

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL PADA FAKTOR-FAKTOR YANG DAPAT
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA RESTORAN ANGKE KELAPA GADING)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:
Marcelli
2014130160

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
(Terakreditasi Berdasarkan Keputusan BAN-PT
No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)
BANDUNG
2018

***OPERATIONAL REVIEW OF FACTORS THAT CAN INCREASE CUSTOMER
SATISFACTION
(CASE STUDY ON ANGKE RESTAURANT KELAPA GADING)***



UNDERGRADUATE THESIS

*Submitted to complete a part of requirements
to obtain Bachelor Degree in Economics*

*By:
Marcelli
2014130160*

***PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
ACCOUNTING STUDY PROGRAM
(Accredited Based on the Decree of BAN-PT
No. 227/SK//BAN-PT/AK-XVI/S/XI/2013)
BANDUNG
2018***

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI AKUNTANSI



PEMERIKSAAN OPERASIONAL PADA FAKTOR-FAKTOR YANG DAPAT
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA RESTORAN ANGKE KELAPA GADING)

Oleh:

Marcelli

2014130160

PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Januari 2018

Ketua Program Studi Akuntansi,

Gery Raphael Lusanjaya, S.E., M.T.

Pembimbing,

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



PERNYATAAN:

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,
Nama : Marcelli
Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 10 Oktober 1996
Nomor Pokok Mahasiswa : 2014130160
Program Studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

JUDUL

**Pemeriksaan Operasional pada Faktor-faktor yang Dapat Meningkatkan
Kepuasan Pelanggan
(Studi Kasus pada Restoran Angke Kelapa Gading)**

dengan,

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

SAYA MENYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apapun 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 paksa 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 penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 13 / 12 / 2017

Pembuat pernyataan :



(Marcelli)

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan zaman dan ekonomi, berdampak baik secara langsung maupun tidak langsung kepada bisnis kuliner. Perkembangan bisnis kuliner yang sangat cepat meningkatkan persaingan antar bisnis tersebut. Persaingan ini membuat perusahaan harus memiliki keunggulan dari perusahaan lainnya agar kepuasan pelanggan tetap terjaga. Kepuasan pelanggan membuat pelanggan ingin kembali lagi ke restoran tersebut sehingga restoran itu dapat bersaing dengan pesaingnya. Untuk itu perlu diketahui faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Restoran Angke merupakan restoran yang telah berdiri dari tahun 1957 dan menyediakan makanan *Chinese*. Restoran ini merupakan restoran yang sudah lama berdiri dan tetap eksis di bisnis kuliner.

Pemeriksaan operasional yang dilakukan pada faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan bertujuan untuk dapat mengetahui faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengetahui manfaat pemeriksaan operasional pada faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di Restoran Angke bagi manajemen perusahaan.

Metode penelitian menggunakan metode deskriptif. Melalui metode ini dapat dikumpulkan data yang terkait dengan kepuasan pelanggan. Teknik pengumpulan data yaitu dengan cara studi lapangan dan studi literatur. Studi lapangan yaitu dengan wawancara kepada manajer dan karyawan perusahaan mengenai kepuasan pelanggan dan melakukan observasi. Sedangkan studi literatur dilakukan dengan mencari referensi dari buku atau jurnal.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu kualitas rasa makanan (produk yang dijual), kualitas pelayanan, dan fasilitas yang disediakan. Kualitas produk merupakan kunci utama dari suatu penjualan dimana pelanggan dapat memutuskan untuk membeli atau tidak. Melalui kualitas pelayanan yang baik, maka pelanggan akan merasa senang dan kepuasan pelanggan tersebut akan terpenuhi. Fasilitas yang disediakan dapat berupa penggunaan *air conditioner*, lift, tempat parkir yang nyaman, dan lainnya. Kepuasan pelanggan pada Restoran Angke sudah cukup baik, namun masih dapat beberapa kelemahan terkait kepuasan pelanggan yang harus diperhatikan. Oleh karena itu peneliti menyarankan untuk membuat SOP agar karyawan memiliki pedoman yang jelas terkait dengan kualitas rasa makanan, kualitas pelayanan dan standar fasilitas yang disediakan, dilakukan *maintenance* secara berkala, menambah tenaga kerja saat restoran ramai, memberikan *training* karyawan agar dapat bekerja dengan sopan, cepat dan tanggap.

