

**AUDIT OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA *LAST DROP COFFEE AND EATERY CAFE*)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi Sebagian syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Oleh:

Jimmy Aditya Suparman

2017130146

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA AKUNTANSI

Terakreditasi oleh LAMEMBANo. 522/DE/A.5/AR.10/VII/2023

BANDUNG

2024

**OPERATIONAL AUDIT ON QUALITY SERVICE TO INCREASE CUSTOMER
SATISFACTION** ✖
(CASE STUDY ON LAST DROP COFFEE AND EATERY CAFE)



UNDERGRADUATE THESIS

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

By:

Jimmy Aditya Suparman

2017130146

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

PROGRAM IN ACCOUNTING

Accredited by LAMEMBA No. 522/DE/A.5/AR.10/VII/2023

BANDUNG

2024

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI



PERSETUJUAN SKRIPSI
AUDIT OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA *LAST DROP COFFEE AND EATERY CAFE*)

Oleh:

Jimmy Aditya Suparman

2017130146

Bandung, Juni 2024

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

A handwritten signature in blue ink that reads 'Monica'.

(Monica Paramita Ratna Putri Dewanti, S.E., M.Ak., Cert.DA.)

Pembimbing Skripsi

A handwritten signature in blue ink that appears to be 'A' followed by a stylized flourish.

(Dr. Amelia Setiawan, S.E., M.Ak., Ak., CISA., CA)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini,

Nama (sesuai akte lahir) : Jimmy Aditya Suparman
Tempat, tanggal lahir : Subang, 27 Juni 1996
Nomor Pokok Mahasiswa : 2017130146
Program Studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**AUDIT OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA LAST DROP COFFEE AND EATERY CAFE)**

Yang telah diselesaikan di bawah bimbingan:

Dr. Amelia Setiawan, S.E., M.Ak., Ak., CISA., CA

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

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

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

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 ilmiahnya digunakan untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam

Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama 2 tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal: Juni 2024

Pembuat Pernyataan



(Jimmy Aditya Suparman)

ABSTRAK

Perkembangan ekonomi yang cepat dan persaingan ketat di pasar global menjadi tantangan dan kesempatan bagi perusahaan untuk berkembang. Kepuasan pelanggan menjadi faktor terpenting dan perlu diperhatikan khususnya bagi usaha bisnis kuliner karena apabila kepuasan pelanggan tinggi, maka bisnis tersebut dapat dikatakan sukses sehingga dapat bersaing dengan para kompetitor. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelaksanaan audit operasional, usaha kualitas pelayanan jasa, mengetahui apakah ada pengaruh audit operasional terhadap kualitas pelayanan jasa yang akan berkaitan langsung dengan kepuasan pelanggan dan nantinya akan mempengaruhi kelancaran kegiatan operasi perusahaan.

Audit operasional dikenal sebagai audit yang berkonsentrasi pada efektivitas dan efisiensi organisasi. Efektivitas mengukur seberapa berhasil suatu organisasi mencapai tujuan dan sasarannya. Efisiensi mengukur seberapa baik suatu entitas menggunakan sumberdayanya dalam mencapai tujuannya. Sedangkan, kualitas pelayanan merupakan penilaian dari klien atau pembeli sehubungan dengan pelayanan untuk barang atau jasa yang mereka dapatkan (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diinginkan atau diharapkan (*expected services*).

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif (Qualitatif Research) dan teknik pengumpulan data yang digunakan mencakup studi lapangan yang melibatkan wawancara mendalam, observasi, dan kuesioner. Studi kasus merupakan sebuah uraian serta penjelasan komprehensif mengenai berbagai aspek yang dimiliki seorang individu, suatu kelompok, suatu organisasi, atau suatu program, maupun suatu situasi sosial. Studi kasus digunakan untuk memberikan suatu pemahaman terhadap suatu yang menarik perhatian, suatu peristiwa konkret, proses sosial.

