

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP AKTIVITAS PELAYANAN
JASA DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA RESTORAN TJENDANA BISTRO)**



SKRIPSI

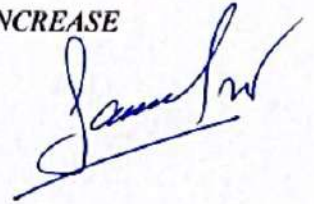
Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Akuntansi

Oleh:
Janeth Collin Salvadore
6042001036

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
Terakreditasi oleh LAMEMBA No.
522/SK/LAMEMBA/DE/A.5/AR.10/VII/2023 BANDUNG
2024**

**OPERATIONAL REVIEW OF SERVICE ACTIVITY IN ORDER TO INCREASE
CUSTOMER SATISFACTION
(CASE STUDY AT TJENDANA BISTRO RESTAURANT)**



UNDERGRADUATE THESIS

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

By:

Janeth Collin Salvadore

6042001036

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN ACCOUNTING
Accredited based on the LAMEMBA
No. 522/DE/A.5/AR.10/VII/2023
BANDUNG
2024**

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI



PERSETUJUAN SKRIPSI
PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP AKTIVITAS PELAYANAN
JASA DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA RESTORAN TJENDANA BISTRO)

Oleh:

Janeth Collin Salvadore

6042001036

Bandung, Januari 2024

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Monica Paramita Ratna Putri Dewanti, S.E., M.Ak., CertDA

Pembimbing Skripsi,

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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Janeth Collin Salvadore
Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 05 April 2002
NPM : 6042001036
Program studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP AKTIVITAS PELAYANAN
JASA DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA RESTORAN TJENDANA BISTRO)

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan:

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

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 : 29 Januari 2024

Pembuat Pernyataan : Janeth Collin Salvadore



(Janeth Collin Salvadore)

ABSTRAK

Salah satu daya tarik Kota Bandung adalah makanannya yang khas dan unik. Seiring dengan perkembangan jaman dan pertumbuhan ekonomi, semakin banyak pula jumlah restoran di Bandung. Dengan adanya perkembangan ini, usaha kuliner menjadi salah satu bidang usaha yang diminati oleh masyarakat baik dari dalam maupun luar kota Bandung. Ada beberapa hal yang dapat dilakukan oleh para pelaku usaha seperti menentukan menu andalan yang akan dijadikan ciri khas restoran, membuat rencana pemasaran, mencari lokasi strategis, menentukan target konsumen dan mengutamakan kualitas produk. Salah satu komponen keunggulan kompetitif suatu usaha adalah aktivitas pelayanan jasa. Semakin tinggi tingkat pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka semakin tinggi juga kepuasan pelanggan. Sehingga dengan adanya peningkatan kepuasan pelanggan, maka dampak yang dirasakan oleh perusahaan adalah seperti terciptanya loyalitas pelanggan yang mana dapat meningkatkan laba perusahaan.

Pemeriksaan operasional adalah proses yang dilakukan untuk menganalisis kegiatan operasi dan aktivitas yang ada di perusahaan untuk selanjutnya dilakukan evaluasi mengenai ekonomis, efisiensi, dan efektivitas dari keseluruhan kegiatan operasi perusahaan. Kualitas pelayanan jasa memiliki lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesan dan harapan terhadap kinerja atau hasil suatu produk.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi deskriptif. Sumber data pada penelitian ini adalah primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan dengan metode wawancara, observasi dan pembagian kuesioner. Sedangkan untuk data sekunder dikumpulkan dengan melakukan analisis mengenai profil perusahaan, kebijakan dan prosedur yang berlaku, struktur organisasi, pembagian tugas, menu serta harga yang ditawarkan pada Tjendana Bistro. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi lapangan dan studi literatur. Pada teknik pengumpulan studi lapangan, yang dilakukan adalah wawancara, observasi, dan kuesioner. Sedangkan untuk studi literatur, didapatkan melalui buku yang membahas mengenai pemeriksaan operasional, kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan jasa.

