
Analisis Pemeriksaan Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa dalam Upaya untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Cafe Adalah Kopi di Kota Bandung)

Luvina Prayitno

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Parahyangan, Indonesia

E-mail: luvina0509@gmail.com

Article History:

Received: 01 Februari 2026

Revised: 28 Maret 2026

Accepted: 09 April 2026

Keywords: *Customer Satisfaction, Operational Audit, Service Quality.*

Abstract: *The café business in Indonesia, particularly in major cities such as Bandung, has experienced rapid growth along with changes in lifestyle that encourage people to use cafés as places to gather and carry out various activities. This condition has led to increasingly intense competition among cafés in Bandung, requiring business owners to improve service quality in order to maintain customer satisfaction. One effort that can be undertaken is conducting an operational audit of service quality. An operational audit is an evaluation of a company's operational activities from a management perspective to assess effectiveness, efficiency, and economy (3E). Customer satisfaction is defined as the result of a comparison between customers' expectations of the service and the actual service they receive. Service quality plays an important role in creating customer satisfaction and is measured through five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study employed a descriptive research method using both primary and secondary data sources. Primary data were obtained through interviews, observations, and questionnaires distributed to 100 respondents, while secondary data were collected from internal documents of Cafe Adalah Kopi. Data collection techniques included field studies and literature reviews, while data analysis involved evaluating interview and observation results as well as analyzing questionnaire responses. The results indicate that the overall average score of service quality at Cafe Adalah Kopi was 80.33%. The tangibles dimension recorded the lowest score at 74.5%, while reliability achieved the highest score at 85.13%. During its operation, Cafe Adalah Kopi had never conducted an operational audit, resulting in a lack of awareness of existing service quality weaknesses. Therefore, it is recommended that*

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Jasa, Pemeriksaan Operasional.

operational audits be carried out regularly to identify deficiencies and implement improvements in order to enhance customer satisfaction.

Abstrak: Perkembangan bisnis kafe di Indonesia, khususnya di kota-kota besar seperti Bandung, mengalami pertumbuhan yang pesat seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat yang menjadikan kafe sebagai tempat berkumpul dan beraktivitas. Kondisi ini menyebabkan persaingan antar kafe di Kota Bandung semakin ketat, sehingga setiap pelaku usaha dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna mempertahankan kepuasan pelanggan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melalui pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa. Pemeriksaan operasional merupakan evaluasi aktivitas operasional perusahaan dari sudut pandang manajemen untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan ekonomis (3E). Kepuasan pelanggan sendiri merupakan hasil perbandingan antara harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dengan kenyataan yang dirasakan. Kualitas pelayanan jasa berperan penting dalam menciptakan kepuasan tersebut dan diukur melalui lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan sumber data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner kepada 100 responden, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen internal Cafe Adalah Kopi. Teknik pengumpulan data meliputi studi lapangan dan studi literatur, sedangkan pengolahan data dilakukan dengan menganalisis hasil wawancara, observasi, dan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa Cafe Adalah Kopi memiliki skor rata-rata keseluruhan sebesar 80,33%. Dimensi tangibles memperoleh nilai terendah yaitu 74,5%, sedangkan dimensi reliability mendapatkan nilai tertinggi sebesar 85,13%. Selama beroperasi, kafe tersebut belum pernah melakukan pemeriksaan operasional sehingga tidak menyadari adanya kelemahan dalam pelayanan. Oleh karena itu, disarankan agar pemeriksaan operasional dilakukan secara rutin sebagai dasar perbaikan pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

PENDAHULUAN

Bisnis kafe di Indonesia khususnya di kota-kota besar mengalami perkembangan pesat. Banyak wirausahawan yang membuka usaha *coffee shop* dengan berbagai ide dan konsep yang dibuat sedemikian rupa untuk memikat pelanggan dari berbagai kalangan masyarakat. Tidak hanya dalam kota besar, tetapi di beberapa lokasi kota kecil juga bermunculan kafe. Munculnya kafe di beberapa lokasi menjadi tanda bahwa adanya perkembangan zaman dimana kafe tidak hanya menjadi tempat untuk menikmati makanan dan minuman saja, namun menjadi tempat bersosialisasi juga untuk berbagai kalangan masyarakat.

Menurut data dari Asosiasi Pengusaha Kopi dan Cokelat Indonesia (APKCI), jumlah kedai kopi di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun (Kompas, 2023). Pertumbuhan jumlah kedai kopi di Indonesia yang terus meningkat terjadi karena adanya perubahan pola kehidupan masyarakat kini yang memiliki kebiasaan untuk berkumpul dengan orang di kafe dan mengerjakan berbagai kegiatan di kafe. Adanya berbagai jenis kafe yang tersebar di berbagai wilayah menyebabkan masyarakat masa kini menjadikan kafe sebagai salah satu tempat favorit untuk menghabiskan waktunya di luar rumah. Dikarenakan adanya perubahan pola kehidupan masyarakat masa kini, maka jumlah pelanggan kafe akan mengalami kenaikan. Hal ini juga dipengaruhi karena banyaknya populasi gen Z di Indonesia. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), populasi gen Z mencapai 74,93 juta jiwa pada 2020 atau 27,9 % komposisi penduduk sekaligus menjadi kelompok terbesar di Indonesia (Databoks, 2021). Gen Z ini dengan mudah ditemukan di kedai kopi yang tersebar di seluruh Indonesia. Keberadaannya membawa perubahan tren kopi yang begitu cepat. Banyak kafe dan kedai kopi yang terus bermunculan dan menjamur di berbagai kota untuk memenuhi pasar anak muda.