Hasil penilaian dapat disimpulkan bahwa audit operasional memberikan sejumlah manfaat yang signifikan bagi *Last Drop Coffee And Eatery* terkait dengan kualitas pelayanan jasanya. Audit operasional membantu memastikan bahwa berbagai aspek operasional dalam Cafe berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Ini meliputi proses pemesanan, penyajian, kebersihan, tata letak ruangan, dan aspek lainnya yang memengaruhi pengalaman pelanggan. Disamping itu, dalam membantu masalah yang dihadapi *Last Drop Coffee And Eatery*, dapat dilakukan hal-hal berikut: 1) Perlu dilaksanakan kegiatan audit operasional secara rutin untuk menilai fungsi pemasaran dan apabila terjadi penyimpangan dapat diidentifikasi, kemudian ditindak lanjut untuk melakukan perbaikan. 2) Diharapkan pihak manajemen *Cafe* mampu menganalisis dan mengambil keputusan-keputusan kearah perbaikan sehingga audit operasional fungsi pelayanan dapat dijadikan alat pengendalian pada bagian pelayanan sehingga tercapai efektif dan efisiensi fungsi pelayanan. 3) Sebaiknya memahami kebutuhan calon pelanggan, memahami dan menjamin kebutuhan pelanggan dan memberikan solusi terbaik hingga calon pelanggan merasa puas.

Kata Kunci: Audit Operasional, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Jasa

ABSTRACT

Rapid economic development and intense competition in the global market are challenges and opportunities for companies to develop. Customer satisfaction is the most important factor and needs to be paid attention to, especially for culinary businesses because if customer satisfaction is high, then the business can be said to be successful so that it can compete with competitors. The purpose of this research is to determine the implementation of operational audits, service quality efforts, to find out whether there is an influence of operational audits on service quality which will be directly related to customer satisfaction and will later influence the smooth running of the company's operations.

Operational audit is known as an audit that concentrates on the effectiveness and efficiency of the organization. Effectiveness measures how successfully an organization achieves its goals and objectives. Efficiency measures how well an entity uses its resources to achieve its goals. Meanwhile, service quality is an assessment of clients or buyers regarding the service for the goods or services they receive (perceived services) with the desired or expected service level (expected services).

This research uses qualitative research (Qualitative Research) and the data collection techniques used include field studies involving in-depth interviews, observations and questionnaires. A case study is a comprehensive description and explanation of various aspects of an individual, a group, an organization, or a program, or a social situation. Case studies are used to provide an understanding of something of interest, a concrete event, a social process.

The results of the assessment can be concluded that operational audits provide a number of significant benefits for Last Drop Coffee And Eatery related to the quality of its services. Operational audits help ensure that various operational aspects in the Cafe are running according to established standards. This includes the ordering process, serving, cleanliness, room layout, and other aspects that influence the customer experience. Apart from that, to help with the problems faced by Last Drop Coffee And Eatery, the following things can be done: 1) Routine operational audit activities need to be carried out to assess the marketing function and if deviations occur they can be identified, then followed up to make improvements. 2) It is hoped that the Cafe management will be able to analyze and make decisions towards improvement so that the operational audit of the service function can be used as a control tool in the service section so that the effectiveness and efficiency of the service function is achieved. 3) It is best to understand the needs of potential customers, understand and guarantee customer needs and provide the best solutions until potential customers are satisfied.

Keywords: Operational Audit, Customer Satisfaction, Service Quality

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “Audit Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada *Last Drop Coffee And Eatery*) dengan lancar. Dalam proses penyelesaian skripsi ini, peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang baik secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan dukungan, doa, serta motivasi dan semangat hingga pada akhirnya penelitian skripsi ini selesai. Pihak-pihak tersebut antara lain:

1. Ayah Aang Suparman dan Ibu Rini Heryani selaku kedua orang tua peneliti yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
2. Segenap keluarga besar peneliti yang telah memberikan dukungan dalam bentuk doa agar peneliti dapat dengan semangat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Amelia Setiawan, SE., M.Ak., Ak., CISA., CA. selaku dosen pembimbing yang sudah dengan sabar membimbing peneliti dalam proses penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Puji Astuti Rahayu, SE., Ak., M.Ak., CA selaku dosen wali yang telah memberikan wejangan nasehat kepada peneliti dari awal semester hingga akhir.
5. Ibu Monica Paramita Ratna Putri Dewanti, S.E., M.Ak., CertDA selaku ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
6. Segenap dosen beserta staf-staf dari Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah membagikan ilmu, serta memberikan segala jenis bantuan serta dorongan kepada peneliti selama peneliti berkuliah.
7. Pemilik beserta segenap staf karyawan *Last Drop Coffee And Eatery* yang telah turut berpartisipasi dalam memberikan informasi sehingga skripsi ini selesai dengan lancar.
8. Stephanie Raharja selaku teman dekat dan *support system* peneliti yang memberikan motivasi, memberikan dukungan dan semangat serta kerap

membahas hal-hal lucu sehingga peneliti tidak merasa terbebani selama proses penelitian skripsi.