Berdasarkan hasil pemeriksaan operasional yang telah dilakukan pada restoran Tjendana Bistro, masih ditemukan kelemahan pada kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh restoran. Ketika restoran sedang ramai pelanggan, penyajian makanan menjadi lama sehingga hal ini membuat pelanggan mengeluh pada kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Tjendana Bistro. Berdasarkan hasil analisis dari pembagian kuesioner mengenai kualitas pelayanan jasa kepada 100 responden, skor rata-rata keseluruhan dimensi kualitas pelayanan jasa yang didapatkan adalah sebesar 81,5%. Dimensi *tangibles* mendapatkan skor rata-rata sebesar 80,2%. Dimensi *reliability* mendapatkan skor rata-rata sebesar 83,6%. Dimensi *responsiveness* mendapatkan skor rata-rata sebesar 80,9%. Dimensi *assurance* mendapatkan skor rata-rata sebesar 81,9%. Dimensi *emphaty* mendapatkan skor rata-rata sebesar 80,9%. Pemeriksaan operasional perlu dilakukan pada restoran Tjendana Bistro karena pada restoran Tjendana Bistro masih ditemukan beberapa kelemahan pada kebijakan dan prosedur yang ditetapkan. Pemeriksaan operasional juga perlu dilakukan karena dapat menilai dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh restoran Tjendana Bistro. Dengan demikian, dapat diketahui keunggulan dan kelemahan pada restoran dan dapat dilakukan perbaikan pada kelemahan tersebut dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

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

ABSTRACT

One of the attractions of Bandung is its unique and distinctive cuisine. With the development of time and economic growth, the number of restaurants in Bandung has increased. With this development, the culinary business has become one of the sought-after sectors for both local and non-local residents. Business operators can take various steps, such as determining signature menus to establish the restaurant's identity, creating marketing plans, finding strategic locations, defining target consumers, and prioritizing product quality. Customer service activities are a key component of a business's competitive advantage. The higher the level of service provided by a company, the higher the customer satisfaction. Therefore, improving customer satisfaction can lead to increased customer loyalty and, consequently, higher profits for the company.

Operational inspection is a process conducted to analyze the operational activities and activities in the company, followed by an evaluation of the economic, efficiency, and effectiveness aspects of the overall operational activities of the company. Service quality has five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Customer satisfaction is an individual's feeling of pleasure or disappointment resulting from the comparison of impressions and expectations regarding the performance or outcome of a product.

The method used in this research is descriptive study. The data sources for this study are primary and secondary. Primary data is collected through interviews, observations, and the distribution of questionnaires. Meanwhile, secondary data is collected by analyzing the company's profile, policies and procedures, organizational structure, task distribution, menu, and prices offered at Tjendana Bistro. Data collection techniques used in this study are field studies and literature studies.

Based on the results of the operational inspection conducted at Tjendana Bistro, weaknesses were found in the policies and procedures established by the restaurant. When the restaurant is busy, the food service becomes slow, leading to customer complaints about the quality of service provided by Tjendana Bistro. Based on the analysis of questionnaires distributed to 100 respondents, the overall average score for all dimensions is 81.5%. Tangibles dimension scored an average of 80.2%. Reliability dimension scored an average of 83.6%. Responsiveness dimension scored an average of 80.9%. Assurance dimension scored an average of 81.9%. Empathy dimension scored an average of 80.9%. Operational inspection is needed for Tjendana Bistro because there are still weaknesses in the policies and procedures established. Operational inspection is also necessary to assess and improve the quality of service provided by Tjendana Bistro. Thus, strengths and weaknesses in the restaurant can be identified, improvements can be made to address weaknesses, and customer satisfaction can be enhanced.

Keywords: customer satisfaction, service quality, operational inspection

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat karunia dan rahmat-Nya, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini berjudul “Pemeriksaan Operasional terhadap Aktivitas Pelayanan Jasa dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Restoran Tjendana Bistro)”.

