

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL UNTUK MENILAI FAKTOR - FAKTOR YANG
DAPAT MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA MANA
MENTAI)**

✓



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi

Oleh :
Shania Raquella
6041901085

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
Terakreditasi LAMEMBA dengan
SK No. 522/DEA/A.5/AR.10/VII/2023
BANDUNG
2023

***OPERATIONAL REVIEW TO ASSESS FACTORS THAT CAN
INCREASE CUSTOMER SATISFACTION (CASE STUDY AT MANA MENTAL)***



UNDERGRADUATE THESIS

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

By:
Shania Raquella
6041901085

***PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN ACCOUNTING
Accredited by LAMEMBA
SK No. 522/DEA/A.5/AR.10/VII/2023
BANDUNG
2023***

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI**



PERSETUJUAN SKRIPSI

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL UNTUK MENILAI FAKTOR - FAKTOR YANG
DAPAT MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA MANA
MENTAI)**

Oleh :

Shania Raquella

6041901085

Bandung, Agustus 2023

Ketua Program Studi Akuntansi,

Felisia, SE, AMA, M.Ak., CMA.

Pembimbing Skripsi,

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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Shania Raquella
Tempat, tanggal lahir : Tangerang, 27 Agustus 2001
NPM : 6041901085
Program studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

JUDUL

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL UNTUK MENILAI FAKTOR - FAKTOR
YANG DAPAT MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS
PADA MANA MENTAI)**

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan:

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

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 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 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 : Agustus, 2023

Pembuat pernyataan :



(Shania Raquella)

ABSTRAK

Persaingan dalam segala bidang industri saat ini dapat dikatakan sangat ketat, apalagi industri yang mudah dimasuki pesaing seperti industri kuliner. Dalam menghadapi banyaknya pesaing perusahaan harus mampu menunjukkan keunggulannya dibanding pesaing lain. Memiliki menu yang unik dan beragam tidak cukup menjadi kunci untuk dapat bersaing dengan para pesaing di industrinya. Oleh karena itu, semua pebisnis berlomba untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumennya sehingga dapat bersaing dengan pesaing di industrinya. Dalam meningkatkan kepuasan konsumen harus mengetahui bagaimana cara menciptakannya dan faktor - faktor yang mempengaruhinya.

Mana Mentai merupakan UMKM yang masih beroperasi secara online dan menjual menu makanan Jepang. Mana Mentai terkenal karena memiliki menu makanan yang *best seller* dan unik, maka dari itu menjadi daya tarik bagi konsumen untuk membeli makanan tersebut. Mana Mentai juga dapat menjaga kekonsistenan rasa makanan yang disajikan kepada konsumen dengan setiap prosedur yang berlaku dalam proses pengolahan makanan. Namun, Mana Mentai tidak terhindar dan masih menerima keluhan dari konsumen, maka dari itu diperlukan pemeriksaan operasional untuk mengetahui faktor - faktor apa sajakah yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen Mana Mentai. Setelah faktor - faktor dapat teridentifikasi sebagai tahap akhir akan diberikan rekomendasi untuk dapat memperbaiki kelemahan yang dimiliki Mana Mentai terkait dengan kepuasan pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Sumber data yang digunakan berasal dari dua sumber yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara, kuesioner, dan observasi. Sedangkan untuk data sekunder diperoleh melalui dokumen Mana Mentai terkait *job description* dan *standard operational procedure*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi literatur dan studi lapangan. Kemudian untuk teknik pengolahan data yang dilakukan adalah analisis kuantitatif dan analisis kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian, faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen adalah kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan kualitas *packaging* yang diberikan kepada konsumen. Secara keseluruhan kepuasan pelanggan terhadap faktor yang telah disebutkan sudah baik, namun masih terdapat beberapa kelemahan terkait kepuasan pelanggan yang perlu diperbaiki. Terdapat beberapa saran yang diberikan kepada Mana Mentai, diantaranya menambah variasi menu, menambah *staff kitchen*, dan pembaharuan *packaging* yang lebih ramah lingkungan.