9. Stephany Graciela dan Veronica Theodora yang merupakan *support system* peneliti dengan memberikan motivasi dan semangat serta sebagai teman dekat selalu mengingatkan peneliti agar cepat menyelesaikan skripsi.
10. Aldo Tantri, Veronica Kuntoro, dan Sherly Chendana selaku teman dekat peneliti selama di kampus yang selalu ada menemani peneliti baik itu secara langsung maupun tidak langsung.
11. Chintya Monika dan Vanesa Fransiska selaku teman dekat di luar kampus yang memberikan canda tawa dan sebagai *healing partner* ketika peneliti sedang penat.
12. Melissa Fransisca, Fery Andela, Gandhi dan Felicia Aprilia yang juga merupakan *healing partner* dan sebagai *support system* yang selalu siap sedia menemani peneliti untuk berpergian kemanapun.
13. Michelle Matovani, Tommy William dan Sherapine Cornelis selaku teman bermain peneliti sehingga peneliti dapat melepaskan kepenatan peneliti.
14. Untuk segenap teman-teman baik itu di lingkungan kampus maupun di luar kampus yang peneliti kenali tetapi tidak dapat disebutkan namanya satu per satu.

Peneliti meminta maaf apabila terdapat kesalahan serta kekurangan dalam penelitian skripsi yang jauh dari kata sempurna ini. Oleh karena itu, peneliti sangat menghargai setiap kritik dan saran yang dapat membangun penelitian ini agar dapat menjadi lebih baik.

Terakhir, semoga penelitian skripsi ini dapat bermanfaat serta menambah pengetahuan serta wawasan bagi para pembaca.

Bandung, Maret 2024



Jimmy Aditya Suparman

DAFTAR ISI

LEMBAR PERTANYAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Penelitian.....	5
1.5. Kerangka Pemikiran.....	9
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Audit Operasional.....	10
2.1.1. Pengertian Audit Operasional	10
2.1.2. Tujuan Audit Operasional.....	10
2.1.3. Manfaat Audit Operasional.....	11
2.1.4. Karakteristik Audit Operasional	12
2.1.5. Tahapan Audit Operasional	12
2.2. Kualitas Pelayanan	15
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.3. Kepuasan Pelanggan.....	17
2.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	17
2.3.2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	17
2.3.3. Indikator Kepuasan Pelanggan	18
BAB 3. METODE DAN OBJEK PENELITIAN	19
3.1. Metode Penelitian.....	19
3.1.1. Sumber Pengambilan Data	19
3.1.2. Teknik Pengumpulan Data	20

3.2. Objek Penelitian.....	21
3.2.1. Profil Singkat.....	21
3.2.2. Slogan.....	22
3.2.3. Struktur Organisasi.....	22
3.2.4. Deskripsi Pekerjaan.....	23
3.3. Lokasi Studi Kasus.....	24
3.4. Keabsahan Data.....	24
3.5. Analisis Data.....	24
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1. Perencanaan (<i>Planning</i>).....	27
4.2. Program Kerja (<i>Work Program</i>).....	28
4.3. Pemeriksaan Lapangan (<i>Field Work</i>).....	31
4.3.1. Membagikan Kuesioner Terkait Kualitas Pelayanan Jasa Kepada Pelanggan Hotel Dan Menganalisis Hasil Kuesioner Tersebut.....	31
4.3.2. Hasil Wawancara kepada Pemilik <i>Last Drop Coffee And Eatery Cafe</i> Terkait Prosedur dan Kebijakan yang Diterapkan atas Kualitas Jasa yang Diberikan <i>Cafe</i> terhadap Pelanggan pada Tahap Pelaksanaan Kerja Lapangan.....	35
4.3.3. Hasil Wawancara kepada Karyawan Area <i>Last Drop Coffee And Eatery Café</i> Terkait Peran dan Tanggungjawab yang Dilakukan Dalam Memberikan Kualitas Jasa Kepada Pelanggan pada Tahap Pelaksanaan Kerja Lapangan.....	42
4.3.4. Hasil Wawancara kepada Juru Masak <i>Last Drop Coffee And Eatery Café</i> Terkait Peran dan Tanggungjawab Dalam Memberikan Kualitas Jasa Kepada Pelanggan pada Tahap Pelaksanaan Kerja Lapangan.....	46
4.3.5. Hasil wawancara kepada Kasir <i>Last Drop Coffee And Eatery Café</i> Terkait Peran dan Tanggungjawab Dalam Memberikan Kualitas Jasa Kepada Pelanggan pada Tahap Pelaksanaan Kerja Lapangan.....	50
4.3.6. Hasil Observasi Atas Kondisi Fisik, Sarana dan Prasarana, serta Aktivitas Operasional <i>Last Drop Coffee And Eatery Café</i> pada Tahap Pelaksanaan Kerja Lapangan.....	53
4.3.7. Peranan Pemeriksaan Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	59
4.4. Development of Review Findings.....	62
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	64

