar 4.23. Penilaian terhadap Karyawan Peduli & Paham Kebutuhan Pelanggan	90
Gambar 4.24. Penilaian terhadap Karyawan Memprioritaskan Kebutuhan Pelanggan	.91
Gambar 4.25. Penilaian terhadap Karyawan Mendengar Keluhan Dengan Baik93
Gambar 4.26. Penilaian terhadap Penampilan Karyawan Sudah Rapih96
Gambar 4.27. Penilaian terhadap Lokasi Kopi Duro Sudah Terjangkau97
Gambar 4.28. Penilaian terhadap Kondisi Seluruh Café Nyaman & Bersih99
Gambar 4.29. Penilaian terhadap Lahan Parkir Yang Luas100
Gambar 4.30. Penilaian terhadap Fasilitas Kopi Duro Sudah Memadai102
Gambar 4.31. Penilaian terhadap Protokol Kesehatan di Kopi Duro104
Gambar 4.32. Penilaian terhadap Struk Tagihan Sudah Akurat108
Gambar 4.33. Penilaian terhadap Pembuatan Produk Sudah Cepat109
Gambar 4.34. Penilaian terhadap Pesanan Sesuai dengan <i>Request</i> Pelanggan111
Gambar 4.35. Penilaian terhadap Produk Disajikan Cepat Meskipun Café Ramai	...112
Gambar 4.36. Penilaian terhadap Deskripsi Produk Sesuai Dengan Penjelasan114
Gambar 4.37. Penilaian terhadap Karyawan Tanggap Menjawab Permintaan Pelanggan117
Gambar 4.38. Penilaian terhadap Pesanan Disajikan Kembali Dengan Cepat119
Gambar 4.39. Penilaian terhadap Proses Pembayaran di Kopi Duro Cepat120
Gambar 4.40. Penilaian terhadap Penanganan Keluhan Memuaskan Pelanggan122
Gambar 4.41. Penilaian terhadap Karyawan Mendeskripsikan Menu Dengan Baik	.124
Gambar 4.42. Penilaian terhadap Karyawan Sudah Melayani Sopan dan Ramah126
Gambar 4.43. Penilaian terhadap Kemampuan Berkomunikasi Karyawan Baik127
Gambar 4.44. Penilaian terhadap Keseluruhan Kualitas Produk dan Pelayanan130
Gambar 4.45. Penilaian terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Produk & Pelayanan131
Gambar 4.46. Penilaian terhadap Keinginan Datang Kembali ke Kopi Duro132
Gambar 4.47. Penilaian terhadap Kesiediaan Merekomendasikan Kopi Duro133

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara dengan Manajer Operasional pada Tahap *Planning*

Lampiran 2 Hasil Wawancara dengan Manajer Operasional pada Tahap *Field Work Phase*

Lampiran 3 Hasil Wawancara dengan karyawan pada Tahap *Field Work Phase*

Lampiran 4 Hasil Observasi Lapangan di Kopi Duro

Lampiran 5 Kuesioner Penelitian

Lampiran 6 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Profil Responden

Lampiran 7 Dokumentasi

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pertumbuhan ekonomi di dunia saat ini memasuki area peningkatan yang cukup signifikan sejak pandemi COVID-19 yang terjadi ditahun 2019. Penyebab dari peningkatan ini salah satunya adalah mulai majunya kembali berbagai sektor industri yang merupakan kontribusi besar bagi perekonomian dunia, salah satunya di Indonesia. Sektor Industri di Indonesia mulai kembali pulih terhitung sejak tahun 2021 sampai dengan saat ini, dan mulai membiasakan diri dengan tetap berada pada masa *new normal* yang mana terdapat syarat serta kebijakan tertentu yang harus dipenuhi terkait dengan protokol kesehatan. Salah satu sektor industri yang mampu mengangkat perekonomian Indonesia adalah industri kuliner. ¹Menteri Keuangan Sri Mulyani mengatakan “Berdasarkan data Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tahun 2021, kuliner sebagai sub sektor penyumbang Pendapatan Domestik Bruto (PDB) terbesar dari ekonomi kreatif, rata-rata tiap tahun sekitar 43% dari total PDB ekonomi kreatif”. Karena industri kuliner yang beragam dapat mengangkat rasa ingin mencoba masyarakat untuk turut berpartisipasi dalam perkembangan bisnis kuliner di berbagai penjuru di Indonesia.

