

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Sejiwa Coffee, peneliti dapat mengambil beberapa kesimpulan yang penting dari kegiatan pemeriksaan operasional yang telah dilakukan dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Sejiwa Coffee. Kesimpulan yang peneliti dapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kebijakan dan prosedur terkait kualitas pelayanan jasa yang diterapkan Sejiwa Coffee kepada para pelanggan sudah cukup baik, namun dari penelitian yang dilakukan masih terdapat beberapa kekurangan dari kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh Sejiwa Coffee. Selama beroperasi, Sejiwa Coffee telah menetapkan kebijakan prosedur berupa karyawan yang harus berpenampilan rapi, bersih, dan menggunakan seragam yang lengkap. Lalu, pihak kafe juga telah memperhatikan aspek protokol kesehatan di mana karyawan yang bertugas harus menerapkan protokol kesehatan dengan menggunakan masker dan pada bagian *kitchen* serta *bar*, karyawan yang bekerja pada bagian tersebut harus berada dalam keadaan bersih agar tetap menjaga kualitas makanan dan minuman yang disajikan kepada pelanggan. Terkait dengan aspek kebersihan, Sejiwa Coffee juga selalu melakukan kegiatan *general cleaning* untuk memastikan kebersihan dan kualitas peralatan yang ada pada area *kitchen* dan *bar*. Rasa makanan dan minuman yang disajikan juga sudah cukup stabil, peralatan makan yang digunakan oleh pelanggan sudah berada dalam keadaan bersih, waktu persiapan makanan dan minuman yang masih dalam batas waktu yang wajar, fasilitas di kafe yang sudah cukup memadai, dan proses pembayaran yang dapat dilakukan dengan cepat dan akurat. Alur prosedur pelayanan jasa mulai dari pelanggan datang hingga meninggalkan kafe sudah tersusun dengan baik dan pembagian tugas seluruh karyawan kafe telah dilakukan dengan baik dan benar.

Namun, masih terdapat kekurangan dari kebijakan dan prosedur yang ada pada Sejiwa Coffee seperti terkadang terdapat *waiters* yang bersikap kurang ramah dan sopan, tidak terdapat *waiters* yang *stand by* baik pada pintu

masuk maupun pada setiap sudut area kafe, *waiters* yang seringkali asik sendiri mengobrol dengan para *waiters* lainnya, *waiters* yang memainkan *handphone* saat jam kerja, pengetahuan *waiters* tentang menu makanan dan minuman yang masih kurang, dan *waiters* yang tidak menggunakan masker pada saat bertugas. Sanksi yang ditetapkan untuk karyawan yang melakukan pelanggaran juga masih kurang tegas. Menu digital pada Sejiwa Coffee juga tidak selalu diperbarui secara berkala sehingga masih ditemukan kesalahan pada ukuran dan harga. Lalu, fasilitas yang tersedia seperti stop kontak tidak tersedia pada setiap meja pelanggan dan tidak seluruhnya berfungsi dengan baik, fasilitas toilet dan wastafel yang tidak dibersihkan secara berkala, dan fasilitas mushola yang tidak menjaga privasi pelanggan. Suasana kafe yang panas juga tidak dilengkapi dengan fasilitas pendingin ruangan yang memadai dan fasilitas *indoor smoking* yang membuat beberapa pelanggan kurang nyaman.

2. Penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Sejiwa Coffee sudah sangat baik dengan total rata – rata skor akhir dari kelima dimensi yang ada sebesar 82,59 %. Dimensi *tangibles* mendapatkan rata – rata skor akhir sebesar 78,77 %. Dimensi *reliability* mendapatkan rata – rata skor akhir sebesar 85,06 %. Dimensi *responsiveness* mendapatkan rata – rata skor akhir sebesar 82,53 %. Dimensi *assurance* mendapatkan rata – rata skor akhir sebesar 83,56 %. Dimensi *empathy* mendapatkan rata – rata skor akhir sebesar 83,03 %.

Namun, masih terdapat kekurangan – kekurangan pada kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Sejiwa Coffee di mana hal tersebut disebabkan karena terdapat skor penilaian pelanggan terhadap kualitas yang disebabkan karena fasilitas yang kurang baik seperti stop kontak yang kurang memadai, toilet dan wastafel yang becek dan kotor, *waiters* yang masih kurang ramah, dan juga kurang responsif dalam melayani pelanggan. Selain itu, masih terdapat juga dua responden yang merasa bahwa kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Sejiwa Coffee belum memenuhi harapan responden. Lalu, terdapat satu responden yang merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan. Terdapat juga tiga responden yang tidak memiliki keinginan untuk berkunjung ke Sejiwa Coffee di kemudian hari dan terdapat lima responden yang tidak memiliki keinginan untuk

merekomendasikan Sejiwa Coffee kepada teman – teman, keluarga, dan saudara responden.