Kata kunci: Pemeriksaan Operasional, Kepuasan Pelanggan, Kualitas produk, Kualitas Pelayanan, Fasilitas.

ABSTRACT

Along with the development of times and economy have an impact either directly or indirectly to culinary business. Development of culinary business which very fast increase the competition between culinary business. This competition cause enterprise must have the advantage of other companies in order to keep customer satisfaction. Customer satisfaction makes customers want to return to the restoran so the restoran can compete with its competitors. Therefore, we need to know the factors that can increase customer satisfaction. Restaurant Angke is a restaurant that has been established from 1957 and provides Chinese food. This restaurant is a restaurant that has long existed and still exist in the culinary business.

Operational review of factors that can increase customer satisfaction aims to find out the factors that can improve customer satisfaction and know the benefits of operational review on factors that can increase customer satisfaction in Restaurant Angke for corporate management.

The research method used is descriptive method. Through this method can be collected data related to customer satisfaction. Data collection techniques are field studies and literature studies. Field study done by interviewing managers and employees of the company about customer satisfaction and observation. While the literature study is done by looking for references from books or journals.

Based on the research that has been done, factors that can increase customer satisfaction are the quality of food taste (product), quality of service, and facilities provided. Product quality is the primary key of sale where customers can decide to buy or not. With good service quality, the customer will feel happy and customer satisfaction will be fulfilled. Facilities provided can be the use of air conditioners, elevators, convenient parking, and more. Customer satisfaction at Restaurant Angke is quite good, but still have some weaknesses related to customer satisfaction that must be noticed. Therefore, the researcher suggest to make standard operating procedure (SOP) so that employees have guidance related to food taste quality, service quality and standard of facility provided, periodic maintenance, increase work force during busy restoran, giving employee training in order to work polite, fast and improve employee's responsiveness.

Keywords:operational review, customer satisfaction, product quality, service quality, facilities.

KATA PENGANTAR

Pertama-tama puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmatnya skripsi yang berjudul “Pemeriksaan Operasional pada Faktor-faktor yang Dapat Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Restoran Angke Kelapa Gading)” ini dapat selesai. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat selesai tanpa bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam proses pembuatan skripsi ini, yaitu:

1. Keluarga penulis, Mama Lanny, Papa Wijaya, Ci Marcella, dan Marcelline serta emak, engkong dan Om Han yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan bagi penulis untuk menyelesaikan karya tulis ini.
2. Bapak Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M. yang merupakan pembimbing skripsi yang dengan penuh kesabaran membimbing penulis sampai skripsi ini selesai. Penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih atas semua bimbingan dan ilmu yang diberikan.
3. Pihak *management* Restoran Angke yang mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan banyak membantu dalam pengumpulan data.
4. Bapak Gery R. Lusanjaya, SE., MT. selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan, dosen wali dan dosen penguji.
5. Ibu Amelia Limijaya, SE., M.Acc. Fin selaku dosen penguji.
6. Seluruh dosen Program Studi S1 Akuntansi yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
7. Seluruh staf Perpustakaan dan Tata Usaha Fakultas Ekonomi yang telah membantu kelancaran proses perkuliahan serta memberikan informasi dan bantuan yang bermanfaat.
8. Vincentius Dennis Gautama, yang membantu penulis menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas doa, bantuan, dukungan, dan perhatian yang telah diberikan.
9. Sahabat-sahabat peneliti selama kuliah yang telah memberikan dukungan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Teman-teman Akuntansi 2014, terimakasih atas bantuan dan pengalaman yang diberikan selama ini.
11. Rekan kerja di Delloite, terimakasih atas kesabarannya membimbing saat awal masuk kerja, pengalaman, ilmu yang diberikan. Peneliti juga ingin berterimakasih karena telah memberikan kesempatan untuk dapat magang disana serta memberikan izin jika penulis ingin ke kampus.