Selama masa perkuliahan berlangsung hingga penyusunan dan penyelesaian skripsi, peneliti sangat bersyukur atas segala bantuan dan dukungan yang diberikan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus yang selalu menyertai, membimbing, memberikan kekuatan dan kemampuan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Papi, mami, dan dede yang selalu memberikan semangat serta dukungan baik secara materil dan moral selama masa perkuliahan sampai skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan arahan, bimbingan, perhatian, dan motivasi dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih juga untuk seluruh pengetahuan, waktu, tenaga, perhatian, dan semua informasi yang diberikan.
4. Ibu Dr. Sylvia Fettry Elvira Maratno, S.E., S.H., M.Si., Ak. selaku ketua program studi Akuntansi.
5. Ibu Felisia, S.E., M.Ak., CMA. selaku ketua Program Sarjana Akuntansi
6. Ibu Muliawati, S.E., M.Si., Ak. selaku dosen wali penulis yang memberikan bimbingan dan perhatian selama masa perkuliahan ini.
7. Bapak dan Ibu penguji yang sudah bersedia meluangkan waktu serta tenaga untuk memberikan saran bagi peneliti.
8. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang sudah memberikan banyak ilmu bagi peneliti.
9. Bapak Sofyan selaku manager operasi Restoran Tjendana Bistro yang telah memperbolehkan dan memberikan bantuan kepada peneliti selama melakukan penelitian pada Restoran Tjendana Bistro

10. Anggota grup julid selaku sahabat peneliti yaitu Alis, Lusi, Ivana, Sella, dan Sharene yang selalu menemani dan mendukung peneliti dari awal perkuliahan hingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
11. Agnes MV, Adira, Nissa selaku sahabat peneliti yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada peneliti selama masa perkuliahan berlangsung hingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
12. Vina dan Cella selaku sahabat sekaligus teman seperjuangan peneliti saat magang di Kantor Konsultan Pajak Ariesta yang selalu mendukung dan memberikan bantuan saat peneliti menghadapi kesulitan.
13. Ci Emodh, Ci Sheldy, Ci Lina, Ci Vika, Ci Livi, Ci Dea, Ci Sheima, Ka Vi, Ka Ing, Ci Shianty, Ci Chelle, dan semua teman-teman kantor konsultan pajak Ariesta yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada peneliti untuk dapat menyelesaikan penelitian ini.
14. Seluruh mahasiswa akuntansi Unpar 2020 yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama masa perkuliahan berlangsung.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran agar dapat memperbaiki skripsi ini jadi lebih baik lagi. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membacanya.

Bandung, 25 Desember 2023



Janeth Collin Salvadore

DAFTAR ISI

	Hal
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
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.....	3
1.5. Kerangka Pemikiran	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Pemeriksaan	7
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan	7
2.1.2. Jenis Pemeriksaan	7
2.2. Pemeriksaan Operasional	7
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional	9
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional	9
2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional.....	11
2.2.4. Tahap-Tahap Pemeriksaan Operasional	11
2.3. Efektivitas, Efisiensi, dan Ekonomis.....	17
2.4. Pengendalian Intern.....	17
2.4.1. Pengertian Pengendalian Intern.....	17
2.4.2. Fungsi Pengendalian Intern.....	18
2.4.3. Komponen Pengendalian Intern	18
2.5. Kualitas.....	20
2.5.1. Pengertian Kualitas	20
2.5.2. Dimensi Kualitas	20
2.6. Jasa	21

2.6.1. Pengertian Jasa	21
2.6.2. Karakteristik Jasa	21
2.7. Kepuasan Pelanggan	22
2.7.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	22
2.7.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	23
2.8. Restoran.....	24
2.8.1. Pengertian Restoran.....	24
2.8.2. Jenis Restoran.....	24
2.8.3. Klasifikasi Restoran	25
BAB 3. METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....	26
3.1. Metode Penelitian.....	26
3.1.1. Sumber Data	26
3.1.2. Teknik Pengumpulan Data	27
3.1.3. Teknik Pengolahan Data.....	30
3.1.4. Kerangka Penelitian	33
3.2. Objek Penelitian	38
3.2.1. Profil Singkat Perusahaan	38
3.2.2. Struktur Organisasi Perusahaan	38
3.2.3. Job Description.....	39
3.2.4. Gambaran Umum Aktivitas Pelayanan	43
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1. Tahap Perencanaan (Planning Phase).....	46
4.2. Tahap Program Kerja (Work Program Phase).....	54
4.3. Tahap Pemeriksaan Lapangan (<i>Field Work Phase</i>).....	56
4.3.1. Hasil wawancara dengan Manager Operasi mengenai kebijakan dan prosedur yang diterapkan terkait aktivitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan	56
4.3.2. Hasil wawancara dengan <i>waitress</i> mengenai kebijakan dan prosedur yang diterapkan terkait aktivitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan.	61
4.3.3. Hasil wawancara dengan kasir mengenai kebijakan dan prosedur yang diterapkan terkait aktivitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan.	65
4.3.4. Hasil wawancara dengan <i>chef de partie</i> mengenai kebijakan dan prosedur yang diterapkan terkait aktivitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan.	74
4.3.5. Hasil wawancara dengan karyawan bagian <i>kitchen</i> mengenai kebijakan dan prosedur yang diterapkan terkait aktivitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan.	80