3. Manfaat dari pemeriksaan operasional yang dilakukan oleh peneliti terhadap kualitas pelayanan jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Sejiwa Coffee adalah pihak kafe dapat mengetahui bahwa setelah dilakukannya pemeriksaan operasional, masih terdapat berbagai macam permasalahan dan kekurangan yang terjadi pada aktivitas pelayanan jasa dari Sejiwa Coffee yang selama ini tidak disadari oleh pihak kafe dan dapat berpotensi menimbulkan permasalahan besar ke depannya bila tidak segera dilakukan perbaikan. Lalu, pihak kafe juga dapat mengetahui penilaian responden terhadap aktivitas pelayanan jasa yang diberikan di mana pelayanan jasa yang diberikan masih tidak efektif. Dengan ditemukannya berbagai macam permasalahan yang terjadi, peneliti pada akhirnya dapat memberikan rekomendasi – rekomendasi yang sesuai dengan proses bisnis dari kafe dan tentunya dapat diimplementasikan oleh Sejiwa Coffee sebagai bagian dari upaya perbaikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, Sejiwa Coffee juga diharapkan dapat melakukan pemeriksaan operasional secara rutin setiap tahunnya agar Sejiwa Coffee dapat terus beroperasi dengan baik.

5.2. Saran

Setelah penelitian ini dilakukan, peneliti juga dapat memberikan beberapa saran yang dapat berguna bagi Sejiwa Coffee dalam melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Saran dari peneliti untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan jasa pada dimensi *tangibles*, yaitu :
 - a. Sejiwa Coffee dapat membuat papan penanda tambahan lima puluh meter sebelumnya dan menambah papan nama tambahan yang diletakkan di pinggir jalan di depan Sejiwa Coffee.
 - b. Toilet dan wastafel dapat selalu dibersihkan secara berkala oleh *cleaning service* agar pengunjung merasa nyaman dan memasang anti slip pada lantai toilet sebagai peringatan adanya perbedaan tinggi lantai pada toilet.
 - c. Memasang gordena berukuran besar pada kaca dan menggunakan portable air conditioner untuk mengatasi udara panas di kafe.

- d. Fasilitas stop kontak dapat disediakan pada setiap meja pelanggan dan dipastikan berfungsi dengan baik.
 - e. Menu digital sebaiknya selalu diperbarui secara berkala dan dapat ditambahkan gambar pada buku menu tersebut.
 - f. Tetap menyediakan buku menu fisik untuk mengantisipasi pelanggan yang terkendala menggunakan menu digital.
2. Saran dari peneliti untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan jasa pada dimensi *reliability*, yaitu :
- a. Melakukan kegiatan *refreshment training* di luar kafe paling tidak satu tahun dua kali agar karyawan tidak jenuh dan dapat semakin kompak.
 - b. Melakukan penghitungan *reorder point* dari bahan baku dan gas agar dapat tetap tersedia saat proses memasak berlangsung.
 - c. Memberikan pelatihan kepada para waiters agar dapat melakukan *input* pesanan pelanggan dengan baik dengan benar pada sistem menggunakan *tablet*.
 - d. Menggunakan *order checker* pada meja pelanggan agar dapat melakukan pemeriksaan terkait *item* apa saja yang dipesan agar tidak terdapat kesalahan dan waiters dapat menandakan pesanan yang sudah tiba di meja pelanggan.
 - e. Agar rasa makanan dan minuman tetap konsisten, pelatihan dapat dilakukan pada karyawan dapur dan *bar* yang berpatokan pada standar yang ditetapkan, mencoba pesanan pelanggan terlebih dahulu, dan menjaga kualitas bahan baku.
 - f. Melakukan pembaruan secara berkala pada menu makanan dan minuman.
 - g. Pemberlakuan sanksi tegas seperti denda dan pemotongan gaji karyawan untuk dapat lebih mendisiplinkan karyawan.
 - h. Menyediakan papan nomor meja dan *waiters* dilatih untuk menguasai denah kafe.
 - i. *Waiters* juga dapat bertanya nama pelanggan pada saat melakukan pemesanan untuk dapat mempermudah proses pembayaran di kasir.
 - j. Pemisahan tugas harus dilakukan di kasir (otorisasi, penyimpanan, dan pencatatan) dan *feedback form* dapat diberikan saat pelanggan membayar melalui *barcode* yang disimpan di meja kasir.
 - k. *Feedback form* juga dapat diberikan kepada pelanggan pada saat melakukan pembayaran di kasir dengan menyimpan *barcode* berisi *form* tersebut.