5.1. Kesimpulan.....	64
5.2. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Skala Likert	31
------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	9
Gambar 2.1 Komponen Dalam Analisis Data (<i>Interactive Model</i>).....	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara kepada Pemilik <i>Last Drop Coffee And Eatery Cafe</i> Terkait Prosedur dan Kebijakan yang Diterapkan atas Kualitas Jasa yang Diberikan Cafe terhadap Pelanggan pada Tahap Pelaksanaan Kerja Lapangan	71
Lampiran 2. Hasil Wawancara kepada Karyawan Area <i>Last Drop Coffee And Eatery Cafe</i> Terkait Peran dan Tanggungjawab yang Dilakukan Dalam Memberikan Kualitas Jasa Kepada Pelanggan pada Tahap Pelaksanaan Kerja Lapangan	73
Lampiran 3. Hasil Wawancara kepada Juru Masak <i>Last Drop Coffee And Eatery Cafe</i> Terkait Peran dan Tanggungjawab Dalam Memberikan Kualitas Jasa Kepada Pelanggan pada Tahap Pelaksanaan Kerja Lapangan.....	75
Lampiran 4. Hasil wawancara kepada Kasir <i>Last Drop Coffee And Eatery Cafe</i> Terkait Peran dan Tanggungjawab Dalam Memberikan Kualitas Jasa Kepada Pelanggan pada Tahap Pelaksanaan Kerja Lapangan	77
Lampiran 5. Hasil Kuesioner Kepada Pelanggan <i>Last Drop Coffee And Eatery Café</i>	80
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup	

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan ekonomi yang cepat dan persaingan ketat di pasar global menjadi tantangan dan kesempatan bagi perusahaan untuk berkembang. Pertumbuhan bisnis ini mencakup berbagai jenis perusahaan, mulai dari yang kecil (mikro) hingga menengah dan besar (makro). Kemampuan manajemen dalam alokasi sumber daya secara efisien, efektif, dan ekonomis sangat bergantung pada informasi sebagai landasan utama dalam pengambilan keputusan.

Dengan pertumbuhan pasar yang cepat, berbagai produk dan layanan tersedia untuk pelanggan, memberikan banyak opsi. Ini menciptakan persaingan sengit di antara perusahaan sejenis, sementara pelanggan menjadi lebih kritis. Dengan beragam kebutuhan, pelanggan mendapat manfaat dari banyak pilihan produk yang memungkinkan mereka memilih opsi terbaik dengan harga yang terjangkau. Beberapa faktor yang mempengaruhinya yaitu kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh *Cafe*, rumah makan atau *cafe* serta faktor kepuasan pelanggan yang diharapkan dapat memenuhi ekspektasi mereka.

Kepuasan pelanggan menjadi faktor terpenting dan perlu diperhatikan khususnya bagi usaha bisnis kuliner karena apabila kepuasan pelanggan tinggi, maka bisnis tersebut dapat dikatakan sukses sehingga dapat bersaing dengan para kompetitor. Pelanggan yang loyal akan terus membeli di tempat yang sama akan tetapi pelanggan yang tidak loyal tidak akan datang ke tempat yang sama dalam jangka waktu yang dekat atau bahkan berpindah ke tempat kompetitor. Oleh karena itu demi memenuhi kepuasan pelanggan, perlu diperhatikan juga layanan yang akan disajikan sehingga pelanggan tidak akan merasa kecewa ketika mengonsumsinya. Kepuasan pelanggan menjadi fokus utama bagi organisasi dalam mencapai pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis. Kepuasan pelanggan tidak hanya menjadi tujuan akhir tetapi juga merupakan alat untuk menciptakan loyalitas, merekomendasikan, dan mempertahankan pangsa pasar.