Kata Kunci : pemeriksaan operasional, kepuasan pelanggan, kualitas makanan, kualitas pelayanan, kualitas *packaging*.

ABSTRACT

Competition in all fields of industry today can be said to be very tight, especially industries that are easy for competitors to enter, such as the culinary industry. In facing many competitors, the company must be able to show its superiority compared to other competitors. Having a unique and varied menu is not enough to be the key to being able to compete with competitors in their industry. Therefore, all business people are competing to be able to increase their customer satisfaction so that they can compete with competitors in their industry. In increasing customer satisfaction must know how to create it and the factors that influence it.

Mana Mentai is an MSME that is still moving online and selling Japanese food menus. Mana Mentai is famous for having a best seller and unique food menu, therefore it becomes an attraction for consumers to buy this food. Mana Mentai can also maintain the consistency of the taste of food served to consumers with every procedure that applies in the food processing process. However, Mana Mentai is not spared and still receives complaints from consumers, therefore an operational review is needed to find out what factors can increase Mana Mentai customer satisfaction. After the factors can be identified as the final stage, recommendations will be given to be able to improve Mana Mentai's weaknesses related to customer satisfaction.

The method used is descriptive method. The data source used comes from two sources, namely primary data and secondary data. Primary data obtained through interviews, questionnaires, and observation. As for secondary data obtained through Mana Mentai documents related to job descriptions and standard operating procedures. Data collection techniques used are literature studies and field studies. Then for the data processing techniques used are quantitative analysis and qualitative analysis.

Based on the research results, the factors that can increase consumer satisfaction are food quality, service quality, and packaging quality provided to consumers. Overall customer satisfaction with the factors that have been mentioned is good, but there are still some weaknesses related to customer satisfaction that need to be improved. There were several suggestions given to Mana Mentai, including adding menu variations, adding kitchen staff, and renewing packaging that was more sustainable.

Keywords: operational inspection, customer satisfaction, food quality, service quality, packaging quality.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini berjudul "Pemeriksaan Operasional Untuk Menilai Faktor-Faktor yang Dapat Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Mana Mentai" yang diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.

Penulisan skripsi ini tidak luput dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung penulis selama proses perkuliahan sampai dengan skripsi.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai dan tak henti-hentinya memberikan berkat, rahmat, dan kasih-Nya sampai sat ini.
2. Mami, Papi, dan kedua adik penulis Nathan dan Samantha yang selalu memberikan, dukungan dan kepercayaan kepada penulis, dan selalu menjadi keluarga yang selalu ada bagi penulis dalam berbagai situasi.
3. Bapak Angga Sasmitapura S.E.,M.AK.,CMA.,PFM selaku dosen wali dari penulis yang memberikan masukan dan bantuan kepada penulis.
4. Bapak Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M. selaku dosen pembimbing dari penulis yang memberikan masukan dan bantuan kepada penulis.
5. Ibu Lisa selaku pemilik dari Mana Mentai, yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di Mana Mentai.
6. Figo Octaviano yang selalu memberikan dukungan yang tiada henti serta perhatian selama penulis menempuh perkuliahan dan proses penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Eca, Mandie, Sherine, Lisa, Enem, Sheren, Regin, Angel, Lala, Sesil sahabat penulis yang selalu memberikan semangat bagi penulis selama menjalankan perkuliahan dan juga penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh teman - teman angkatan 2019 yang telah berjuang bersama untuk menyelesaikan studi di Akuntansi UNPAR.

Penyusunan skripsi ini disadari oleh penulis masih memiliki banyak kekurangan. Maka dari itu penulis meminta maaf yang sebesar-besarnya apabila masih terdapat kesalahan ataupun perkataan yang kurang berkenan. Penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran dari para pembaca agar penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan lebih baik. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak yang membutuhkan.