Kota Bandung merupakan ibu kota Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Besarnya Kota Bandung mencerminkan bahwa banyaknya kafe dengan berbagai konsep yang tersebar di Kota Bandung. Banyaknya kafe yang berdiri di Kota Bandung juga membuat kafe di Bandung bersaing secara ketat untuk dapat bertahan dalam bidang usaha ini. Tentunya pelaku usaha melakukan berbagai macam inovasi untuk dapat mempertahankan usahanya. Salah satu cara untuk dapat mempertahankan usaha ini yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan jasa dengan kualitas yang terbaik agar mampu mempertahankan pelanggannya. Dengan adanya pelayanan jasa dengan kualitas yang baik maka akan tercipta kepuasan pelanggan sehingga pelanggan bersedia kembali berkunjung ke kafe tersebut.

Salah satu keunggulan yang dimiliki oleh kafe ini yaitu kafe ini terletak di lokasi yang strategis di tengah kota yaitu berada di Jalan Talaga Bodas No.22 Bandung dan minuman spesialitinya kopi arabica. Kondisi ini menuntut Cafe Adalah Kopi memberikan pelayanan jasa yang baik agar pelanggan merasa puas dan semakin banyak pelanggan yang akan datang ke Cafe Adalah Kopi.

Cafe Adalah Kopi, selalu berusaha untuk menjaga kualitas pelayanan jasa agar pelanggan tetap puas dan kembali berkunjung. Namun selama beroperasi, Kopi Adalah Kopi masih memiliki berbagai kendala yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan jasa untuk para pelanggan, contohnya yaitu ketika kafe sedang ramai maka penyajian makanan maupun minuman menjadi lebih lama dari biasanya sehingga tidak jarang ada pelanggan yang komplain kepada *barista*. Selain itu terkadang *barista* salah membuat pesanan untuk pelanggan sehingga menu yang sampai kepada pelanggan tidak sesuai dengan apa yang dipesan. Tidak jarang juga *barista* lalai dalam membuat pesanan sehingga pelanggan akan menunggu lebih lama lagi. Adanya berbagai kendala yang terjadi dalam Cafe Adalah Kopi menandakan bahwa kegiatan operasi belum berjalan dengan baik. Penelitian yang dilakukan yaitu mengenai analisis pemeriksaan operasional yang berada dalam Cafe Adalah Kopi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan

jasa.

TINJAUAN PUSTAKA

Pemeriksaan

Audit atau pemeriksaan menurut Mulyadi (2016:9) merupakan kegiatan sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai pernyataan tentang kegiatan dan kejadian ekonomi, dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara pernyataan tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan. Pemeriksaan dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi pada perusahaan. Dengan dilakukan berbagai pemeriksaan, diharapkan perusahaan dapat memiliki aktivitas operasi yang efektif, efisien, dan ekonomis.

Pemeriksaan Operasional

Pemeriksaan operasional menurut Bayangkara (2016:2) merupakan pengevaluasian terhadap aktivitas dan program yang diselenggarakan untuk menilai dan melaporkan apakah sumber daya manusia dan dana telah digunakan secara efisien, serta tujuan dari program dan aktivitas yang telah direncanakan tidak melanggar ketentuan aturan dan kebijakan yang telah ditetapkan perusahaan. Pemeriksaan operasional dilakukan dengan menganalisis aktivitas operasi perusahaan untuk mengidentifikasi area pada perusahaan yang memerlukan perbaikan.

Ekonomis, Efektif, dan Efisien (3E)

Menurut Reider (2002:20–22), pemeriksaan operasional didasarkan pada tiga konsep utama, yaitu ekonomis, efektif, dan efisien (3E). Konsep ekonomis berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam mengelola dan menghemat sumber daya secara optimal sehingga kegiatan operasional dapat dijalankan dengan biaya seminimal mungkin untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Reider, 2002:20–21). Efektivitas mengacu pada pencapaian hasil atau manfaat yang sesuai dengan tujuan dan sasaran organisasi yang telah dirumuskan, serta dapat diukur berdasarkan kriteria tertentu (Reider, 2002:22). Sementara itu, efisiensi menekankan pada pelaksanaan tanggung jawab organisasi dengan pengeluaran usaha dan penggunaan sumber daya seminimal mungkin, namun tetap mampu menghasilkan output yang maksimal (Reider, 2001:21).

Kualitas

Menurut Tjiptono (2016:152), kualitas dapat diartikan sebagai “Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan seseorang.” Berdasarkan definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dimana produk akan memenuhi kebutuhan orang yang menggunakannya, dimana kebutuhan manusia bersifat dinamis.

Jasa

Jasa merupakan suatu kegiatan atau manfaat yang ditawarkan penjual ke masyarakat yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan. Contoh dari jasa adalah jasa reparasi elektronik, transportasi, salon, dan lain sebagainya. Menurut Kotler & Armstrong (2017:244), pengertian jasa adalah: “*Service in an activity, benefit, or satisfaction offered for sale that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything.*”

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler & Armstrong (2017:13), definisi kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut: “*Customers satisfaction is the extent to which a product’s perceived performance matches a buyer’s expectations.*” Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan

pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul sebagai hasil evaluasi kinerja atas suatu produk maupun jasa yang diberikan dengan harapan pelanggan tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Menurut Sekaran dan Bougie (2016:396), penelitian merupakan proses penyelidikan yang sistematis dan terorganisir untuk menemukan solusi atas suatu permasalahan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu metode yang bertujuan menggambarkan karakteristik objek, seperti organisasi, produk, dan situasi tertentu. Metode ini membantu memahami karakteristik dan proses bisnis kafe, mendukung penyelidikan lebih lanjut terhadap permasalahan yang terjadi, serta menjadi dasar pengambilan keputusan dan rekomendasi (Sekaran & Bougie, 2016:43–44).