3. Saran dari peneliti untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan jasa pada dimensi *responsiveness*, yaitu :
 - a. *Waiters* selalu *stand by* baik pada pintu masuk maupun setiap sudut area kafe, tidak asik mengobrol sendiri saat bertugas, kembali ke meja pelanggan 3 -5 menit setelah pelanggan memilih menu agar proses pemesanan dapat dilakukan dengan cepat, dan mengangkat alat makan bekas pelanggan setiap pelanggan telah selesai menikmati makanan dan minuman pesannya.
 - b. Memberikan teguran dan sanksi keras kepada karyawan yang asik mengobrol dan melakukan pemisahan dari rekan *waiters* lain.
 - c. *Waiters* harus dapat mengkomunikasikan dengan bahasa yang sopan dan ramah status pesanan pelanggan dan dapat langsung memastikan status pesanan pelanggan.
 - d. Komunikasi terkait ketersediaan menu antara bagian dapur dan *waiters* harus lebih ditingkatkan agar pelanggan dapat mengetahui ketersediaan menu secepatnya.
4. Saran dari peneliti untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan jasa pada dimensi *assurance*, yaitu :
 - a. *Waiters* harus dapat menghimbau pelanggan untuk menaati protokol kesehatan paling tidak dengan melakukan *check – in* pada aplikasi Peduli Lindungi dan melakukan pemeriksaan suhu tubuh dengan termometer.
 - b. Memberikan pengetahuan yang baik tentang menu makanan kepada para *waiters* agar dapat menjelaskan menu dengan baik kepada pelanggan.
 - c. Menyampaikan informasi terkait kompensasi bila terdapat pesanan pelanggan dengan kualitas yang kurang baik bersamaan dengan nomor meja pelanggan.
 - d. *Café supervisor* dapat selalu memantau para *waiters*nya dalam melayani pelanggan dan pelanggan harus dilayani dengan selalu tersenyum, berbicara dengan cara halus, tutur kata yang baik dan santun, bersikap sabar, tidak kasar, dan tidak membeda – bedakan.
 - e. Fasilitas mushola dapat lebih tertutup dengan memasang gorden warna gelap dan memberikan stiker motif pada kaca untuk menjaga privasi pelanggan.

5. Saran dari peneliti untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan jasa pada dimensi *empathy*, yaitu :
- a. Proses rekrutmen dilakukan dengan lebih ketat agar mendapatkan *waiters* yang dapat memberikan perhatian dengan baik kepada karyawan serta melakukan banyak pelatihan dan pengarahan kepada *waiters*.
 - b. *Waiters* harus melayani pelanggan sesuai dengan urutan kedatangan, harus inisiatif dan tidak boleh malas bergerak, bersikap lebih peka dan memperhatikan segala macam kebutuhan dan informasi yang kemungkinan dibutuhkan pelanggan sejak awal seperti informasi mengenai letak toilet dan wastafel sehingga pelanggan merasa diperhatikan kebutuhannya oleh Waiters.
 - c. Letak toilet dan *wastafel* juga dapat ditunjukkan dengan penanda pada sudut – sudut tertentu seperti dekat tangga dan dekat dengan toilet yang mengarahkan pelanggan.
 - d. Pihak kafe mementingkan kebutuhan pelanggan dengan menyediakan kotak tissue berukuran kecil pada setiap meja atau dapat membawa *tissue* secukupnya bersama dengan pesanan pelanggan dan alat makan.

Dari hasil penelitian ini, diharapkan agar Sejiwa Coffee dapat melakukan kegiatan pemeriksaan operasional secara rutin setiap tahunnya agar dapat mengetahui berbagai macam permasalahan yang terjadi agar dapat dilakukannya upaya perbaikan. Demikian kesimpulan dan saran yang dapat diberikan oleh peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Arens, A.A., Elder, R.J., Mark, B. S., & Hogan, C.E. (2016). *Auditing And Assurance Services An Integrated Approach Sixteenth Edition*. Essex : Pearson.
- Hayes, R., Wallage, P., Gortemaker, H., (2014). *Principles of Auditing An Introduction to International Standards Of Auditing Third Edition*. Harlow : Pearson Education.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent : Teori dan Praktik*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K.L., (2016). *Marketing Management 14th Edition*. New Jersey : Pearson.
- Lie, S. (2020, October 02). "Pertumbuhan Bisnis Kafe 15 – 20 % Setiap Tahun". Retrived August 30, 2022, from <https://www.kafekolong.com/pertumbuhan-bisnis-kafe-15-20-setiap-tahun> .
- Marsum, A.W. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi IV. Yogyakarta : Andi.
- Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2014). "Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Kafe". Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia.
- Parasuraman, A., Zeitham, Valerie, A., Berry & Leonart, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication For Future Research*. *Journal of Marketing Vol. 49, 18*.
- Reider, R. (2002). 3rd Edition. *Operational Review : Maximum Results at Efficient Cost*. New Jersey : John Wiley and Son, Inc.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2021). *Accounting Information Systems*. United Kingdom : Pearson Education

Sekaran,U., & Bougie, R. (2016). *Research Method For Business : A Skill Building Approach 7th Edition*. Chichester : john Wiley and Son, Inc

Sugiyono (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, F., & Anastasia, D. (2002). *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi

Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa Edisi Kedua*. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono,F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.

Zikmund, William. (2009). *Essential of Marketing Research*. Mason: Cengage Learning.