Bandung, Juli 2023



Shania Raquella

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Kegunaan Penelitian.....	3
1.4.2. Manfaat Praktis.....	4
1.5. Kerangka Berpikir.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Pemeriksaan.....	7
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan.....	7
2.1.2. Jenis-Jenis Pemeriksaan.....	7
2.2. Pemeriksaan Operasional.....	8
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional.....	8
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional.....	8
2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional.....	10
2.2.4. Tahap-Tahap Pemeriksaan Operasional.....	10
2.2.5. Efektivitas, Efisiensi, dan Ekonomis.....	13
2.3. <i>Marketing Mix Theory</i>	14
2.3.1 Produk (<i>Product</i>).....	14
2.4. Kualitas.....	15
2.4.1. Kualitas Produk.....	15
2.4.2. Kualitas Makanan.....	16
2.4.3. Kualitas Pelayanan.....	16
2.5. <i>Packaging</i> (Kemasan).....	16
2.6. Kepuasan Konsumen.....	16
2.6.1. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	17

BAB 3 METODE PENELITIAN	18
3.1. Metode Penelitian.....	18
3.1.1. Jenis Penelitian	18
3.1.2. Sumber Data	18
3.1.3. Teknik Pengumpulan Data	19
3.1.4. Teknik Pengolahan Data.....	21
3.2. Kerangka Penelitian	24
3.3. Objek Penelitian	25
3.3.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	25
3.3.2. Struktur Organisasi Perusahaan.....	25
3.3.3. <i>Job Description</i> Perusahaan	26
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1. <i>Planning Phase</i> (Tahap Perencanaan).....	29
4.2. <i>Work Program Phase</i> (Tahap Program Kerja).....	31
4.2.1. Melakukan wawancara dengan <i>owner</i> dan karyawan Mana Mentai.....	31
4.2.2. Melakukan observasi pada kegiatan operasional Mana Mentai	32
4.2.3. Membagikan kuesioner kepada konsumen Mana Mentai	32
4.2.4. Menganalisis hasil kuesioner.....	32
4.3. <i>Field Work Phase</i> (Tahap Pemeriksaan Lapangan).....	32
4.3.1. Hasil Wawancara dengan <i>Owner</i> dan Karyawan Mana Mentai.....	32
4.3.2. Observasi pada Kegiatan Operasional Mana Mentai	36
4.3.3. Hasil Analisis Kuesioner	38
4.3.4. Hasil Identifikasi Kelebihan dan Kekurangan Mana Mentai terkait Produk, Kualitas, dan Packaging.....	83
4.4. Development Of Review Findings and Recommendation Phase (Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi).....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1. Kategori Penilaian Skor Likert	22
Tabel 3. 2. Interpretasi skor penilaian.....	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1. Kerangka Penelitian	24
Gambar 3. 2. Struktur Organisasi Mana Mentai	25
Gambar 4. 1. Grafik Jenis Kelamin.....	37
Gambar 4. 2. Grafik Usia Konsumen.....	39
Gambar 4. 3. Grafik Frekuensi Pembelian Konsumen di Mana Mentai Dalam Satu Bulan	39
Gambar 4. 4. Grafik Faktor yang Mempengaruhi Responden Membeli Makanan di Mana Mentai	40
Gambar 4. 5. Grafik Sumber Informasi Mengenai Adanya Mana Mentai	41
Gambar 4. 6. Grafik Atribut Apakah Mana Mentai Menyediakan Menu yang Beragam	42
Gambar 4. 7. Grafik Atribut Apakah Rasa Makanan yang Disajikan Sesuai Dengan Harga yang Ditawarkan	44
Gambar 4. 8. Grafik Atribut Apakah Rasa Makanan yang Disajikan Selalu Konsisten	46
Gambar 4. 9. Grafik Atribut Apakah Porsi Makanan yang Disajikan Sesuai Dengan Harga yang Ditawarkan	48
Gambar 4. 10. Grafik Atribut Apakah Kebersihan dan Kesegaran Dari Menu yang Disajikan Selalu Terjamin	50
Gambar 4. 11. Grafik Atribut Apakah Tampilan Makanan yang Disajikan Menarik	52
Gambar 4. 12. Grafik Atribut Apakah Rasa Makanan yang Disajikan Lebih Enak Dibanding UMKM Sejenis Lainnya	54
Gambar 4. 13. Grafik Atribut Apakah Harga yang Ditawarkan Lebih Murah Dari UMKM Sejenis Lainnya	56
Gambar 4. 14. Grafik Atribut Apakah Admin Menjawab Pesan Dalam Waktu yang Singkat.....	59
Gambar 4. 15. Grafik Atribut Apakah Admin Selalu Menggunakan Bahasa yang Mudah Dimengerti dan Dipahami	61
Gambar 4. 16. Grafik Atribut Apakah Admin Selalu Menjawab Chat Dengan Ramah	63
Gambar 4. 17. Grafik Atribut Apakah Admin Mampu Menjelaskan Dengan Jelas Mengenai Detail Menu yang Tersedia	65
Gambar 4. 18. Grafik Atribut Apakah Makanan yang Dipesan Selalu Dikirim Tepat Waktu Sesuai Dengan Request	67