Audit operasional merupakan suatu proses evaluasi sistematis yang dilakukan untuk menilai efisiensi, efektivitas, dan kinerja suatu unit atau proses dalam

organisasi. Audit semacam ini dapat dilakukan pada layanan jasa untuk mengidentifikasi kelemahan, kekuatan, dan area perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan. Dengan melakukan analisis aktivitas operasional suatu perusahaan, dapat diperoleh pemahaman tentang sejauh mana efektivitas perusahaan tersebut. Oleh karena itu, pemeriksa dapat menyediakan informasi yang diperlukan untuk memperbaiki aspek-aspek yang dianggap perlu. Hal ini juga membantu para pengelola perusahaan dalam proses pengambilan keputusan, sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai seoptimal mungkin. Audit operasional merupakan bagian yang tak terpisahkan dari pengendalian internal. Pengendalian internal yang kuat di suatu perusahaan akan mendukung manajemen dalam menjaga aset perusahaan. Lebih dari itu, pengendalian internal juga berperan dalam mencegah serta mendeteksi kesalahan dan tindakan penipuan yang bisa merugikan perusahaan yang sedang dikelola.

Kualitas pelayanan menjadi aspek krusial dalam menjaga kepuasan pelanggan. Audit operasional dalam konteks ini akan menitikberatkan pada aspek-aspek kualitas seperti responsif, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Kualitas layanan adalah upaya penyedia layanan untuk secara sempurna memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, sambil menyesuaikan penyampaian dengan harapan mereka. Menekankan pentingnya kualitas layanan adalah suatu hal yang krusial dan harus ditingkatkan agar tetap menjadi pilihan utama pelanggan. Lupiyoadi (2022) menjelaskan kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan realitas pelayanan yang mereka terima. Kualitas layanan yang diinginkan oleh pelanggan meliputi fasilitas yang memadai, layanan yang ramah, kenyamanan, keamanan, ketenangan, dan hasil yang memuaskan. Oleh karena itu, manajemen harus mempertimbangkan cara agar kualitas layanan yang baik saat ini dapat terus berkembang untuk masa depan. Usaha meningkatkan mutu layanan akan lebih efektif jika peningkatan kualitas layanan menjadi fokus sehari-hari, dari pimpinan hingga karyawan yang terlibat langsung dalam pelayanan.

Tujuan utama dari audit operasional terhadap kualitas pelayanan jasa adalah untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Dengan menemukan dan memperbaiki kelemahan serta memperkuat aspek yang baik dalam pelayanan,

diharapkan akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan, meningkatkan kepuasan mereka, serta mempertahankan loyalitas pelanggan.

Audit operasional terhadap kualitas pelayanan jasa adalah suatu langkah penting untuk memastikan bahwa organisasi dapat memenuhi harapan pelanggan, mempertahankan kompetitivitas, dan mencapai tujuan jangka panjang. Dengan fokus pada peningkatan kualitas layanan, diharapkan dapat menciptakan lingkungan yang lebih baik bagi kepuasan pelanggan dan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Audit operasional adalah bagian dari kontrol manajemen yang berperan sebagai alat bantu untuk mengurangi pemborosan dan mengevaluasi kegiatan yang sudah dilakukan oleh perusahaan. Tujuannya adalah untuk menilai apakah kegiatan operasional telah dilaksanakan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Auditor akan memberikan pendapat atau saran guna meningkatkan kinerja perusahaan di masa mendatang.

Selanjutnya, dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perlu diperhatikan juga mengenai sisi harga dan kualitas pelayanan jasa dari tempat usaha bisnis kuliner tersebut. *Last Drop Coffee And Eatery* berlokasi di Jalan Taman Kopo Indah 3 Blok E2 No.1, Mekar Rahayu, Kecamatan Margaasih, Kabupaten Bandung, Jawa Barat. *Last Drop Coffee And Eatery ini* mengusung tema *cafe* nuansa modern yang menawarkan berbagai varian menu makanan serta minuman. Dari sisi harga, *cafe Last Drop Coffee And Eatery* menawarkan harga makanan dan minuman dengan kisaran yang cukup terjangkau bagi para pelajar dan mahasiswa. Selain itu, *cafe Last Drop Coffee And Eatery* juga memberikan promo menarik di tanggal-tanggal tertentu untuk menaikkan minat para pelanggan yang datang ke *cafe*.

Dari sisi kualitas pelayanan jasa, *Last Drop Coffee And Eatery* sangat menjunjung tinggi kepuasan pelanggannya. Sehingga *Last Drop Coffee And Eatery* berupaya meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang mereka miliki. Kualitas pelayanan jasa merupakan poin terpenting. Karena jika melihat faktor lainnya, kualitas pelayanan jasa merupakan faktor yang membedakan antara satu bisnis kuliner dengan bisnis kuliner lainnya. Kualitas pelayanan jasa berhubungan dengan memberikan pelayanan kepada pelanggan seperti bagaimana cara menerima pesanan sesuai orderan, mengantarkan pesanan dengan baik, tepat dan cepat sehingga pelanggan tidak akan merasa segan untuk datang kembali ke *cafe*.

