

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah saya lakukan pada aktivitas pengendalian kualitas di Chiba Café, kemampuan Chiba Café sebagai restoran yang menjual *steak* sebagai hidangan utama dalam menghadapi persaingan ditentukan oleh beberapa faktor diantaranya tingkat harga yang sesuai dengan cita rasa yang otentik mengingat *steak* merupakan makanan internasional, pelayanan yang memuaskan, serta keunikan gaya dan inovasi yang dilakukan secara terus-menerus oleh Chiba Café pada hidangan maupun suasana restoran. Faktor-faktor tersebut merupakan hal-hal yang menarik perhatian pelanggan dan memungkinkan Chiba Café memperluas *market share* di dalam industri restoran *steak*.

Perbaikan kualitas dalam hal rasa masakan, pelayanan, kenyamanan restoran serta tingkat harga sangat penting dalam menarik pelanggan dan memperluas pangsa pasar. Chiba Café telah melakukan upaya untuk menjaga kualitasnya dengan merancang makanan dan minuman dengan teliti, memilih bahan baku yang terbaik, menyimpannya dengan metode yang sesuai standar perhotelan, dan mengolahnya dengan peralatan yang selalu berada dalam kondisi baik.

Satu-satunya celah penyebab masalah kualitas ialah pada metode pelatihan karyawannya yang selama ini dilakukan dengan metode *cooking demo* yaitu demonstrasi tata cara pengolahan makanan dan minuman oleh *Executive chef* dengan disaksikan oleh *Chef de partie*, *Cook*, dan *Staff* dapur. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa metode pelatihan seperti ini menyebabkan karyawan dapur kurang terampil dalam mengolah makanan dan minuman secara sempurna sehingga dinilai perlu ada pelatihan secara praktik. Melalui metode pelatihan secara praktik tersebut Chiba Café dapat menghemat pengeluaran biaya kualitasnya sebesar Rp 722.412,40. Selain menambah kualitas produk makanan dan minuman, perbaikan kualitas tersebut secara bertahap dapat mengurangi harga jual makanan dan minuman yang disajikan di Chiba Café seiring dengan berkurangnya keluhan dari pelanggan. Penurunan harga jual produk makanan dan minuman ini akan membuat Chiba Café lebih kompetitif dalam industri restoran *steak*.

## 5.2. Saran

Dalam rangka memperkuat posisinya dalam industri restoran *steak*, Chiba Café perlu melakukan analisis biaya kualitas secara rutin sebagai evaluasi periodik dari kinerja operasinya. Evaluasi ini perlu dilakukan sebagai indikator dari posisi Chiba Café di mata pelanggan. Chiba Café dapat mengetahui berapa biaya yang timbul karena masalah kualitas yang dialami sehingga melalui evaluasi semacam ini Chiba Café dapat mengambil tindakan yang tepat untuk mengatasi masalah kualitasnya.

Adapun tindakan untuk mengatasi banyaknya keluhan pelanggan terhadap hidangan yang kurang memuaskan pada tahun 2016 adalah memberlakukan pelatihan secara praktik, yaitu pelatihan yang menuntut karyawan Chiba Café terutama yang bekerja di bagian dapur untuk berlatih secara langsung melakukan pengolahan makanan dan minuman, bukan hanya menyaksikan demonstrasi yang dilakukan oleh *Executive chef* seperti yang telah biasa dilakukan di Chiba Café. Dengan metode ini diharapkan keterampilan karyawan dapur meningkat sehingga dapat mengeliminasi keluhan dari pelanggan dan biaya yang timbul sebagai *failure costs* dapat dihilangkan. Pelatihan karyawan dapur secara praktik tidak terbatas pada salah satu jenis hidangan saja namun sebaiknya pelatihan semacam ini dilakukan secara bertahap untuk seluruh jenis hidangan.