Gambar 4. 19. Grafik Atribut Apakah Makanan yang dipesan selalu dikirim sesuai dengan pesanan	69
Gambar 4. 20. Grafik Atribut Apakah Packaging yang Digunakan Menarik.....	72
Gambar 4. 21. Grafik Atribut Apakah Packaging yang Digunakan Aman, Sehingga Makanan Sampai di Konsumen Dengan Kondisi Utuh (Tidak Rusak)	74
Gambar 4. 22. Grafik Atribut Apakah Bahan Packaging yang Digunakan Aman Untuk Makanan (Food Grade)	76
Gambar 4. 23. Grafik Atribut Apakah Packaging Dapat Digunakan Kembali Untuk Hal yang Lain.....	78
Gambar 4. 24. Grafik Atribut Apakah Packaging Mudah Dibuka	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1- Hasil wawancara dengan Owner pada tahap planning

Lampiran 2- Hasil wawancara dengan Owner pada tahap fieldwork

Lampiran 3- Hasil wawancara dengan karyawan Mana Mentai pada tahap fieldwork

Lampiran 4- Pertanyaan kuesioner yang dibagikan kepada konsumen dari Mana Mentai

Lampiran 5- Dokumentasi

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Globalisasi saat ini memiliki pengaruh yang cukup signifikan untuk berbagai sektor kehidupan. Salah satunya adalah sektor kuliner, walaupun saat ini kita tinggal di negara Indonesia namun kuliner yang ada tidak hanya kuliner khas Indonesia. Pengaruh globalisasi membuat kuliner di Indonesia menjadi bervariasi mulai dari kuliner nusantara, *Asian*, maupun *Western*. Dengan perkembangan bisnis di sektor kuliner ini telah membantu perekonomian Indonesia dan membuka lapangan kerja baru bagi para masyarakat. Berdasarkan informasi dari Kemenperin industri kuliner berkembang sebesar 3.57 persen di kuartal tiga tahun 2022. Jumlah tersebut dapat dikatakan merupakan perkembangan yang cukup signifikan dibanding dengan subsektor lainnya.

Bisnis kuliner yang bergerak di Indonesia tidak selalu berupa restoran besar dan mewah. Namun saat ini bisnis kuliner yang bermunculan adalah merupakan UMKM. UMKM adalah usaha atau bisnis yang dilakukan oleh individu, kelompok, badan usaha kecil, maupun rumah tangga. UMKM kuliner di Indonesia berkembang sangat pesat hal ini ditandai dengan tingginya jumlah UMKM kuliner. Berdasarkan informasi dari Badan Pusat Statistik Indonesia yang dirilis pada Juni 2022, terdapat 11.223 UMKM kuliner di Indonesia pada tahun 2020. Lebih lanjut mengenai survei Badan Pusat Statistik Indonesia, UMKM kuliner di Indonesia menjalankan usahanya melalui layanan online. Hal ini dikarenakan Indonesia sempat dilanda pandemi Covid-19 sehingga segala aktivitas hanya dapat dilakukan dari rumah maka dari itu untuk tetap bisa mendapatkan pendapatan kebanyakan masyarakat membuka usaha secara online.