4.3.6. Hasil observasi fasilitas, situasi dan kondisi resto serta kinerja <i>waitress</i> , kasir, dan <i>chef</i> dalam melakukan aktivitas pelayanan jasa untuk melayani pelanggan.	85
4.3.7. Hasil rekapitulasi kuesioner dan analisis mengenai profil dan alasan responden dalam memilih Restoran Tjendana Bistro sebagai tempat makan.	97
4.4. Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi (Development of Review Findings and Recommendation Phase)	174
4.5. Peran Pemeriksaan Operasional Atas Aktivitas Pelayanan Jasa Pada Restoran Tjendana Bistro Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa	208
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	215
5.1 Kesimpulan.....	215
5.2 Saran.....	218
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENELITI	

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 3.1. Kerangka Penelitian.....	37
Gambar 4.1. Hari Kunjungan pada Saat Responden Mengisi Kuesioner.....	98
Gambar 4.2. Waktu Kunjungan pada Saat Responden Mengisi Kuesioner	99
Gambar 4.3. Jenis Kelamin Responden.....	100
Gambar 4.4. Usia Responden	101
Gambar 4.5. Frekuensi Responden Berkunjung ke Restoran Tjendana Bistro Dalam Tiga Bulan Terakhir.	102
Gambar 4.6. Tujuan Responden Berkunjung ke Restoran Tjendana Bistro.....	103
Gambar 4.7. Sumber Informasi Responden Mengetahui Restoran Tjendana Bistro	105
Gambar 4.8. Responden Memilih Restoran Tjendana Bistro karena Lokasi Resto yang Mudah Diakses	106
Gambar 4.9. Design Resto yang Menarik	108
Gambar 4.10. Suasana Resto Yang Nyaman	109
Gambar 4.11. Kualitas Makanan Yang Baik	110
Gambar 4.12. Variasi Menu yang Beragam.....	111
Gambar 4.13. Harga yang Ditawarkan	113
Gambar 4.14. Kualitas Pelayanan Jasa Yang Memuaskan	114
Gambar 4.15. Konsep Restoran Yang Unik.....	115
Gambar 4.16. Lainnya	116
Gambar 4.17. Penilaian Respoden terhadap Keadaan Restoran Bersih dan Wangi	119
Gambar 4.18. Penilaian Respoden terhadap Suasana Restoran yang Nyaman	121
Gambar 4.19. Penilaian Responden terhadap Penampilan <i>Waitress</i> Bersih Dan Rapi	123
Gambar 4.20. Penilaian Responden terhadap Dekorasi di Dalam Restoran yang Menarik	124
Gambar 4.21. Penilaian Responden terhadap Fasilitas Dan Perlengkapan Makan Yang Disediakan Bersih	126