Dalam penulisan skripsi ini, saya menyadari bahwa masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis terbuka dengan kritik dan saran untuk penulisan skripsi ini. Penulis berharap bahwa skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya. Akhir kata saya ucapkan mohon maaf bila ada kesalahan penulisan yang kurang berkenan.

Bandung, Januari 2018

Marcelli

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Kegunaan 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.....	8
2.2. Pemeriksaan Operasional	9
2.2.1 Tujuan Pemeriksaan Operasional	10
2.2.2. Manfaat Pemeriksaan Operasional	12
2.2.3. Tahap – Tahap Pemeriksaan Operasional.....	12
2.2.4. Efektivitas, Efisiensi, dan Ekonomis pada Pemeriksaan Operasional.....	14
2.3. Kepuasan Pelanggan.....	15
2.4. Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.5. Pengertian Produk	17
2.6. Pengertian Fasilitas.....	17
2.7. Fishbone Diagram	19
BAB 3. METODE DAN OBJEK PENELITIAN	21
3.1. Metode Penelitian.....	21
3.1.1. Sumber Data.....	21
3.1.2. Teknik Pengumpulan Data	23
3.1.3. Teknik Pengolahan Data	25
3.1.4. Kerangka Penelitian	25

3.2. Objek Penelitian	28
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1. <i>Planning Phase</i> (Tahap Perencanaan).....	31
4.2. <i>Work Program Phase</i> (Tahap Program Kerja).....	38
4.3. <i>Field Work Phase</i> (Tahap Pemeriksaan Lapangan)	39
4.3.1. Melakukan wawancara kepada pihak terkait.....	40
4.3.2. Melakukan observasi pada operasional perusahaan	43
4.3.2.1. Observasi pada prosedur penerimaan tamu.....	43
4.3.2.2 Observasi pada kualitas pelayanan restoran.....	44
4.3.2.3 Observasi pada keadaan dan fasilitas restoran.	45
4.3.3. Melakukan Analisis data kualitatif.....	47
4.3.4. Membuat, menyebarkan dan analisis kuesioner.....	48
4.4. <i>Development Review Finding and Recommendation Phase</i> (Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi).....	73
4.5. Manfaat Pemeriksaan Operasional pada Faktor yang Dapat Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Restoran Angke.....	78
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1. Kesimpulan.....	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	83
RIWAYAT HIDUP PENELITI	97

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Tabel Risiko.....	34
Tabel 4.2. Tabel Observasi pada Kualitas Pelayanan Restoran	44
Tabel 4.3. Tabel Observasi pada Keadaan dan Fasilitas Restoran	45
Tabel 4.4. Tabel hasil rekap kuesioner untuk kritik dan saran	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran.....	6
Gambar 2.1. <i>Fishbone</i> Diagram.....	20
Gambar 3.1. Kerangka Penelitian	27
Gambar 3.2. Struktur Organisasi.....	29
Gambar 4.1. <i>Fishbone</i> Diagram yang dapat meningkatkan Kepuasan pelanggan	48

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Wawancara dengan Manajer pada Tahap *Planning*
- Lampiran 2. Wawancara dengan Manajer
- Lampiran 3. Wawancara pada Salah Satu Karyawan Restoran Angke
- Lampiran 4. Daftar Pertanyaan Kuesioner
- Lampiran 5. Foto Dokumentasi

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era saat ini, bisnis kuliner merupakan bisnis yang sedang maju dan mempunyai pengaruh besar terhadap perekonomian suatu daerah. Bisnis kuliner juga membantu terciptanya lapangan pekerjaan. Kemajuan dari bisnis ini didukung dengan meningkatnya kebutuhan dan gaya hidup masyarakat. Menurut data dari CNN Indonesia, dalam kurun waktu lima tahun terakhir sektor kuliner bertumbuh rata-rata tujuh hingga empat belas persen per tahun.

Jakarta merupakan ibu kota negara Indonesia dan menjadi pusat perekonomian negara. Kuliner di Indonesia selalu terbuka terhadap perkembangan dan mengikuti budaya luar negeri. Jakarta menjadi kota yang menarik untuk dikunjungi oleh berbagai wisatawan baik dari dalam negeri maupun luar negeri untuk mencicipi kulinernya. Selain itu, kota Jakarta juga selalu menyajikan makanan dengan inovasi terbaru. Oleh karena itu tidak heran jika banyak wisatawan yang ingin berkunjung ke kota ini.