Kota Bandung adalah ibu kota Jawa Barat yang dikenal dengan wisata kulinernya. Segala macam hidangan, mulai dari hidangan khas nusantara maupun internasional seperti *Asian* maupun *Western* dapat ditemukan di kota ini. Selain jenis hidangan yang beragam, jenis usahanya juga beragam mulai dari restoran, kafe, *foodcourt*, bahkan pedagang kaki lima. Karena banyaknya wisatawan yang datang ke Kota Bandung untuk berwisata kuliner membuat pelaku bisnis melirik sektor bisnis ini dan memulai untuk berbisnis di bidang kuliner. Salah satunya pelaku UMKM, hal ini ditunjukkan dengan perkembangan pesat jumlah pelaku UMKM kuliner di Kota Bandung.

Berdasarkan informasi dari Liputan 6 jumlah pelaku UMKM kuliner di Kota Bandung meningkat sebesar 60 persen pada kuartal dua tahun 2021.

Semakin ketatnya persaingan bisnis di sektor kuliner membuat para pelaku UMKM dituntut untuk dapat selalu melakukan inovasi dan evaluasi untuk mempertahankan bisnis mereka. Hal ini membuat para pelaku UMKM berusaha mengetahui *competitive advantage* yang dapat ditawarkan kepada konsumen. Faktor sumber daya manusia yang berkualitas merupakan faktor penting yang menunjang kepuasan konsumen, dimana kualitas pelayanan kepada konsumen merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan. Pengendalian internal perlu dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan konsumen juga akan meningkat.

Mana Mentai adalah UMKM kuliner dari Bandung yang menyajikan *Japanese Cuisine* dan telah berdiri sejak tahun 2019. Meski terbilang belum cukup lama, namun Mana Mentai saat ini dapat dikatakan sudah cukup sukses dibuktikan dengan volume penjualan setiap harinya yang cukup besar untuk skala UMKM. Menu utama dari Mana Mentai adalah Mentai Rice dan Mentai Cake yang terdapat dua pilihan daging yaitu daging sapi dan juga salmon. Selain hidangan utama, terdapat pula menu pilihan lainnya seperti onigiri dan mentai dimsum. Mana Mentai saat ini belum memiliki *offline store* sehingga seluruh kegiatan jual beli masih dilakukan melalui pemesanan *online*. Tidak dapat dipungkiri tren Mentai Rice yang belakangan ini diminati oleh masyarakat membuat munculnya pesaing - pesaing yang menjual menu yang sama. Dengan bermunculannya pesaing - pesaing tersebut Mana Mentai harus berupaya untuk menjaga kepuasan konsumen agar tidak beralih ke UMKM yang lain.

Kepuasan konsumen dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan cara selalu menjaga kualitas makanan yang diperjualbelikan. Menjaga kualitas makanan dapat dilakukan dengan memilih bahan baku makanan yang *fresh* dan memperhatikan ke higienisan saat mengolah makanan tersebut. Selain kualitas makanan, yang perlu diperhatikan untuk menjaga kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Karena Mana Mentai melakukan pelayanan kepada konsumennya secara online, maka diperlukan tata cara komunikasi yang baik sehingga tidak terjadi ketidaknyamanan yang dirasakan oleh konsumen. Namun selama ini Mana Mentai selalu berusaha untuk menjaga kualitas makanan dan juga kualitas pelayanannya guna menjaga kepuasan konsumen. Meski begitu, pihak Mana Mentai masih seringkali menemukan kelemahan dari