Di zaman digitalisasi ini pelaku usaha industri kuliner melalui kegiatan usahanya berbondong-bondong melakukan inovasi terhadap produk makanan dan minuman yang mereka jual. Kegiatan usaha pada dasarnya merupakan suatu bentuk kegiatan yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal guna mempertahankan usaha di tengah persaingan yang ada. Tak terkecuali para pelaku usaha café yang memiliki jumlah yang terus bertambah seiring dengan berjalannya waktu. Café merupakan tempat usaha yang menyediakan berbagai makanan dan minuman yang mana biasanya minuman kopi sebagai menu utama pendamping. Dalam hal ini, mengonsumsi minuman di café yang berkualitas menjadi sebuah gaya hidup masyarakat yang tentunya memberikan dampak perkembangan ekonomi bagi

¹ <https://nasional.kontan.co.id/news/sri-mulyani-industri-kuliner-jadi-penyumbang-terbesar-pertumbuhan-ekonomi-kreatif>

para pelaku usaha café di Indonesia. Tentunya banyak sekali aspek yang menjadi pertimbangan para konsumen dalam memilih café yang menjadi tujuannya seperti tempat, suasana, harga, maupun jarak café yang akan dituju.

Kepuasan konsumen berbicara mengenai seberapa jauh perusahaan dapat memenuhi harapan konsumen. Dalam hal ini, perusahaan dengan sangat amat perlu menjaga kepuasan konsumen dengan cara memberikan nilai lebih kepada konsumen. Pelaku usaha juga perlu mengetahui kepuasan para pelanggan terhadap usaha yang dijalankannya sebagai salah satu rumusan strategi yang dijalankan pelaku usaha untuk bertahan dalam kondisi persaingan yang ketat. Aspek penting lain yang menjadi kesan utama hingga dapat memberikan kepuasan kepada konsumen terdapat pada pelayanan yang berkualitas. Ditunjukkan oleh kemampuan pelaku usaha cafe dalam memberikan sikap yang nyaman, ramah, dan responsif dalam menanggapi perilaku konsumen. Sehingga, setiap café perlu memperhatikan cara terbaik agar mereka dapat memuaskan konsumen dari segi pelayanan. Tidak hanya itu, café pun perlu memiliki keunggulan agar dapat dengan mudah bersaing dengan kompetitor lain.

Mengingat salah satu daerah Indonesia yakni Kota Bandung yang memiliki beragam jenis kuliner sehingga dapat menarik wisatawan yang tinggi dari berbagai penjuru daerah, dan juga dalam perkembangan memenuhi gaya hidup masyarakat sehingga masyarakat kini lebih memilih menghabiskan waktu di café. Salah satu café yang sedang dalam proses bersaing terdapat di Kota Bandung yaitu Kopi Duro. Kopi Duro merupakan salah satu café yang menyediakan aneka minuman bervariasi beralamatkan di Jalan Madura No.1A terletak di lokasi pusat Kota Bandung. Para konsumen tidak hanya bisa menikmati minuman kopi yang menjadi andalan menu Kopi Duro, tetapi dapat juga menikmati cemilan kecil. Lokasinya pun cukup strategis, yaitu di pusat kota sehingga konsumen dari berbagai penjuru daerah di Kota Bandung bisa dengan mudah mengunjungi Kopi Duro ini. Kopi Duro memberikan harga yang relatif terjangkau dibanding café lainnya. Tempatnya pun nyaman dan sederhana, cukup menjadi andalan anak muda untuk berkumpul dan mengerjakan tugas. Namun, persaingan dalam bisnis kuliner khususnya café di Kota Bandung semakin sengit sehingga Kopi Duro perlu konsisten dalam meningkatkan inovasi produk maupun kualitas pelayanannya. Dalam aktivitas operasi perusahaannya, di

Kopi Duro masih terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan SOP dan juga terdapat keluhan atas produk yang tidak sesuai standar.