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Menurut Sekaran & Bougie (2016:37), data primer diperoleh secara langsung dari sumber terkait. Data primer dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan kuesioner. Wawancara dilakukan dengan pihak manajemen dan karyawan kafe untuk memperoleh informasi terkait visi misi, struktur organisasi, SOP, aktivitas operasional, serta permasalahan yang dihadapi. Observasi dilakukan untuk menilai kinerja karyawan, kualitas produk, fasilitas, serta kesesuaian kegiatan operasional dengan prinsip ekonomis, efektif, dan efisien (3E). Kuesioner diberikan kepada pelanggan untuk menilai kualitas pelayanan jasa berdasarkan lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan sebelumnya untuk tujuan lain dan digunakan sebagai pendukung data primer (Sekaran & Bougie, 2016:37). Data ini meliputi struktur organisasi, job description, visi misi, dan SOP perusahaan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data meliputi studi lapangan dan studi pustaka.

1. Studi Lapangan

Studi lapangan dilakukan melalui wawancara, observasi, dan kuesioner. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai sejarah kafe, aktivitas operasional, SOP, serta permasalahan yang terjadi (Sekaran & Bougie, 2016:113). Observasi dilakukan untuk mengamati langsung perilaku karyawan, kualitas produk, fasilitas, dan kepuasan pelanggan (Sekaran & Bougie, 2016:127). Kuesioner diberikan secara elektronik kepada pelanggan untuk menilai kualitas pelayanan jasa berdasarkan lima dimensi (Sekaran & Bougie, 2016:142).

2. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan menelaah buku dan dokumen terkait pemeriksaan operasional, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan jasa, serta dokumen internal perusahaan untuk mendukung analisis dan kesesuaian penelitian dengan teori yang ada (Sekaran & Bougie, 2016:51).

Populasi dan Sampel

Menurut Sekaran & Bougie (2016:236), populasi mengacu kepada sekelompok orang, kejadian atau hal yang ingin diteliti oleh peneliti. Dalam penelitian ini yang akan menjadi

.....

populasi adalah pelanggan Cafe Adalah Kopi. Namun karena adanya keterbatasan sumber daya, maka dari populasi tersebut akan diambil sampel. Menurut Sekaran & Bougie (2016:235), sampel adalah sub-kelompok dari populasi. Dengan menggunakan sampel, maka diharapkan dapat mengambil kesimpulan yang dapat mewakili populasi secara keseluruhan.

Menurut Aaker, dkk (2013), jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian dapat dihitung berdasarkan rumus berikut:

$$n = \frac{z^2 (0,25)}{\text{sampling error}^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel (*sample size*)

z = tingkat kepercayaan (*confidence level*)

Dalam sebuah penelitian, besarnya tingkat kepercayaan tidak mungkin 100% karena terdapat kemungkinan kesalahan. Dalam penelitian ini diasumsikan tingkat kepercayaan 95% dengan α sebesar 5%. Menurut Sekaran & Bougie (2016:382), dengan α sebesar 5% atau 0,05 maka didapatkan z sebesar 1,96. Diasumsikan juga bahwa *sampling error* sebesar 10%. Berdasarkan asumsi tersebut, maka dapat dihitung jumlah sampel yaitu:

$$n = \frac{1,96^2 (0,25)}{0,1^2} = 96,04 = 96$$

Dari hasil perhitungan diatas, dapat disimpulkan bahwa akan diambil sampel sebanyak 100 responden yang merupakan pelanggan Cafe Adalah Kopi. Dengan menggunakan 100 responden maka diasumsikan akan memenuhi ukuran sampel minimal yaitu 96 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi (Development of Review Findings and Recommendation Phase)

Setelah melakukan proses wawancara dengan pihak kafe, melakukan observasi secara langsung, dan membagikan kuesioner mengenai kualitas pelayanan jasa kepada para responden, maka dapat ditemukan beberapa kelemahan yang terdapat dalam Cafe Adalah Kopi. Pengembangan temuan dan rekomendasi dilakukan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu sebagai berikut:

Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dalam dimensi *tangibles* meliputi kondisi kafe secara fisik, makanan dan minuman yang disajikan, dan penampilan karyawan yang sedang bekerja masih ditemukan beberapa kelemahan, yaitu:

- a. Kondisi tanaman sebagai dekorasi di beberapa sudut kafe memiliki kondisi yang sudah kering dan layu.
 - b. Kondisi pada *wastafel* yang kotor dan sabun cuci tangan yang terkadang belum diisi ulang oleh karyawan kafe.
 - c. Kondisi toilet yang terkadang kotor dan lantai yang basah dan tidak segera dikeringkan.
 - d. Papan nama Cafe Adalah Kopi yang tertutup oleh pohon sehingga tidak terlalu kelihatan dengan jelas.
 - e. Lahan parkir yang dimiliki Cafe Adalah Kopi sangat terbatas dan sempit.
-

- f. Terdapat beberapa bagian tembok yang catnya sudah mulai mengelupas.
- g. Kondisi kafe di siang hari sangat panas karena sebagian besar dinding berbahan dasar kaca sehingga cahaya matahari dapat masuk pada *area indoor* kafe.
- h. Fasilitas AC yang tidak terlalu berpengaruh saat udara panas didalam *area indoor* kafe.
- i. Fasilitas stop kontak di beberapa titik ruangan tidak berfungsi sehingga tidak dapat digunakan.
- j. Terdapat beberapa kursi yang tidak kokoh sehingga mengganggu kenyamanan pelanggan.
- k. Beberapa karyawan masih berpakaian dan berpenampilan kurang rapi seperti memakai sandal, dan tidak memakai atribut yang diperlukan seperti *apron*.
- l. Kondisi lantai yang sudah mulai terkelupas pada beberapa titik ruangan.
- m. Berdasarkan hasil kuesioner kualitas pelayanan jasa pada dimensi *tangibles*, didapatkan rata-rata sebesar 74,5%. Namun masih terdapat empat pernyataan yang memiliki skor akhir dibawah 80% yaitu terkait dengan kondisi tempat parkir motor dan mobil sudah memadai dan teratur dengan baik dengan skor 59,2%, penampilan karyawan bersih dan rapi dengan skor 71,6%, kondisi dan suasana kafe yang sudah bersih, terawat, dan nyaman dengan skor 72,2%, dan makanan dan minuman yang disajikan sesuai dengan deskripsi yang ditampilkan pada buku menu dengan skor 76%.

Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Dalam dimensi *reliability* yang berkaitan dengan kemampuan kafe memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya serta kinerja sesuai dengan harapan pelanggan, masih terdapat beberapa kelemahan yaitu:

- a. Masih terdapat pelanggan yang merasa bahwa rasa makanan dan minuman yang kurang konsisten dikarenakan kondisi kafe sedang ramai.
- b. Kurangnya koordinasi antar karyawan sehingga terkadang karyawan membuat menu yang sama dan menyebabkan pesanan dapat dibuat *double*.
- c. Bahan baku yang habis pada saat membuat makanan dan minuman menyebabkan pesanan disajikan lebih lama.
- d. *Order list* atau kertas pesanan yang dijadikan acuan untuk membuat pesanan terkadang tercecer atau tidak dicoret oleh karyawan sehingga terkadang pesanan terlewat untuk dibuat.
- e. Terdapat ketidaksesuaian baik harga maupun ukuran pada menu makanan yang tertulis pada buku menu dan yang disajikan kepada pelanggan.
- f. Karyawan tidak terlalu sering menciptakan menu baru sehingga menu yang ditawarkan kurang bervariasi.
- g. Terjadi *human error* saat menyiapkan pesanan dimana seharusnya karyawan membuat menu minuman panas, namun karyawan membuat menu minuman dingin.
- h. Ketika pelanggan memiliki permintaan tertentu seperti meminta untuk gula terpisah, terkadang karyawan lupa untuk memenuhi permintaan pelanggan tersebut.
- i. Berdasarkan hasil kuesioner kualitas pelayanan jasa pada dimensi *reliability*, didapatkan rata-rata sebesar 85,13%. Namun, terdapat dua pernyataan yang masih memiliki skor akhir dibawah 80% yaitu pernyataan terkait menu makanan dan minuman yang ditawarkan variatif yaitu sebesar 76% dan harga makanan dan minuman sebanding dengan cita rasa makanan atau minuman dan ukuran makanan atau minuman yang disajikan dengan skor akhir sebesar 77,8%.

Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Pada dimensi *responsiveness* yang meliputi kecepatan dan ketanggapan para karyawan dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan, masih terdapat beberapa kelemahan yaitu:

- a. Pelanggan yang memiliki keluhan mengenai waktu penyajian pesanan yang lama karena *list* pesanan yang menumpuk.
- b. Karyawan kafe terkadang tidak langsung membersihkan meja pelanggan setelah pelanggan meninggalkan kafe.
- c. Sistem kasir yang terkadang kurang stabil sehingga proses input pesanan pelanggan dan pembayaran menjadi lebih lama karena terjadi *loading* yang lama sehingga pembayaran juga menjadi lebih lama.
- d. Pesanan disajikan lama karena karyawan saling melemparkan kewajiban untuk menyajikan pesanan ke pelanggan.
- e. Karyawan yang bertugas terkadang saling mengobrol satu dengan yang lain dan tidak memerhatikan pelanggan ketika pelanggan membutuhkan bantuan.
- f. Karyawan tidak secara langsung memberi informasi mengenai menu makanan maupun minuman yang tidak tersedia dan harus menunggu pelanggan memesan menu yang tidak tersedia tersebut dan baru akan diinformasikan kepada pelanggan.
- g. Berdasarkan hasil kuesioner kualitas pelayanan jasa yang telah dibagikan, pada dimensi *responsiveness* didapatkan rata-rata sebesar 78%. Namun masih terdapat tiga pernyataan yang masih memiliki skor akhir dibawah 80%, yaitu terkait karyawan melakukan pembaruan dalam ketersediaan menu sehingga pelanggan mengetahui ketersediaan menu saat melakukan pemesanan dengan skor 62%. Selanjutnya yaitu pernyataan terkait karyawan kafe menyelesaikan keluhan dengan cepat jika terdapat keluhan pelanggan dengan skor 70,6% dan pernyataan terkait makanan dan minuman yang telah dipesan disajikan dengan cepat dengan skor 77%.

Dimensi Assurance (Jaminan dan Kepastian)

Pada dimensi *assurance* yang meliputi pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada kafe, masih ditemukan beberapa kelemahan yaitu:

- a. Ketika pelanggan yang datang membutuhkan bantuan, beberapa karyawan kurang ramah dan kurang sopan terutama saat kondisi kafe sedang ramai berkunjung.
- b. Terdapat beberapa karyawan yang tidak dapat menjelaskan menu dengan detail dan jelas ketika ditanya oleh pelanggan.
- c. Ketika terdapat pelanggan yang *complain* mengenai kualitas makanan atau minuman, beberapa karyawan hanya meminta maaf dan tidak menawarkan solusi dari permasalahan tersebut seperti memberikan kompensasi.
- d. Ketika terdapat pelanggan yang kebingungan untuk memilih menu makanan maupun minuman, terdapat beberapa karyawan yang tidak mencoba untuk membantu pelanggan tersebut dengan tidak memberikan rekomendasi.
- e. Berdasarkan hasil kuesioner kualitas pelayanan jasa yang telah dibagikan, pada dimensi *assurance* didapatkan rata-rata skor 80,7%. Namun masih terdapat dua pernyataan yang masih memiliki skor akhir dibawah 80% yaitu terkait ketika terdapat makanan dan minuman yang kualitasnya kurang baik, maka pihak kafe akan memberikan kompensasi kepada pelanggan dengan skor 60,4% serta karyawan dapat menjelaskan menu dengan jelas dan lengkap sehingga pelanggan mengerti penjelasan yang diberikan karyawan dengan skor 75,2%.