Kini bisnis kuliner yang berkembang di Jakarta tidak hanya menawarkan makanan dan minuman saja, tetapi juga menjadi tempat yang menyediakan suasana dan hiburan. Pesatnya perkembangan bisnis kuliner di Jakarta membuat persaingan menjadi semakin ketat. Kualitas pelayanan, rasa makanan, dan fasilitas yang baik juga dibutuhkan untuk senantiasa menjaga kepuasan pelanggan. Para pebisnis kuliner harus selalu kreatif agar pelanggan tidak mudah bosan. Oleh karena itu perusahaan harus mengetahui apa yang menjadi faktor penyebab kepuasan pelanggan agar dapat bersaing dengan restoran lainnya.

Restoran Angke merupakan salah satu restoran ternama di Jakarta. Restoran ini menyajikan *Chinese Food*. Restoran ini sudah berdiri sejak tahun 1957 dan

mempunyai cabang salah satunya di Kelapa Gading. Restoran ini tidak hanya menyajikan makanan saja juga dapat menjadi tempat pesta pernikahan, ulang tahun, seminar, bahkan untuk tempat pameran karena memiliki *function hall*. Karyawan tetap yang bekerja untuk restoran ini berjumlah sekitar 230 orang yang dapat melayani hingga 3000 orang pelanggan. Lokasi restoran ini sangat strategis karena berada di pusat kota dan letaknya berdekatan dengan salah satu *mall* terkenal di Jakarta. Meskipun begitu terdapat restoran yang menyajikan makanan serupa di sekitarnya dan menjadi saingan bagi restoran ini. Oleh karena itu, Restoran Angke harus selalu menjaga kepuasan pelanggan agar pelanggan tidak beralih ke restoran lainnya. Hal ini menjadi tantangan yang harus dihadapi Restoran Angke.

Sebagai salah satu usaha penyedia makanan, restoran harus memperhatikan kualitas makanan dan minuman yang disajikan. Meskipun restoran ini memiliki tempat yang sangat luas, kualitas makanan dan minuman yang disajikan harus tetap baik. Jasa yang diberikan oleh *waiters* dan pegawai operasional juga harus senantiasa profesional. Sebagai restoran legendaris di Jakarta, restoran ini sudah melakukan berbagai upaya untuk menjaga kepuasan pelanggan. Meskipun begitu menurut manajer restoran ini masih terdapat masalah yang dihadapi yaitu pelanggan merasa tidak puas saat makan di Restoran Angke karena pelayanan yang kurang baik dimana waktu tunggu makanan yang lama. Hal ini menjadi penanda bahwa terdapat indikasi kesalahan pada operasional perusahaan. Restoran Angke belum pernah dilakukan pemeriksaan operasional. Jika dilakukan pemeriksaan operasional dapat membantu restoran untuk mengetahui kekurangan restoran dan membantu perbaikan terutama pada faktor yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka akan dilakukan penelitian dengan tujuan untuk menjawab rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan?

2. Apa manfaat pemeriksaan operasional pada faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di Restoran Angke bagi manajemen perusahaan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diungkapkan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Mengetahui manfaat pemeriksaan operasional pada faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di Restoran Angke bagi manajemen perusahaan.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini mempunyai kegunaan dan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Melalui penelitian ini, perusahaan diharapkan dapat terbantu untuk mengetahui kelemahan yang ada pada operasional perusahaan agar perusahaan dapat melakukan perbaikan. Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu perusahaan untuk dapat lebih memahami peranan *operational review* terhadap faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga aktivitas operasional perusahaan dapat berjalan dengan lebih efisien dan efektif.

2. Bagi Pembaca

Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan pembaca mengenai pemeriksaan operasional khususnya mengenai faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga berguna untuk menjadi referensi bagi penelitian sejenis.