Oleh sebab itu, Kopi Duro harus memiliki keunggulan bersaing atau *competitive advantage* yang tepat guna bersaing dengan café lainnya. Pemeriksaan operasional atas kualitas produk dan pelayanan yang dilakukan Kopi Duro dilakukan untuk membantu Kopi Duro dalam melakukan perbaikan berkelanjutan. Dengan dilakukannya pemeriksaan operasional ini diharapkan dapat mempertahankan kekonsistenan café dalam menyajikan produk maupun memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat memperbaiki kelemahan terkait kualitas produk dan pelayanan Kopi Duro kepada para konsumen. Tentunya, dapat memberikan rekomendasi agar pihak café senantiasa mengambil tindakan yang tepat guna meningkatkan kualitas produk dan pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan para konsumen. Sehingga, Kopi Duro dapat bertahan didalam industri kuliner.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang sudah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang diidentifikasi dan yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh Kopi Duro terkait kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen?
2. Bagaimana penilaian pelanggan terhadap kualitas produk dan pelayanan yang diberikan oleh Kopi Duro?
3. Apa manfaat pemeriksaan operasional yang dilakukan oleh peneliti terhadap kualitas produk dan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Kopi Duro?

1.3. Tujuan Penelitian

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

1. Mengetahui kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh Kopi Duro terkait kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

2. Mengetahui penelitian yang diberikan oleh pelanggan terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kopi Duro.
3. Mengetahui manfaat yang dapat diperoleh dari pemeriksaan operasional yang dilakukan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di Kopi Duro.

1.4. Kegunaan Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan bagi beberapa pihak, diantaranya:

1. Bagi Kopi Duro

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak perusahaan untuk mengetahui kelemahan kualitas produk dan pelayanan yang masih ada di perusahaan kepada konsumen. Perusahaan dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas produk dan pelayanan yang dilakukan kepada pelanggan. Selain itu, rekomendasi yang akan diberikan kepada Kopi Duro diharapkan dapat mengatasi gangguan dan kelemahan yang terjadi di *cafe* ini sehingga bisa dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Bagi peneliti

Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti terkait dengan kualitas produk dan pelayanan khususnya pada sebuah tempat *cafe*. Penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan kemampuan peneliti dalam memecahkan suatu masalah di lapangan serta membuat rekomendasi yang tepat sehingga dapat diaplikasikan oleh peneliti dalam dunia nyata.

3. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tambahan bagi pembaca terkait dengan pemeriksaan operasional khususnya untuk kualitas produk dan kualitas pelayanan dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen, serta dapat menjadi bahan referensi bagi pembaca jika melakukan penelitian serupa.

1.5. Kerangka Pemikiran

Seiring berjalannya waktu, pertumbuhan industri kuliner kian membanyak, semua pelaku usaha kuliner termasuk café harus dapat memiliki keunggulan kompetitif guna menghadapi persaingan yang ada. Terlebih lagi saat ini pertumbuhan ekonomi di Indonesia kian membaik sejak tahun 2021. Maka, para pelaku usaha café perlu memantau produk yang mereka jual maupun pelayanan yang ditawarkan. Kualitas produk yang disajikan kepada pelanggan patut untuk diperhatikan, karena produk yang berkualitas adalah produk yang bisa memenuhi keinginan pelanggan. Produk yang berkualitas baik adalah produk yang telah menjalankan fungsi-fungsinya. Menurut West, Wood dan Hanger (2006:39), Gaman dan Sherrington (1996:132), dan Jones (2000:109-110) dalam jurnal Fiani dan Japariato (2012:1) disebutkan dalam mengukur kualitas produk berupa makanan atau minuman terdapat sembilan dimensi yaitu: rasa, porsi, penampilan, warna, bentuk, aroma, tekstur, temperatur, dan tingkat kematangan.