Dimensi Emphathy (Empati)

Dalam dimensi *empathy* yang terkait dengan prioritas karyawan kafe yang mengutamakan pelanggan, memberikan perhatian, dan memahami kebutuhan para pelanggan, masih ditemukan

.....

beberapa kelemahan yaitu:

- a. Responden merasa tidak diberikan perhatian oleh karyawan seperti tidak diberi salam ketika pelanggan datang.
- b. Pada saat pelanggan datang dengan jumlah yang banyak, beberapa karyawan terkadang tidak berinisiatif untuk mengambilkan kursi lebih.
- c. Ketika terdapat keluhan dari pelanggan, beberapa karyawan tidak meminta maaf secara tulus dan hanya sebagai formalitas saja.
- d. Ketika saat kondisi kafe sedang ramai, maka pelanggan merasa bahwa tidak dilayani dengan baik dan cenderung diabaikan.
- e. Pelanggan merasa bahwa karyawan tidak memenuhi permintaan pelanggan dengan cepat, misalnya ketika pelanggan meminta gula tambahan karyawan terkadang lupa dan harus meminta kembali kepada karyawan lainnya.
- f. Berdasarkan hasil kuesioner kualitas pelayanan jasa yang telah dibagikan, pada dimensi *empathy* didapatkan rata-rata skor 83,3%. Namun masih terdapat dua pernyataan yang memiliki skor akhir dibawah 80% yaitu pernyataan mengenai karyawan kafe selalu memberikan perhatian dengan membantu, memahami, dan meminta maaf kepada pelanggan yang memiliki keluhan dengan skor 75% dan karyawan kafe selalu berinisiatif dalam melayani para pelanggan yang datang dengan skor 75,2%.

Setelah ditemukannya berbagai macam kelemahan yang terdapat dalam Cafe Adalah Kopi terkait dengan kualitas pelayanan jasa pada setiap dimensi kualitas pelayanan jasa, maka dilakukan pengembangan temuan dengan menggunakan lima atribut pada tahap *development of review findings and recommendations* yang terdiri dari *statement of condition, criteria, effect, cause, dan recommendations* yaitu sebagai berikut:

1. Temuan 1: Kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Cafe Adalah Kopi berdasarkan dimensi *tangibles* masih kurang memadai.
 - a. *Statement of Condition* (Pernyataan Kondisi)
 Berikut merupakan pernyataan dari kondisi yang terjadi terkait dengan kualitas pelayanan jasa pada dimensi *tangibles*:
 - i. Papan nama Cafe Adalah Kopi yang tertutup oleh pohon sehingga tidak terlalu kelihatan dengan jelas.
 - ii. Kondisi toilet yang agak kotor dan lembab. *Wastafel* juga berada dalam kondisi yang kotor dan terkadang sabun cuci tangan tidak diisi ulang.
 - iii. Lahan parkir yang terbatas, dan tempat parkir untuk motor yang menanjak.
 - iv. Kondisi tanaman sebagai hiasan yang sudah kering dan layu serta tembok dan lantai di beberapa titik ruangan sudah mengelupas.
 - v. Suasana kafe yang panas di siang hari dan AC yang tidak terlalu berpengaruh, serta fasilitas stop kontak di beberapa titik tidak berfungsi.
 - vi. Terdapat beberapa karyawan yang masih berpakaian kurang rapi dan sopan serta tidak memakai atribut yang diperlukan.
 - b. *Criteria* (Kriteria)
 Berikut merupakan kriteria yang seharusnya terjadi terkait dengan kualitas pelayanan jasa pada dimensi *tangibles*:
 - i. Papan nama Cafe Adalah Kopi dapat terlihat dengan jelas.
 - ii. Kondisi tanaman yang masih segar dan tidak layu serta tembok dan lantai yang masih baik dan tidak terkelupas.
 - iii. Kondisi toilet dan *wastafel* dalam keadaan dan kondisi bersih dan rapi serta siap
-

digunakan oleh pelanggan.

- iv.
 - v. Lahan parkir yang memadai dan teratur sehingga memudahkan pelanggan untuk parkir.
 - vi. Suasana kafe yang sejuk pada siang hari dengan AC yang memadai, dan fasilitas stop kontak yang berfungsi.
- c. *Cause* (Penyebab)
- Berikut merupakan beberapa penyebab kurang memadainya kualitas pelayanan jasa pada dimensi *tangibles*:
- i. Papan kafe yang tertutup oleh pohon-pohon yang berada di sekitar kafe.
 - ii. Kondisi tanaman yang layu dikarenakan cuaca yang panas dan kurang disiram, serta tembok dan lantai yang terkelupas karena kurangnya perawatan.
 - iii. Kondisi toilet dan *wastafel* kurang baik karena tidak dibersihkan secara berkala oleh para karyawan.
 - iv. Lahan parkir yang kurang memadai karena sempit dan menanjak menjadikan kendaraan susah untuk parkir.
 - v. Suasana kafe yang panas karena dekorasi oleh dinding kaca sehingga cahaya matahari dapat masuk dan AC yang tidak dapat berfungsi dengan baik, serta fasilitas stop kontak yang tidak dapat berfungsi karena aliran listrik yang bermasalah.
 - vi. Karyawan berpakaian kurang rapi dan sopan serta tidak memakai atribut yang diperlukan.
- d. *Effect* (Dampak)
- Berikut merupakan dampak yang ditimbulkan dari kondisi yang terjadi terkait dengan kualitas pelayanan jasa pada dimensi *tangibles*:
- i. Pelanggan jadi kesulitan bahkan terlewat untuk menemukan Cafe Adalah Kopi.
 - ii. Pelanggan menjadi kurang nyaman saat melihat bahwa tanaman layu dan tembok serta lantai yang terkelupas di berbagai titik kafe serta mengurangi estetika kafe.
 - iii. Kondisi toilet dan *wastafel* yang kurang baik membuat pelanggan menjadi kurang nyaman dalam menggunakan toilet dan *wastafel* serta sabun cuci tangan yang tidak di isi ulang membuat pelanggan tidak dapat mencuci tangannya dengan sabun cuci.
 - iv. Lahan parkir yang sempit dan menanjak membuat pelanggan kesusahan untuk parkir dan bahkan harus mencari lahan parkir di pinggiran jalan Rajabasa.
 - v. Suasana kafe yang panas dan fasilitas AC yang kurang dingin membuat pelanggan tidak nyaman dan kepanasan. Stop kontak yang terbatas membuat pelanggan kesulitan jika ingin mengisi baterai gadget.
 - vi. Karyawan yang berpakaian kurang rapi membuat pelanggan merasa kurang nyaman dan karyawan terkesan tidak disiplin.
- Rata-rata skor akhir dimensi *tangibles* (bukti fisik) adalah 74,5%.
- e. *Recommendations* (Rekomendasi)
- Berikut merupakan rekomendasi yang dapat diberikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan jasa dalam dimensi *tangibles*:
- i. Memotong dahan pohon agar papan nama tidak tertutup oleh pohon dan memasang papan nama tambahan di pinggir jalan didepan Cafe Adalah Kopi.
 - ii. Menambah AC di beberapa sudut ruangan dan memasang gordena di setiap dinding kaca, mengganti fasilitas stop kontak dengan yang baru, serta memastikan bahwa sudah dapat berfungsi dengan baik.
 - iii. Menyiram secara rutin tanaman yang kering dan layu, serta mengecat ulang tembok dan lantai yang sudah mengelupas.
-