3. Bagi Penulis

Dengan melakukan penelitian pada Restoran Angke, peneliti mendapatkan pengetahuan mengenai bisnis kuliner dalam skala besar. Peneliti juga dapat

mengaplikasikan teori yang telah dipelajari semasa proses pembelajaran di kelas secara langsung. Sehingga peneliti dapat lebih paham mengenai penerapan di dunia nyata. Selain itu peneliti juga dapat meningkatkan kemampuan dalam memecahkan masalah dan membuat rekomendasi yang dapat diaplikasikan di dunia nyata.

1.5. Kerangka Pemikiran

Tujuan utama dari adanya suatu bisnis adalah untuk mendapatkan keuntungan. Begitu pula pada bisnis kuliner yang merupakan salah satu bisnis penyedia makanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Persaingan bisnis kuliner yang begitu pesat menyebabkan persaingan antar sesama restoran semakin kompetitif. Agar dapat tetap bersaing pada bisnis kuliner, pelanggan harus merasa puas terhadap pelayanan dari restoran.

Menurut Kotler dan Armstrong (Kotler & Armstrong, 2009:9) kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Jika suatu produk memiliki kualitas yang lebih tinggi ketimbang harapan pelanggan, maka pelanggannya akan merasa puas atau sangat gembira. Namun sebaliknya jika kualitas suatu produk lebih rendah dibandingkan dengan harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa tidak puas atau kecewa. Kepuasan pelanggan dapat diperoleh dari kualitas pelayanan, kualitas rasa makanan, dan fasilitas yang tersedia.

Menurut (Parasuraman, 1988) kualitas pelayanan terdiri rasa enak, harga, kemasan menarik, kelengkapan bumbu, porsi cukup, variasi rasa, daya tahan, aman dikonsumsi, halal, kemampuan pelayanan karyawan, kebersihan, empati kepada pengunjung, lokasi. Hal ini berarti sangat banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Salah satunya juga mencakup kualitas barang yang dijual. Menurut jurnal yang berjudul *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana)* (Agyapong, 2010) terdapat hubungan baik antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang semakin baik dapat membuat pelanggan semakin puas. Dengan hal itu pelanggan akan merasa senang dan

akan berusaha untuk mendapatkan kembali pelayanan yang baik tersebut. Kepuasan ini dapat menjadi nilai positif bagi perusahaan. Salah satu manfaat yang dapat diperoleh jika pelanggan puas dengan kualitas pelayanan dan makanan antara lain pelanggan tersebut akan menceritakan tentang kualitas dari restoran tersebut kepada teman-temannya dan menjadi salah satu teknik periklanan (*worth of mouth*). Oleh karena itu kualitas pelayanan menjadi sangat penting dalam bisnis kuliner dan jasa.