Akan tetapi, masih banyak kekurangan-kekurangan yang dapat ditemukan terutama dalam hal pelayanan jasa mereka. Hal ini disebabkan oleh jumlah karyawan yang terbatas. Di saat *cafe* sedang ramai, maka karyawan yang ada kadang merangkap pekerjaan lainnya. Selain itu, terdapat pesanan *online* yang jumlahnya sangat banyak di jam-jam tertentu yang bersamaan dengan pesanan *offline* sehingga dengan jumlah karyawan yang terbatas sulit untuk melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat. Selain itu, terdapat masalah pada kecepatan penyajian makanan karena jumlah juru masak yang kurang memadai sehingga mengakibatkan pelanggan harus menunggu lama atas pesanan yang dipesannya. Kemudian kekurangan yang ditemukan terkait dengan sarana atau media untuk menyampaikan saran dan aspirasi. Contohnya ketika pelanggan ingin menyampaikan pendapat atau keluhan, *Last Drop Coffee And Eatery* tidak menyediakan tempat secara khusus seperti kotak saran.

Dari beberapa poin yang disampaikan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan jasa di *cafe Last Drop Coffee And Eatery* masih belum maksimal dan perlu perbaikan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan *Last Drop Coffee And Eatery* dan meningkatkan pesanan kembali pelanggan-pelanggan *Last Drop Coffee And Eatery*. Maka dari itu, audit operasional sebagai alat analisa akan memfokuskan pada pelaksanaan evaluasi atas efisiensi dan efektivitas *cafe* yang dapat mempengaruhi kinerja dari pihak *cafe* tersebut. Diterapkannya audit operasional ini, maka auditor dapat melihat sejauh mana pelayanan kepada konsumen di *cafe Last Drop Coffee And Eatery* telah beroperasi, apakah telah dilaksanakan evaluasi secara efektif dan efisien serta sesuai dengan kebijakan atau standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, agar dapat mencapai tujuan di *cafe Last Drop Coffee And Eatery* (Divianto,2012:24). Maka dari itu, diperlukan audit operasional terhadap *Last Drop Coffee And Eatery* agar pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan dapat meningkat dan juga pelanggan akan merasa puas.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas, rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kebijakan serta prosedur yang dapat diterapkan oleh *Last Drop Coffee And Eatery* mengenai tingkat kualitas pelayanan jasa mereka sehingga kepuasan pelanggan dapat meningkat?

2. Apa saja manfaat yang dapat diperoleh *Last Drop Coffee And Eatery* berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa dalam melakukan audit operasional?
3. Bagaimana hasil penilaian kepuasan pelanggan *Last Drop Coffee And Eatery* terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan karyawan *Last Drop Coffee And Eatery*?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh tujuan sebagai berikut:

1. *Last Drop Coffee And Eatery* dapat menerapkan prosedur serta kebijakan yang baik terkait kualitas pelayanan jasa di *cafe* agar kepuasan pelanggan dapat meningkat.
2. *Last Drop Coffee And Eatery* dapat mengetahui manfaat apa saja yang diperoleh dalam melakukan audit operasional terhadap kualitas pelayanan jasa sehingga kepuasan pelanggan dapat meningkat.
3. *Last Drop Coffee And Eatery* dapat mengamati serta menganalisis hasil penilaian tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan *Last Drop Coffee And Eatery*.

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. *Last Drop Coffee And Eatery*
Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi kedepannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan *Last Drop Coffee And Eatery* dalam memenuhi kepuasan pelanggan.
2. Peneliti Lain
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain dengan topik yang serupa. Selain itu penelitian ini dapat mengembangkan proses berpikir kritis sehingga dapat memperluas pengetahuan terkait kegiatan operasional atas kualitas pelayanan jasa.
3. Pembaca
Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi pembaca terkait audit operasional terhadap kualitas pelayanan jasa.