- iv. Membuat dan menggunakan dokumen *checklist* kebersihan toilet dan *wastafel* yang dipasang pada toilet serta diisi paraf atau *checklist* dari setiap karyawan yang bertugas.
 - v. Membuat peraturan mengenai cara berpakaian yang rapi dan sopan untuk karyawan.
2. Temuan 2: Kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Cafe Adalah Kopi berdasarkan dimensi *reliability* masih kurang memadai
- a. *Statement of Condition* (Pernyataan Kondisi)
 Berikut merupakan pernyataan dari kondisi yang terjadi terkait dengan kualitas pelayanan jasa pada dimensi *reliability*:
 - i. Kurangnya koordinasi antar karyawan dalam membuat pesanan sehingga terjadi pembuatan *double*, dan pesanan terkadang terlewat karena order list yang tidak dicoret oleh karyawan.
 - ii. Masih terdapat pelanggan yang merasa bahwa rasa makanan dan minuman yang kurang konsisten karena kondisi kafe yang ramai.
 - iii. Terdapat ketidaksesuaian harga maupun ukuran pada menu minuman atau makanan yang tertulis dalam buku menu dengan yang disajikan kepada pelanggan, dan terkadang karyawan tidak memenuhi permintaan pelanggan.
 - b. *Criteria* (Kriteria)
 Berikut merupakan kriteria yang seharusnya terjadi terkait dengan kualitas pelayanan jasa pada dimensi *reliability*:
 - i. Karyawan harus selalu berkomunikasi dan berkoordinasi satu dengan yang lain, dan memastikan bahwa *order list* telah dicoret dan ditata dengan baik.
 - ii. Rasa makanan dan minuman yang disajikan harus tetap konsisten meski pada saat kondisi kafe sedang ramai.
 - iii. Karyawan yang sedang bekerja harus tetap fokus dan karyawan harus memastikan bahwa bahan baku masih tersedia dan cukup hingga kafe tutup.
 - iv. Harga dan ukuran pada buku menu harus sesuai dengan yang disajikan, dan karyawan harus memastikan bahwa permintaan pelanggan telah terpenuhi dengan baik.
 - c. *Cause* (Penyebab)
 Berikut merupakan beberapa penyebab kurang memadainya kualitas pelayanan jasa pada dimensi *reliability*:
 - i. Karyawan yang kurang berkoordinasi dapat disebabkan karena kondisi kafe yang ramai sehingga pesanan dapat dibuat *double*, dan *order list* yang tidak dicoret terjadi karena karyawan yang lalai dalam menandai pesanan mana yang sudah dibuat.
 - ii. Rasa makanan dan minuman yang kurang konsisten saat kafe sedang ramai terjadi karena karyawan yang lebih mementingkan kecepatan penyajian kepada pelanggan.
 - iii. Ketidaksesuaian harga dan ukuran yang tertulis dengan yang disajikan disebabkan karena tidak adanya pembaruan dalam menu, selain itu karyawan lalai dan lupa terhadap permintaan pelanggan karena permintaan tersebut tidak dicatat.
 - d. *Effect* (Dampak)
 Berikut merupakan dampak yang ditimbulkan dari kondisi yang terjadi terkait dengan kualitas pelayanan jasa pada dimensi *reliability*:
 - i. Karyawan yang kurang berkoordinasi dan *order list* yang tidak dicoret dapat menyebabkan pembuatan pesanan pelanggan *double* bahkan terlewat, dan kerugian bagi pihak kafe karena pihak kafe yang menanggung kerugian.
 - ii. Rasa makanan dan minuman yang disajikan kurang konsisten saat sedang ramai akan membuat pelanggan kecewa dan lebih memilih untuk pergi ke kafe lain.
 - iii. *Human error* dapat mengakibatkan pesanan harus dibuat ulang yang menyebabkan
-

kerugian, dan proses persiapan pelanggan menjadi terhambat.

- iv. Penilaian pelanggan mengenai ketidaksesuaian harga dan ukuran yang tertulis dengan yang disajikan masih dibawah 80% yaitu sebesar 77,8% dan bila permintaan pelanggan tidak dipenuhi dimana hal ini dapat membuat pelanggan kecewa dan beralih ke kafe lain.