kualitas pelayanan yang diberikan. Karena semua pemesanan melalui *online* dan memakai metode *preorder* beberapa kali terjadi pesanan yang tidak terkirim oleh pihak Mana Mentai karena keteledoran dalam pencatatan *preorder*. Selain itu, saat terjadi *overload order* seringkali admin Mana Mentai *late respond* dalam membalas pesan dari konsumen. Maka dari itu, dibutuhkan dilakukannya pemeriksaan operasional untuk menemukan permasalahan juga memberikan rekomendasi dan saran sebagai hasil akhir dari pemeriksaan yang dilakukan. Diharapkan rekomendasi dan saran yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan konsumen Mana Mentai sehingga dapat meningkatkan pendapatan UMKM tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor - faktor apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen Mana Mentai ?
2. Upaya yang harus dilakukan Mana Mentai untuk meningkatkan kepuasannya ?
3. Manfaat yang didapatkan oleh Mana Mentai setelah dilakukan pemeriksaan operasional ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibahas di atas, maka tujuan dilakukan pemeriksaan operasional pada Mana Mentai adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui faktor apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Mengetahui upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan kepuasan konsumen Mana Mentai.
3. Mengetahui manfaat dari pemeriksaan operasional terkait faktor yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen bagi Mana Mentai.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai bagaimana aspek kualitas pelayanan dan kualitas makanan dapat mempengaruhi dan meningkatkan kepuasan konsumen

1.4.2. Manfaat Praktis

1. UMKM

Melalui penelitian ini, diharapkan UMKM dapat mengetahui sejauh mana kualitas makanan dan pelayanan Mana Mentai dan melakukan evaluasi agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang perlu diperhatikan oleh Mana Mentai agar faktor tersebut dapat terpenuhi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat membantu Mana Mentai untuk memperbaiki kelemahan - kelemahan yang ditemukan pada aktivitas operasionalnya. Melalui penelitian ini diharapkan Mana Mentai menyadari pentingnya melakukan pemeriksaan operasional terhadap faktor - faktor yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

2. Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tambahan kepada pembaca yang berminat dengan topik yang dibahas dalam penelitian ini dan sebagai bahan referensi bagi pembaca yang akan melakukan penelitian dengan topik penelitian yang serupa.

3. Penulis

Manfaat penelitian ini bagi peneliti adalah menjadi wadah untuk menerapkan teori-teori yang dipelajari saat perkuliahan, bagaimana mengaplikasikannya pada dunia nyata. Penelitian ini juga menambah pengetahuan bagi peneliti mengenai bisnis kuliner dan menambah pengalaman baru bagi peneliti dalam melakukan pemeriksaan operasional pada sebuah UMKM di Kota Bandung.

1.5. Kerangka Berpikir

Perkembangan bisnis kuliner di Kota Bandung terus bertambah, setiap pemilik bisnis berusaha menuangkan ide, usaha bahkan dananya untuk dapat menciptakan produk yang unik dan berbeda dari pesaingnya. Bahkan bisnis yang sudah memiliki *competitive advantage* berupa produk yang unik dan berbeda dari yang lain pun tetap berusaha untuk terus berinovasi demi keberlangsungan bisnisnya dalam jangka waktu yang panjang. Seperti yang kita ketahui bahwa manusia mudah merasa bosan maka inovasi produk dalam suatu bisnis sangat diperlukan untuk dapat menjaga loyalitas konsumen terhadap bisnis yang dijalankan. Selain berfokus pada inovasi produk, yang tidak kalah penting adalah kualitas pelayanan kepada konsumen dan terbuka menerima saran juga kritik dari konsumen. Karena dengan begitu konsumen akan merasa dihargai dan dapat

meningkatkan kepuasan konsumen terhadap bisnis kita. Kepuasan konsumen sendiri menurut Kotler dan Keller (2016:33) merupakan cerminan penilaian seseorang terhadap kinerja produk yang diterima dalam kaitannya dengan harapan. Jika kepuasan konsumen dapat terpenuhi maka besar kemungkinan bisnis tersebut dapat bertahan dalam jangka waktu yang panjang. Karena konsumen yang kepuasannya merasa terpenuhi akan menjadi konsumen yang loyal terhadap bisnis kita juga mereka akan merekomendasikan kepada orang-orang terdekatnya sehingga reputasi dari bisnis pun meningkat.