Tidak menutup kemungkinan bahwa masalah kualitas dapat timbul dari hal-hal diluar keterampilan personil. Chiba Café harus tetap konsisten dalam memperbaiki upaya-upaya menjaga kualitasnya mulai dari perancangan makanan dan minuman, pemilihan bahan baku yang baik, perawatan peralatan dapur, seleksi yang lebih ketat terhadap *supplier* karena pada tahun 2016 masih terjadi biaya yang timbul karena Chiba Café melakukan komplain terhadap pemasoknya dan biaya yang berkaitan dengan hal ini cukup besar jumlahnya. Bahkan jika Chiba Café dapat bekerjasama dengan *supplier* yang sempurna dalam melakukan tugasnya, kegiatan inspeksi terhadap bahan baku tidak perlu dilakukan lagi. Inspeksi terhadap hidangan juga harus dilakukan lebih teliti sebelum diserahkan kepada pelanggan mengingat masih terjadi *external failures*. Secara garis besar, Chiba Café perlu memfokuskan pengeluaran biaya-biaya kualitasnya kepada kegiatan-kegiatan yang bersifat mencegah masalah kualitas karena biaya dari kegiatan yang bersifat mengatasi masalah kualitas berada di luar kendali Chiba Café. Selama ini Chiba Café

membebankan biaya-biayanya kepada produk makanan dan minuman, termasuk biaya kualitasnya. Banyaknya biaya yang timbul dari kegiatan untuk mengatasi masalah kualitas menyebabkan harga produk terlalu mahal. Jika Chiba Café dapat lebih giat melakukan pencegahan masalah kualitas, biaya yang timbul dari kegiatan penanggulangan masalah kualitas atau *failure costs* dapat ditekan, sehingga akan mengurangi harga jual produk. Harga produk yang lebih murah tentu akan menarik pelanggan lebih banyak dan memungkinkan Chiba Café untuk memperluas pangsa pasarnya. Dengan kata lain, melalui kualitas Chiba Café dapat memperkuat daya saingnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anthony, Robert N., Vijay Govindarajan. 2007. Edisi 12. *Management Control Systems*. New York: McGraw-Hill.
- Assauri, Sofjan. 2008. Edisi revisi. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- David, Fred R. 2011. Edisi 13. *Strategic Management: Concept and Cases*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Gill, Jaspreet. 2009. "Quality Follows Quality: Add Quality To The Business And Quality Will Multiply The Profits" *The TQM Journal*, 21(5).
- Gryna, Frank M., Richard C. H. Chua, Joseph A. Defeo. 2007. Edisi 5. *Juran's Quality Planning and Analysis for Enterprise Quality*. New York: McGraw-Hill.
- Hansen, Don R., Maryanne M. Mowen dan Liming Guan. 2009. Edisi 6. *Cost Management*. USA: South-Western.
- Horngren, Charles T., Srikant M. Datar dan Madav V. Rajan. 2015. Edisi 15. *Cost Accounting: A Managerial Emphasis*. England: Pearson.
- Kaplan, Robert S., Anthony A. Atkinson. 1998. Edisi 3. *Advanced Management Accounting*. New Jersey: Prentice Hall.
- Mitra, Amitava. 2008. Edisi 3. *Fundamentals of Quality Control and Improvement*. Upper-Saddle River, New Jersey: John Wiley and Sons Inc.
- Mulyadi. 2009. Edisi 5. *Akuntansi Biaya*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Padhi, Nayantara, Sasmita Palo. 2005. *Human Dimension of Total Quality Management*. New Delhi: Atlantic.
- Porter, Michael E. 1985. *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: The Free Press.
- Russell, Roberta S., Bernard W. Taylor III. 2014. Edisi 8. *Operations and Supply Chain Management*. New Jersey: John Wiley and Sons Pte. Ltd.
- Sekaran, Uma, Roger Bougie. 2013. Edisi 6. *Research Methods for Business*. United Kingdom: John Wiley and Sons Ltd.

Shank, John K., Vijay Govindarajan. 1993. *Strategic Cost Management: The New Tool for Competitive Advantage*. New York: The Free Press.

Singh, Manikant. 2008. *Strategic Management and Competitive Advantage*. New Delhi: Global India Publications Pvt Ltd.

Stephens, Kenneth S. 2005. Volume 15. *Juran, Quality, and a Century of Improvement*. USA: American Society for Quality, Quality Press.