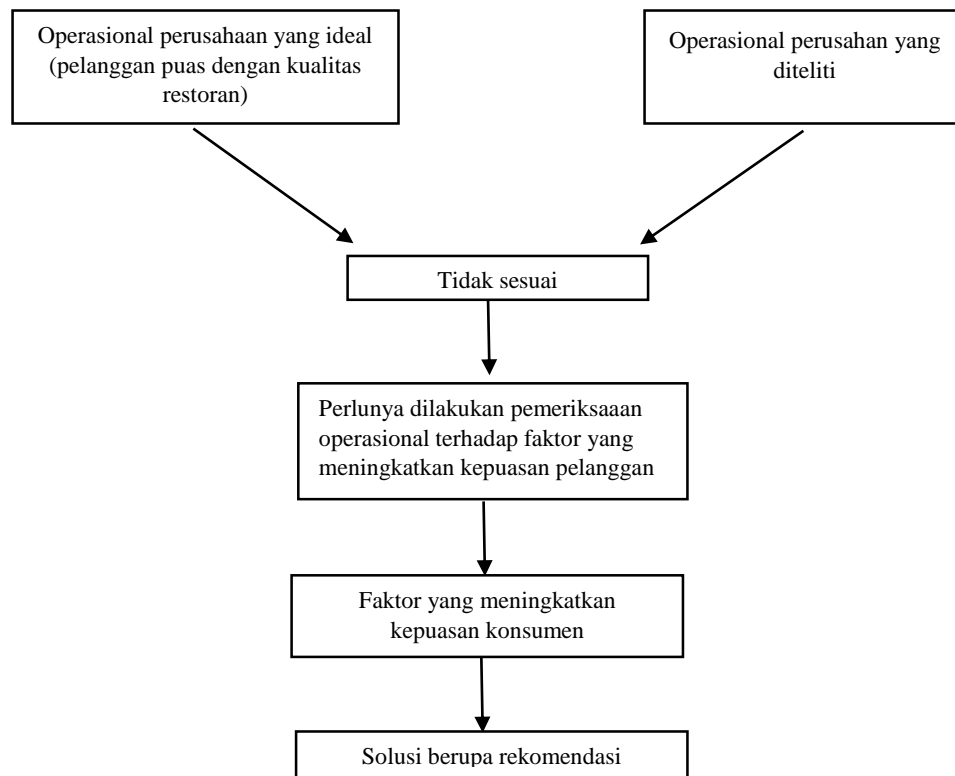
Agar aktivitas operasional perusahaan dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuannya, maka perlu dilakukan pemeriksaan operasional. Menurut Reider (Reider, 2002) pemeriksaan operasional merupakan pemeriksaan berdasarkan sudut pandang manajemen atas serangkaian aktivitas operasional yang dilakukan, yang berguna untuk mengevaluasi tingkat efektivitas, efisiensi, dan ekonomis dari setiap kegiatan operasi. Pemeriksaan operasional berguna untuk mengetahui kekurangan apa yang masih dimiliki perusahaan serta mendapat rekomendasi untuk mendukung perbaikan. Dalam melakukan pemeriksaan operasional, hal utama yang harus dilakukan yaitu mengidentifikasi masalah atau kelemahan pada area-area operasi perusahaan.

Dalam bukunya yang berjudul *Operational Review: Maximum Results at Efficient Cost*, Reider (Reider, 2002) menyampaikan bahwa terdapat beberapa tahapan dalam melakukan pemeriksaan operasional yaitu *planning phase*, *work program phase*, *field work phase*, *development of review findings and recommendations*, dan *reporting*. Tahapan *planning* merupakan tahapan pertama yang dilakukan dalam pemeriksaan operasional, ditahap ini dilakukan pencarian informasi mengenai aktivitas perusahaan. Informasi yang didapat dari tahap ini berupa informasi perusahaan secara umum untuk mempermudah tahap perencanaan. Pada tahap *work program* dilakukan perencanaan berupa penyusunan program kerja berdasarkan informasi yang diperoleh dari tahapan sebelumnya. Tahap ketiga merupakan tahap *field work*, pada tahap ini akan dilakukan proses analisis operasional perusahaan berdasarkan program kerja pada tahap sebelumnya. Tujuan dari tahapan ini yaitu untuk menentukan tingkat efektivitas, efisiensi, dan ekonomis dari kegiatan operasional perusahaan. Selanjutnya merupakan tahapan *Development of review findings and recommendations*, pada tahap ini akan dibahas masalah-masalah dan memberikan rekomendasi yang sesuai. Pembahasan masalah akan

dilakukan dengan membagi menjadi 5 atribut, yaitu *condition*, *criteria*, *effect*, *cause*, dan *recommendation*. Tahap terakhir merupakan tahap *reporting*, pada tahap ini peneliti akan mengolah hasil penelitian agar dapat dilaporkan pada pihak manajemen perusahaan.

Seperti gambar 1.1, Perusahaan mempunyai operasional yang ideal yaitu ketika pelanggan puas dengan kualitas dari restoran. Namun restoran yang diteliti masih memiliki kendala pada waktu tunggu yang lama sehingga pelanggan menjadi tidak puas. Oleh karena itu operasional perusahaan masih tidak sesuai dengan keadaan idealnya. Maka diperlukan pemeriksaan operasional diperlukan untuk mengetahui faktor yang meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga dapat menghasilkan rekomendasi dan menyelesaikan masalah yang dihadapi restoran dengan solusi yang tepat.

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



Sumber: olahan peneliti