Menurut Bayangkara (2015:2) pemeriksaan operasional adalah rancangan sistematis yang berfungsi untuk mengaudit setiap aktivitas dan program yang diselenggarakan guna menilai apakah tujuan dari setiap aktivitas dan program yang dirancang dapat tercapai. Pemeriksaan operasional terdiri dari lima tahap menurut Bayangkara (2015:11-13) yaitu *planning phase*, *work program phase*, *field work phase*, *development of findings and recommendation phase* dan *reporting phase*. Tahap pertama pada pemeriksaan operasional adalah *planning phase*. Pada tahap ini adalah tahap dimana menggali informasi umum mengenai aktivitas yang ada di perusahaan untuk mengetahui critical area/critical problem dari perusahaan yang nantinya akan membantu perencanaan awal pemeriksaan. Selanjutnya pada tahap kedua yaitu *work program phase*, auditor merancang program atau rencana kerja pemeriksaan operasional yang efektif dan efisien. Lalu pada tahap ketiga yaitu *field work phase*, pada tahap ini auditor menentukan efektivitas dari manajemen dan pengendaliannya untuk menentukan apakah masalah yang ada diperlukan perbaikan atau tindak lanjut. Tahap keempat yaitu *development of findings and recommendation phase*, pada tahap ini dibahas secara mendalam mengenai temuan - temuan yang di dapatkan berdasarkan lima atribut yaitu *condition*, *criteria*, *effect*, *cause*, *recommendation*. Selanjutnya tahap terakhir pada pemeriksaan operasional yaitu *reporting phase*, pada tahap ini auditor menyusun laporan yang berisi temuan dan rekomendasi dari hasil pemeriksaan operasional kepada pihak manajemen.

Pemeriksaan operasional tidak dapat terlepas dari tiga komponen yaitu efektivitas, efisiensi, dan ekonomis. Menurut Reider (2002:20-23) tiga komponen tersebut merupakan hal yang penting dalam pemeriksaan operasional. Efektivitas didefinisikan sebagai sebuah tingkat kesuksesan atau hasil pencapaian suatu perusahaan dalam mencapai tujuan. Hasil akhir, pencapaian, dan manfaat yang diperoleh adalah hal yang menjadi titik fokus efektivitas. Efisiensi adalah cara mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang dimiliki perusahaan untuk

mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efisiensi dapat dicapai dengan penggunaan input seminimal mungkin namun dapat menghasilkan output semaksimal mungkin. Sedangkan ekonomis berkaitan erat dengan biaya yang keluar akibat kegiatan operasional perusahaan. Ekonomis dapat tercapai saat biaya yang keluar untuk kegiatan operasional perusahaan dapat diminimalkan namun tetap menghasilkan output yang maksimal.

Mana Mentai merupakan UMKM kuliner yang menyediakan menu makanan khas Jepang serta memiliki kelebihan berupa menu makanan yang tren saat ini di kalangan masyarakat, maka UMKM ini dapat dikatakan sudah memiliki *competitive advantage*. Namun jika hanya bergantung pada makanan yang mengikuti tren masa kini tentu bukanlah hal yang cukup untuk memenuhi kepuasan konsumen dalam jangka waktu yang panjang. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan terhadap Mana Mentai masih ada beberapa hal yang dapat menurunkan kepuasan konsumen. Mana Mentai juga seringkali mendapat kritik atau masukan dari konsumen yang disampaikan melalui *social media* Mana Mentai, maka Mana Mentai memerlukan pemeriksaan operasional terhadap kegiatan operasional nya sehari - hari untuk dapat menemukan titik permasalahan dan juga dapat memperbaiki permasalahan tersebut sehingga kepuasan konsumen dapat terjaga bahkan terus meningkat.