1.5. Kerangka Pemikiran

Perkembangan zaman telah menggeser perilaku masyarakat terutama masyarakat di Indonesia. mendorong setiap individu untuk berperilaku konsumtif mulai dari cara berpakaian hingga memilih tempat makan atau tempat berkumpul bersama teman-teman. Dalam memilih tempat bersantai tentunya ada beberapa faktor yang harus dipertimbangkan dan salah satunya merupakan faktor kualitas pelayanan jasa. Faktor kualitas pelayanan jasa menjadi salah satu faktor terpenting karena pelayanan jasa adalah hal yang sering menjadi perhatian khusus bagi pelanggan karena apabila pelayanan jasa tidak sesuai ekspektasi pelanggan maka kepuasan pelanggan tidak akan maksimal. Masih banyak *café* yang kurang memerhatikan kualitas pelayanan jasanya terutama selama masa pandemi COVID-19 banyak tempat usaha terutama pada industri makanan dan minuman lebih berfokus pada pemulihan ekonomi selama pandemi COVID-19 sehingga kepuasan pelanggan menjadi menurunberimbas pada menurunnya jumlah pelanggan yang datang.

Dalam buku Audit Manajemen IBK Bayangkara (2015: 3) yang membahas tentang Audit Internal, auditor melakukan penilaian secara independen terhadap berbagai aktivitas dalam memberikan jasanya kepada perusahaan atau organisasi. Menurut Pimpinan IIA (the IIA Board of Directors) dalam buku Audit Internal Berbasis Risik (Tuanakotta, 2019: 2), Audit Internal adalah kegiatan yang independen, objektif dan kegiatan konsulting yang dirancang untuk menambah nilai dan meningkatkan operasi organisasi. Audit internal mendukung organisasi mencapai tujuan-tujuannya melalui pendekatan yang sistematis dan berdisiplin dalam mengevaluasi dan meningkatkan efektifnya proses manajemen risiko, proses pengendalian dan proses tata kelola organisasi. Selain itu, menurut Hery (2018: 1) audit internal merupakan suatu rangkaian proses dan teknis dimana karyawan suatu perusahaan mencari kepastian atas keakuratan informasi keuangan dan jalannya operasi sesuai dengan yang ditetapkan.

Penelitian yang dilakukan oleh Arles et al., 2019. Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi efisiensi Audit Internal. Metode analisis data yang digunakan adalah Analisis Partial Least Square. Temuan dari penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif antara independensi dan dukungan manajemen terhadap Efisiensi Audit Internal, namun kompetensi Audit Internal tidak memiliki pengaruh yang setara terhadap Efisiensi Audit Internal.

Rahmayanti & Utomo (2019) melakukan penelitian untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas audit internal di Kantor Perwakilan Keuangan dan Badan Pengawas Pembangunan Provinsi Jawa Tengah. Metode analisis data yang

diterapkan dalam penelitian ini adalah Analisis regresi berganda dengan menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi auditor internal, interaksi antara auditor internal dan auditor eksternal, dukungan dari manajemen, serta independensi auditor internal memiliki dampak positif dan signifikan terhadap efektivitas audit internal.

Nainggolan et al. (2019) melakukan penelitian dengan tujuan untuk menguji dampak kompetensi auditor internal, dukungan dari *auditee*, independensi auditor internal, dan interaksi antara auditor internal dan auditor eksternal terhadap efektivitas audit internal. Metode analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi auditor dan interaksi antara auditor internal dengan auditor eksternal memiliki korelasi positif yang signifikan terhadap efektivitas audit internal. Sementara itu, independensi auditor dan dukungan dari *auditee* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas audit internal.

Last Drop Coffee And Eatery setiap harinya secara terus menerus berusaha dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya. Bagi *Last Drop Coffee And Eatery*, kepuasan pelanggan merupakan poin yang dijunjung tinggi oleh para karyawannya. Oleh karena itu, pemberian layanan jasa yang maksimal harus selalu diberikan oleh karyawan-karyawan *Last Drop Coffee And Eatery* kepada para pelanggan-pelanggannya.