Gambar 4.22. Penilaian Responden terhadap Menu Yang Ditawarkan Bervariasi	128
Gambar 4.23. Penilaian Responden terhadap Makanan yang Diantarkan Sesuai dengan Pesanan.....	130
Gambar 4.24. Penilaian Responden terhadap Pelayan Memberikan Pelayanan Yang Memuaskan Dari Pelanggan Datang Hingga Pulang	132
Gambar 4.25. Penilaian Responden terhadap Rasa Makanan Yang Disajikan Enak	134
Gambar 4.26. Penilaian Responden terhadap Item Pesanan Pada Struk Sudah Sesuai Dengan Pesanan Yang Dipesan.....	136
Gambar 4.27. Penilaian Responden terhadap Pelayan Dengan Sigap Membantu Mencarikan Meja Kosong Untuk Pelanggan Yang Baru Datang	138
Gambar 4.28. Penilaian Responden terhadap Pelayan Memberikan Bantuan Dengan Cepat.....	140
Gambar 4.29. Penilaian Responden terhadap Pelayan Dengan Sigap Membantu Pelanggan Apabila Membutuhkan Bantuan.....	142
Gambar 4.30. Penilaian Responden terhadap Pelayan Dapat Menyelesaikan Keluhan Pelanggan Dengan Cepat Dan Tepat	144
Gambar 4.31. Penilaian Responden terhadap Makanan Dan Minuman Yang Dipesan Datang Dengan Cepat	146
Gambar 4.32. Penilaian Responden terhadap Pelayan Mampu Menjelaskan Menu Dengan Baik	149
Gambar 4.33. Penilaian Responden terhadap Pelayan Bersikap Sopan dan Ramah.....	150
Gambar 4.34. Penilaian Responden terhadap Restoran Selalu Menyajikan Makanan Dan Minuman Dengan Kualitas Terbaik.....	152
Gambar 4.35. Penilaian Responden terhadap Restoran Tjendana Bistro Telah Menyediakan Fasilitas CCTV	153
Gambar 4.36. Penilaian Responden terhadap Restoran Tjendana Bistro Menjamin Keamanan Data Pelanggan Saat Bertransaksi	155

Gambar 4.37. Penilaian Responden terhadap Pelayan Mendahulukan Kepentingan Pelanggan	157
Gambar 4.38. Penilaian Responden Terhadap Pelayan Peduli Terhadap Kebutuhan Dan Keinginan Pelanggan	159
Gambar 4.39. Penilaian Responden terhadap Pelayan Memberi Perhatian Kepada Pelanggan	160
Gambar 4.40. Penilaian Responden terhadap Pelayan Melayani Dengan Ramah Dan Sopan	162
Gambar 4.41. Penilaian Responden terhadap Restoran Tjendana Bistro Menyediakan Sarana Untuk Menyampaikan Kritik Dan Saran	163
Gambar 4.42. Penilaian Responden Mengenai Tjendana Bistro Secara Keseluruhan Telah Memberikan Kualitas Pelayanan Jasa Yang Sesuai Harapan Responden	168
Gambar 4.43. Penilaian Responden Mengenai Restoran Tjendana Bistro Secara Keseluruhan Telah Memberikan Kualitas Pelayanan Jasa Yang Memuaskan.	169
Gambar 4.44. Pendapat Responden Terkait Keinginan Untuk Kembali Makan di Tjendana Bistro	171
Gambar 4.45. Pendapat Responden Terkait Keinginan Untuk Merekomendasikan Tjendana Bistro Kepada Keluarga/Teman	172

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 3.1. Kriteria Penilaian.....	31
Tabel 4.1. Penilaian Responden Mengenai Dimensi <i>Tangibles</i> Secara Keseluruhan	127
Tabel 4.2. Penilaian Responden Mengenai Dimensi <i>Reliability</i> Secara Keseluruhan	137
Tabel 4.3. Penilaian Responden Mengenai Dimensi <i>Responsiveness</i> Secara Keseluruhan	147
Tabel 4.4. Penilaian Responden Mengenai Dimensi <i>Assurance</i> Secara Keseluruhan	156
Tabel 4.5. Penilaian Responden Mengenai Dimensi <i>Empathy</i> Secara Keseluruhan	165
Tabel 4.6. Rata-Rata Skor Akhir Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	166

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Wawancara dengan Manager Operasi Restoran Tjendana Bistro pada Tahap Perencanaan
- Lampiran 2. Hasil Observasi Pada Tahap Perencanaan
- Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan Manager Operasi Restoran Tjendana Bistro Mengenai Kebijakan dan Prosedur Terkait Aktivitas Pelayanan Jasa
- Lampiran 4. Hasil Wawancara dengan *Waitress* Restoran Tjendana Bistro Mengenai Kebijakan dan Prosedur Terkait Aktivitas Pelayanan Jasa
- Lampiran 5. Hasil Wawancara dengan Kasir Restoran Tjendana Bistro Mengenai Kebijakan dan Prosedur Terkait Aktivitas Pelayanan Jasa
- Lampiran 6. Hasil Wawancara dengan *Chef de Partie* Restoran Tjendana Bistro Mengenai Kebijakan dan Prosedur Terkait Aktivitas Pelayanan Jasa
- Lampiran 7. Hasil Wawancara dengan Bagian *Kitchen* Restoran Tjendana Bistro Mengenai Kebijakan dan Prosedur Terkait Aktivitas Pelayanan Jasa
- Lampiran 8. Hasil Observasi pada *Field Work Phase* (Tahap Pemeriksaan Lapangan)
- Lampiran 9. Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa
- Lampiran 10. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Terkait Profil Responden dan Alasan Responden Memilih Tjendana Bistro sebagai Tempat Makan
- Lampiran 11. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Atas Dimensi *Tangibles*
- Lampiran 12. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Atas Dimensi *Reliability*
- Lampiran 13. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Atas Dimensi *Responsiveness*
- Lampiran 14. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Atas Dimensi *Assurance*
- Lampiran 15. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Atas Dimensi *Empathy*
- Lampiran 16. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Terkait Kesimpulan, serta Kritik dan Saran dari Responden
- Lampiran 17. Rekomendasi Dimensi *Tangibles*