Kualitas pelayanan pun tak kalah penting, karena mempengaruhi apa yang menjadi kenyamanan pelanggan dalam hal berkomunikasi dengan café. Maka dari itu, diberlakukannya pemeriksaan operasional untuk mengetahui sekaligus menilai apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Kopi Duro menciptakan kepuasan pelanggan atau tidak. Kualitas pelayanan adalah upaya para pelaku usaha guna memenuhi kebutuhan pelanggan yang dibarengi dengan keinginan pelanggan serta ketepatan cara penyampaian supaya dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan citra café, citra yang baik maka pelanggan akan senantiasa melakukan kunjungan serta pembelian ulang bahkan dapat merekomendasikannya kepada rekan pelanggan. Parasuraman dan teman-temannya (2016:244) mengungkapkan terdapat lima dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yakni:

1) *Empathy* (empati),

Bentuk perhatian tulus karyawan café kepada para pelanggan agar lebih memahami keinginan pelanggan. Seorang karyawan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

2) *Tangibles* (bukti langsung),

Suatu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pelanggan. Seperti penampilan karyawan café, kemampuan sarana prasarana café, serta bukti fisik (fasilitas café) yang dapat diandalkan oleh lingkungan sekitarnya.

3) *Realibility* (keandalan),

Kemampuan café dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan yaitu cepat dan akurat.

4) *Responsiveness* (daya tanggap),

Daya tanggap seperti rasa keinginan seorang karyawan café dalam membantu konsumen dengan pelayanan yang reaktif

5) *Assurance* (jaminan)

Dimensi ini meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan yang harus dimiliki para karyawan café guna menumbuhkan rasa percaya kepada para pelanggan.

Menurut Reider (2002:39) , mengemukakan terdapat lima tahapan pemeriksaan operasional yaitu *planning* (tahap perencanaan), *work programs* (tahap program kerja), *field work* (tahap pelaksanaan kerja lapangan), *development of findings and recommendations* (tahap pengembangan temuan audit dan rekomendasi), dan *reporting* (tahap pelaporan). Dimulai yang pertama yaitu tahap perencanaan, mengumpulkan informasi terkait aktivitas operasi café, mengidentifikasi kemungkinan area masalah, dan informasi-informasi lain yang akan dijadikan titik awal untuk mengembangkan dasar pemeriksaan operasional. Tahap kedua yaitu tahapan program kerja, pada tahap ini mempersiapkan suatu rencana kerja secara sistematis untuk melakukan pemeriksaan operasional. Lalu yang ketiga tahapan pelaksanaan kerja lapangan, disini merealisasikan rencana yang ada pada tahap *work program* dengan mengumpulkan bukti dan informasi yang mendukung serta menganalisis bukti dan informasi tersebut hingga mengetahui area mana yang perlu dilakukan perbaikan berkelanjutan. Tahap keempat yaitu *development of findings and recommendations*, setelah memperoleh temuan ditahap sebelumnya yang dikembangkan berdasarkan lima atribut yaitu kondisi, kriteria, efek, penyebab, dan rekomendasi. Tahap terakhir adalah tahap pelaporan, pada tahap ini laporan dibuat berdasarkan empat tahap yang telah dilakukan sebelumnya.

Dengan dilakukannya kelima tahapan pemeriksaan operasional di atas diharapkan dapat memberikan saran dan rekomendasi untuk café Kopi Duro, serta dapat memperbaiki masalah yang ada dan meningkatkan kinerja operasional dengan meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.