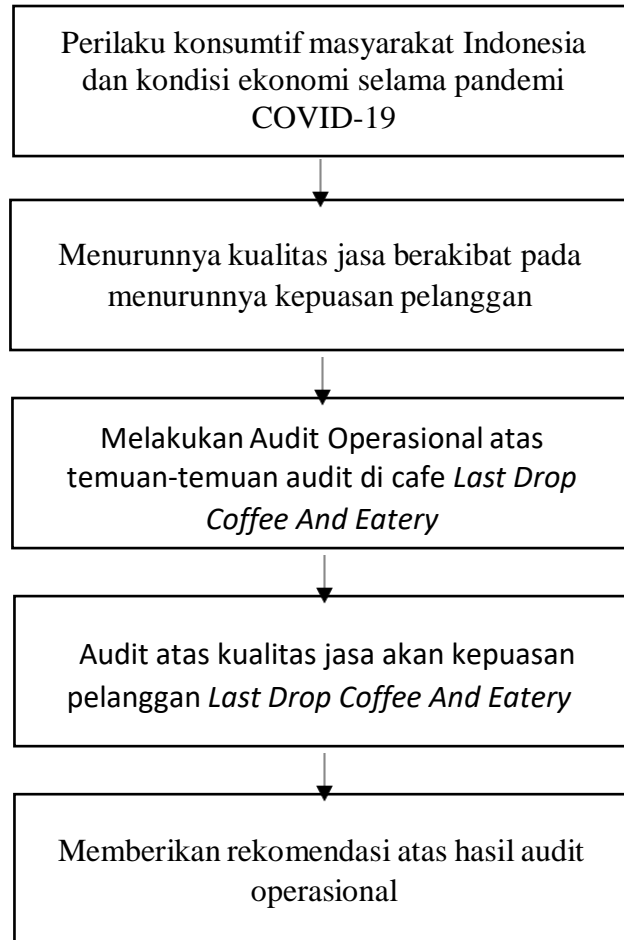
Dalam mengukur seberapa baik kualitas jasa telah dilakukan, Kotler dan Keller (2012:374) mengatakan bahwa terdapat lima kriteria, yaitu *reliability* dalam mengukur kemampuan dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu dan tepat guna dengan kesalahan yang minim. Lalu *responsiveness* mengukur tingkat ketanggapan dari karyawan terhadap kebutuhan serta keinginan pelanggan. Tingkat *responsiveness* akan tinggi bila karyawan dapat dengan cepat dan tepat merespon pelanggan. Selain itu, tingkat *assurance* juga perlu diukur dalam melihat tingkat kualitas jasa karena *assurance* melihat tingkat kepercayaan serta tingkat pelayanan kepada pelanggan dari segi sikap ramah-tamah dan sopan santun ketika berkomunikasi dengan pelanggan. Tingkat *empathy* terhadap kebutuhan pelanggan perlu diperhatikan juga agar mengerti apa yang diinginkan oleh pelanggan sehingga dapat mengetahui apakah ada kekurangan dari segi pelayanan kepada pelanggan. Terakhir, tingkatan yang diukur adalah *tangibility* dimana hal ini lebih ditekankan pada yang ada pada karyawan seperti tampilan karyawan yang berpakaian rapi, bekerja secara bersih, dan wangi, lalu

peralatan-peralatan yang digunakan oleh pelanggan juga perlu diperhatikan kebersihannya agar pelanggan nyaman untuk menikmati hidangan.

Dalam mengukur kualitas jasa telah tercapai dengan baik atau belum, maka harus melihat seberapa puas pelanggan dengan jasa yang diberikan. Apabila pelanggan memberikan respon positif dan merasa puas, maka kualitas jasa telah tercapai dengan baik dan sebaliknya apabila kualitas jasa masih belum terasa baik bagi pelanggan maka pelanggan akan merespons secara negatif atau bahkan melakukan protes terhadap kualitas kerja. Menurut Kotler dan Keller (2012:128), kepuasan pelanggan adalah ekspresi dan sikap emosional yang dirasakan serta ditunjukkan terhadap kinerja yang diberikan apakah sudah memenuhi ekspektasi, atau belum. Untuk melihat tingkat kepuasan pelanggan, dapat dilihat dari beberapa indikator menurut Kotler dan Keller ini, yaitu *Measurement Technique, Consumer Complaints, Customer Satisfaction*.

Untuk melihat apakah kepuasan pelanggan sudah tercapai sehingga pelayanan jasa sudah dilakukan dengan baik, maka dilakukan audit operasional sebagai tindakan untuk memeriksa kegiatan pada perusahaan dan untuk mengevaluasi berdasarkan temuan-temuan yang terjadi pada lapangan sehingga dapat menemukan solusi akan temuan-temuan tersebut dan dapat disampaikan melalui rekomendasi audit (Arens, Elder & Beasley (2017; 28).

Penelitian audit operasional ini bertujuan untuk mengevaluasi serta menilai kualitas jasa pada *café Last Drop Coffee And Eatery* apakah telah memenuhi kepuasan pelanggan *Last Drop Coffee And Eatery* atau belum.



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Diolah peneliti, 2024