Lampiran 18. Rekomendasi Dimensi *Reliability*

Lampiran 19. Rekomendasi Dimensi *Responsiveness*

Lampiran 20. Rekomendasi Dimensi *Assurance*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Salah satu daya tarik Kota Bandung adalah makanannya yang khas dan unik sehingga menjadikan Bandung sebagai salah satu kota dengan wisata kuliner yang beraneka ragam. Seiring dengan perkembangan jaman dan pertumbuhan ekonomi, semakin banyak pula jumlah restoran di Bandung. Dengan adanya perkembangan ini, usaha kuliner menjadi salah satu bidang usaha yang diminati oleh masyarakat baik dari dalam maupun luar kota Bandung. Hal ini tentu mengakibatkan semakin sengitnya persaingan di usaha bidang kuliner. Oleh karena itu, para pelaku usaha diharuskan memiliki keunggulan kompetitif dalam mengelola usahanya dan juga dapat memaksimalkan labanya. Dilansir dari Tempo¹, ada beberapa hal yang dapat dilakukan oleh para pelaku usaha seperti menentukan menu andalan yang akan dijadikan ciri khas restoran, membuat rencana pemasaran, mencari lokasi strategis, menentukan target konsumen dan mengutamakan kualitas produk.

Salah satu komponen keunggulan kompetitif suatu usaha adalah aktivitas pelayanan jasa. Semakin tinggi tingkat pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka semakin tinggi juga kepuasan pelanggan. Sehingga dengan adanya peningkatan kepuasan pelanggan, maka dampak yang dirasakan oleh perusahaan adalah seperti terciptanya loyalitas pelanggan yang mana dapat meningkatkan laba perusahaan. Selain peningkatan laba, hal ini juga akan berdampak pada keberlanjutan perusahaan. Oleh karena itu, untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan harus dapat meningkatkan aktivitas pelayanan jasa yang ditawarkan kepada pelanggan. Apabila pelanggan merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak baik dan tidak memuaskan, maka pelanggan dapat dengan mudah berpindah ke

¹ <https://bisnis.tempo.co/read/1763093/10-tips-bisnis-kuliner-sukses-cocok-untuk-pemula>

pesaing perusahaan untuk mendapatkan pelayanan yang dapat memenuhi ekspektasinya.

Restoran Tjendana Bistro adalah salah satu restoran yang sudah berdiri sejak tahun 2014. Restoran ini menawarkan berbagai jenis menu *authentic Asian food*. Restoran Tjendana Bistro menghadirkan konsep restoran bergaya *rustic* yang dipadukan dengan ornamen-ornamen kayu, seperti meja dan kursinya. Selain itu, Restoran Tjendana Bistro juga merupakan restoran dengan konsep *semi-outdoor* dan *indoor* yang dilengkapi dengan area taman sehingga menciptakan kesan asri dan nyaman di dalam restoran. Tak hanya menyajikan makanan untuk pelanggan reguler, Restoran Tjendana Bistro juga menyediakan fasilitas lain seperti ruang *meeting*, ruang VIP, dan *wedding package*. Lokasi Restoran Tjendana Bistro sangat strategis karena berada di Jalan Sukajadi Bandung dan berdekatan dengan mall *Paris Van Java* sehingga hal ini tentunya memudahkan pelanggan untuk menemukan lokasi Restoran Tjendana Bistro. Tak hanya itu, restoran ini juga menyediakan tempat parkir yang cukup luas dan jasa *vallet service*. Sekarang ini, semakin banyak restoran yang menyajikan makanan dan menawarkan tempat makan dengan berbagai macam konsep yang unik. Tentu saja hal ini menjadi tantangan bagi Restoran Tjendana Bistro agar selalu menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggannya agar tidak berpindah ke pesaingnya.

Salah satu hal yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha di bidang kuliner adalah aktivitas pelayanan jasa dan makanan yang disajikan. Selain kebersihan, makanan yang disajikan juga haruslah menarik dan menggugah selera. Namun saat ini, pelanggan tidak hanya berfokus pada kualitas makanan yang disajikan tetapi juga memperhatikan aktivitas pelayanan jasa dan konsep dari restoran itu sendiri. Suasana yang nyaman dan *design interior* yang menarik menjadi salah satu pertimbangan pelanggan untuk datang dan mencoba makanan yang disediakan oleh restoran tersebut. Aktivitas pelayanan jasa yang diberikan juga harus profesional dan baik. Dengan adanya tantangan ini, Restoran Tjendana Bistro sudah melakukan beragam upaya untuk meningkatkan aktivitas pelayanan jasanya demi memenuhi kepuasan dan ekspektasi pelanggan. Walaupun begitu, masih terdapat masalah yang terjadi dalam aktivitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Restoran Tjendana Bistro yaitu adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh pelanggan saat makan di restoran,

seperti pelayanan yang cukup lama, adanya kesalahan makanan yang disajikan, adanya pesanan yang tertukar, dan pelanggan mengeluhkan respon yang cukup lama ketika memesan makanan melalui nomor telp *WhatsApp* resmi yang dimiliki oleh Restoran Tjendana Bistro. Beberapa masalah ini, menjadi tanda bahwa terdapat kekurangan atau kesalahan pada operasi perusahaan khususnya pada aktivitas pelayanan jasanya. Oleh karena itu, dengan dilakukannya pemeriksaan operasional, maka hasil pemeriksaan operasional yang dilakukan ini diharapkan dapat membantu Restoran Tjendana Bistro untuk menyadari kekurangan restoran dan memberikan saran serta rekomendasi terutama dengan tujuan untuk meningkatkan aktivitas pelayanan jasanya.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kebijakan dan prosedur yang diterapkan pada Restoran Tjendana Bistro mengenai aktivitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan?
2. Bagaimana penilaian pelanggan terhadap aktivitas pelayanan jasa yang ditawarkan oleh Restoran Tjendana Bistro?
3. Apa manfaat dari pemeriksaan operasional yang dilakukan oleh peneliti terhadap aktivitas pelayanan jasa dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan di Restoran Tjendana Bistro?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka adapun tujuan penelitian dari penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh Restoran Tjendana Bistro mengenai aktivitas pelayanan jasa yang ditawarkan kepada pelanggan.
2. Menganalisis penilaian pelanggan terhadap aktivitas pelayanan jasa yang ditawarkan oleh Restoran Tjendana Bistro.
3. Menganalisis manfaat dari pemeriksaan operasional yang dilakukan oleh peneliti terhadap aktivitas pelayanan jasa dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan di Restoran Tjendana Bistro.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak berikut ini:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak perusahaan untuk mengetahui kelemahan dan masalah yang terjadi di dalam kegiatan operasional perusahaan terkait aktivitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan. Hasil penelitian ini yang mana berupa saran dan rekomendasi diberikan kepada pihak perusahaan sehingga diharapkan perusahaan dapat mengimplementasikannya untuk memperbaiki kelemahan dan masalah terkait aktivitas pelayanan jasa.

2. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti terkait pemeriksaan operasional terutama di bidang usaha kuliner. Tak hanya itu, penelitian ini juga diharapkan dapat membantu peneliti dalam menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama berkuliah serta mengasah kemampuan peneliti dalam berkomunikasi dengan pihak perusahaan maupun pihak lain yang terkait.

3. Bagi Pembaca

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan terkait pemeriksaan operasional terhadap aktivitas pelayanan jasa yang mana dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga dapat digunakan sebagai acuan dan referensi untuk penelitian selanjutnya di masa yang akan datang.

1.5. Kerangka Pemikiran

Perkembangan yang semakin meningkat di bidang usaha kuliner menimbulkan banyak persaingan yang ketat antara para pelaku usaha bidang kuliner karena mereka berbondong-bondong ingin membuka restoran. Untuk memenuhi ekspektasi dan keinginan pelanggannya, tentu para pelaku usaha ini selalu berusaha untuk menyajikan makanan dengan kualitas terbaik dan meningkatkan aktivitas pelayanan jasanya. Selain memanjakan lidah para pelanggannya, suasana restoran yang nyaman serta dipadukan dengan konsep dan design yang unik, juga memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu, salah satu aset utama dari sebuah restoran adalah pelanggannya. Karena apabila pelanggan tersebut puas akan pelayanan yang

diberikan, maka besar kemungkinannya pelanggan tersebut mereferensikan restoran tersebut ke orang lain atau melakukan pembelian ulang (*repurchase*). Jika hal ini terjadi, tentu saja akan memengaruhi tingkat penjualan dan laba yang dapat dihasilkan restoran serta menjamin *going concern* dari restoran itu sendiri. Sehingga penting bagi restoran untuk menjaga dan meningkatkan aktivitas pelayanan jasa yang diberikannya.

Dalam Kotler & Keller (2016: 38) seorang pelanggan dapat dikatakan puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Apabila pelayanan yang didapatkan sesuai dengan ekspektasinya, maka pelanggan dapat merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan yang didapatkan tidak sesuai dengan ekspektasinya, maka pelanggan tidak merasa puas. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor penting untuk keberlangsungan suatu usaha terutama di bidang kuliner.

Di tengah ketatnya persaingan ini, perusahaan harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik agar pelanggan tetap setia terhadap perusahaan dan tidak berpindah ke pesaing. Menurut Gea & Mendrofa (2022: 153) terdapat lima kriteria sebagai penentu kualitas pelayanan jasa dalam dimensi kualitas jasa, yaitu:

1. *Tangibles* (Tampilan Fisik Layanan)

Dimensi ini mencakup penampilan fisik dari pelayan, perlengkapan serta sarana komunikasi yang digunakan.

2. *Reliability* (Keandalan Jasa)

Dimensi ini mencakup kapabilitas perusahaan dalam memberikan keandalan dalam pelayanan jasa yang dilakukannya.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Ketanggapan dapat dilihat dari seberapa responsif karyawan saat memberikan pelayanan dan seberapa cepat karyawan dapat menyelesaikan masalah dengan cepat.

4. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan mencakup kemampuan dan pengetahuan karyawan sehingga dapat menciptakan rasa kepercayaan pelanggan dan bebas dari keraguan.

5. *Empathy* (Empati)

Sikap empati mencakup sikap peduli kepada pelanggan dalam memberikan kemudahan dan berkomunikasi yang baik dengan tujuan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Menurut Murad & Ali (2015) kepuasan pelanggan dan kelima dimensi tersebut sangat berpengaruh satu sama lain. Oleh karena itu untuk dapat memuaskan pelanggan, maka aktivitas pelayanan jasa yang diberikan harus memenuhi kelima dimensi tersebut. Semakin baik aktivitas pelayanan jasa dari sebuah restoran, maka tingkat kepuasan pelanggan juga semakin tinggi. Karenanya, pemeriksaan operasional tentu dibutuhkan untuk melakukan evaluasi mengenai aktivitas pelayanan jasa yang diberikan oleh restoran dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pemeriksaan operasional dapat didefinisikan sebagai proses yang dilakukan untuk menganalisis kegiatan operasi dan aktivitas yang ada di perusahaan untuk selanjutnya dilakukan evaluasi mengenai ekonomis, efisiensi, dan efektivitas dari keseluruhan kegiatan operasi perusahaan yang mana hal ini dijelaskan dalam Reider (2002: 25). Menurut Reider (2002: 38) dalam melakukan pemeriksaan operasional, ada beberapa tahapan yang harus dilalui yaitu *planning phase* (tahap perencanaan), *work program 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). Melalui tahap-tahap ini peneliti dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan aktivitas pelayanan jasa. Pemeriksaan operasional dilakukan dengan tujuan agar pada akhirnya peneliti dapat menemukan kesimpulan dan memberikan rekomendasi serta saran bagi perusahaan.