Rata-rata skor akhir dimensi *reliability* (keandalan) adalah 85,13%.

e. *Recommendations* (Rekomendasi)

Berikut merupakan rekomendasi yang dapat diberikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan jasa dalam dimensi *reliability*:

- i. Menata ulang *order list* serta memasang tempat untuk menaruh kertas *list* pesanan, kertas *list* disusun berdasarkan urutan pesanan yang masuk, dan harus dicoret setelah pesanan dibuat. Untuk meningkatkan koordinasi antar karyawan dapat dilakukan kegiatan *refreshing* atau *bonding* agar menambah koordinasi antar karyawan.
- ii. Setiap karyawan yang akan bekerja harus melakukan *training* dan masa *probation* serta memastikan bahwa resep sudah diikuti dengan baik seperti mencoba terlebih dahulu sebelum disajikan ke pelanggan, dan menjaga kualitas bahan baku agar rasa makanan dan minuman tetap konsisten.
- iii. Memberikan pelatihan agar karyawan selalu melihat ulang kertas *list* pesanan dan karyawan harus dapat memperhitungkan kapan harus melakukan pemesanan bahan baku sehingga bahan baku dapat tersedia setiap ada pesanan.
- iv. Melakukan pembaruan secara berkala agar pelanggan mengetahui jika terdapat perubahan harga maupun ukuran menu makanan dan minuman.

3. Temuan 3: Kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Cafe Adalah Kopi berdasarkan dimensi *responsiveness* masih kurang memadai

a. *Statement of Condition* (Pernyataan Kondisi)

Berikut merupakan pernyataan dari kondisi yang terjadi terkait dengan kualitas pelayanan jasa pada dimensi *responsiveness*:

- i. Pelanggan yang mengeluh karena waktu penyajian pesanan yang lama dan karyawan terkadang saling melemparkan kewajiban untuk menyajikan pesanan.
- ii. Karyawan kafe tidak langsung membersihkan meja pelanggan setelah pelanggan selesai dan tidak memperhatikan pelanggan ketika pelanggan membutuhkan bantuan.
- iii. Sistem kasir yang kurang stabil dan terjadi *loading* membuat pembayaran menjadi lebih lama.
- iv. Karyawan tidak secara langsung memberi informasi kepada pelanggan mengenai menu makanan dan minuman yang tidak tersedia.

b. *Criteria* (Kriteria)

Berikut merupakan kriteria yang seharusnya terjadi terkait dengan kualitas pelayanan jasa pada dimensi *responsiveness*:

- i. Pesanan pelanggan tetap diantar dengan cepat, dan karyawan harus berinisiatif saat melayani dan menyajikan pesanan kepada pelanggan.
- ii. Karyawan selalu memerhatikan pelanggan dan langsung membersihkan meja ketika pelanggan meninggalkan area kafe.
- iii. Aplikasi kasir harus stabil dan lancar agar pembayaran juga dapat berjalan dengan lancar dan cepat.
- iv. Karyawan harus informatif kepada pelanggan mengenai menu makanan dan minuman yang sedang tidak tersedia.

c. *Cause* (Penyebab)

Berikut merupakan beberapa penyebab kurang memadainya kualitas pelayanan jasa pada dimensi *responsiveness*:

- i. Waktu penyajian membutuhkan waktu yang lama karena kondisi kafe yang sedang ramai serta terdapat karyawan baru yang harus dibimbing, dan karyawan terkadang merasa sudah banyak bekerja sehingga melemparkan tanggung jawab kepada karyawan lain.
 - ii. Karyawan yang asik mengobrol satu dengan yang lain sehingga tidak langsung membersihkan meja.
 - iii. Sistem kasir yang tidak dilakukan pembaruan atau *update* karena akan ada perubahan baru yang membuat karyawan kebingungan.
 - iv. Karyawan tidak memberi informasi karena karyawan menganggap tidak terlalu penting untuk memberikan informasi terlebih dahulu sebelum pelanggan memesan.
- d. *Effect* (Dampak)

Berikut merupakan dampak yang ditimbulkan dari kondisi yang terjadi terkait dengan kualitas pelayanan jasa pada dimensi *responsiveness*:

- i. Pesanan pelanggan yang disajikan terlalu lama akan membuat pelanggan kesal menunggu terlalu lama dan berujung pelanggan memberikan keluhan.
 - ii. Tidak dilakukannya pembaruan pada sistem kasir akan membuat pelanggan menunggu terlalu lama untuk membayar tagihan pesanan.
 - iii. Karyawan yang tidak memberikan informasi akan membuat pelanggan merasa kebingungan dan tidak dilayani dengan baik.
- Rata-rata skor akhir dimensi *responsiveness* (ketanggapan) adalah 78%.
- e. *Recommendations* (Rekomendasi)

Berikut merupakan rekomendasi yang dapat diberikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan jasa dalam dimensi *responsiveness*:

- i. Karyawan memastikan status pesanan baik minuman maupun makanan dan dikomunikasikan jika ada keterlambatan pesanan kepada pelanggan secara sopan.
 - ii. Perlu dilakukannya pembaruan pada sistem kasir agar proses pembayaran berjalan lancar dan memberikan pelatihan kepada karyawan mengenai sistem baru tersebut.
 - iii. Memberikan karyawan pelatihan mengenai bagaimana cara menyampaikan informasi serta memberi tanda dalam buku menu jika ada menu makanan atau minuman yang sedang tidak tersedia.
4. Temuan 4: Kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Cafe Adalah Kopi berdasarkan dimensi *assurance* masih kurang memadai
- a. *Statement of Condition* (Pernyataan Kondisi)
- Berikut merupakan pernyataan dari kondisi yang terjadi terkait dengan kualitas pelayanan jasa pada dimensi *assurance*:
- i. Karyawan kurang dapat menjelaskan menu dengan detail dan jelas ketika pelanggan bertanya.
 - ii. Terdapat pelanggan yang komplain namun beberapa karyawan hanya meminta maaf dan tidak menawarkan solusi dari permasalahan tersebut.
 - iii. Karyawan bersikap kurang ramah dan kurang sopan saat pelanggan yang datang membutuhkan bantuan.
 - iv. Ketika pelanggan kebingungan untuk memilih pesanan, karyawan tidak mencoba untuk membantu pelanggan dengan tidak memberikan rekomendasi.
- b. *Criteria* (Kriteria)
- Berikut merupakan kriteria yang seharusnya terjadi terkait dengan kualitas pelayanan jasa

pada dimensi *assurance*:

- i. Karyawan harus dapat menjelaskan menu dengan detail dan jelas kepada pelanggan yang datang, dan harus dapat memberikan rekomendasi kepada pelanggan dengan berkomunikasi kepada pelanggan.
- ii. Karyawan harus dapat menjaga sikap ramah dan sopan, serta jika ada komplain maka karyawan harus menawarkan solusi dari permasalahan tersebut.

c. *Cause* (Penyebab)

Berikut merupakan beberapa penyebab kurang memadainya kualitas pelayanan jasa pada dimensi *assurance*:

- i. Karyawan kurang memahami dengan detail dan jelas mengenai menu yang ditawarkan di kafe.
- ii. Karyawan tidak mengetahui cara untuk menyelesaikan permasalahan tersebut dan hanya meminta maaf karena sudah dianggap sebagai solusi.
- iii. Kondisi kafe yang sedang ramai dan karyawan yang sudah lelah sehingga bersikap kurang ramah dan cenderung ketus kepada pelanggan.
- iv. Karyawan tidak memberi rekomendasi mengenai menu makanan maupun minuman karena karyawan berasumsi pelanggan sudah mengetahui akan memesan menu apa.

d. *Effect* (Dampak)

Berikut merupakan dampak yang ditimbulkan dari kondisi yang terjadi terkait dengan kualitas pelayanan jasa pada dimensi *assurance*:

- i. Pelanggan menjadi merasa kebingungan dan merasa informasi yang diberikan oleh karyawan mengenai menu dan rekomendasi menu tidak sampai dengan baik kepada pelanggan.
- ii. Karyawan yang kurang ramah dan tidak mendahulukan kebutuhan pelanggan akan membuat pelanggan kecewa dan merasa tidak dihargai.

Rata-rata skor akhir dimensi *assurance* (jaminan dan kepastian) adalah 80,3%.

e. *Recommendations* (Rekomendasi)

Berikut merupakan rekomendasi yang dapat diberikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan jasa dalam dimensi *assurance*:

- i. Karyawan harus dapat menjelaskan dan memberi rekomendasi yang dibutuhkan pelanggan sehingga pelanggan merasa diperhatikan.
- ii. Karyawan harus bersikap ramah dan sopan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak kafe.

5. Temuan 5: Kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Cafe Adalah Kopi berdasarkan dimensi *empathy* masih kurang memadai

a. *Statement of Condition* (Pernyataan Kondisi)

Berikut merupakan pernyataan dari kondisi yang terjadi terkait dengan kualitas pelayanan jasa pada dimensi *empathy*:

- i. Karyawan yang tidak selalu *stand by* sehingga pelanggan merasa tidak diberi perhatian seperti tidak diberi salam ketika pelanggan datang.
- ii. Ketika kafe sedang ramai pelanggan merasa tidak dilayani dengan baik dan diabaikan.
- iii. Saat pelanggan datang dengan jumlah banyak, karyawan tidak berinisiatif untuk mengambilkan kursi lebih.
- iv. Karyawan tidak memenuhi permintaan pelanggan dengan cepat sehingga pelanggan harus memanggil karyawan lain.

b. *Criteria* (Kriteria)

Berikut merupakan kriteria yang seharusnya terjadi terkait dengan kualitas pelayanan jasa

pada dimensi *empathy*:

- i. Karyawan harus selalu *stand by* dan memberi salam kepada pelanggan yang baru datang, dan mengatakan terima kasih saat pelanggan pulang.
- ii. Setiap pelanggan yang datang harus dilayani dan diperhatikan, serta karyawan harus berinisiatif lebih saat pelanggan datang.
- iii. Karyawan yang bertugas harus cepat dan tanggap saat memenuhi permintaan pelanggan.

c. *Cause* (Penyebab)

Berikut merupakan beberapa penyebab kurang memadainya kualitas pelayanan jasa pada dimensi *empathy*:

- i. Karyawan yang merasa bosan saat tidak ada pelanggan yang masuk dan mengobrol satu dengan yang lain sehingga tidak *stand by*.
- ii. Kondisi kafe yang sedang ramai dan karyawan yang sibuk mengerjakan pekerjaan yang lain membuat pelanggan kurang dilayani.
- iii. Karyawan tidak langsung memberikan kebutuhan pelanggan dan melakukan hal lain sehingga lupa atas permintaan pelanggan.

d. *Effect* (Dampak)

Berikut merupakan dampak yang ditimbulkan dari kondisi yang terjadi terkait dengan kualitas pelayanan jasa pada dimensi *empathy*:

- i. Pelanggan merasa diabaikan dan tidak diberikan perhatian sehingga membuat pelanggan kebingungan.
- ii. Pelanggan yang tidak dilayani dengan baik dan tidak memiliki inisiatif akan membuat pelanggan marah, kecewa, dan merasa tidak dihargai.
- iii. Karyawan yang tidak langsung memenuhi permintaan pelanggan akan membuat pelanggan kesal karena harus memanggil karyawan lain dan akan memberikan *review* yang buruk kepada Cafe Adalah Kopi.

Rata-rata skor akhir dimensi *empathy* (empati) adalah 83,3%.

e. *Recommendations* (Rekomendasi)

Berikut merupakan rekomendasi yang dapat diberikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan jasa dalam dimensi *empathy*:

- i. Karyawan harus *stand by* di dekat pintu masuk agar dapat menyambut pelanggan yang baru datang minimal satu karyawan.
 - ii. Karyawan harus selalu menjaga sikap ramah dan memperhatikan pelanggan serta berinisiatif untuk membantu pelanggan.
 - iii. Karyawan langsung memenuhi permintaan pelanggan dan permintaan tersebut dicatat pada kertas kosong agar karyawan tidak lupa dengan permintaan tersebut.
-

Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	Skor Akhir
Dimensi <i>Tangibles</i> (bukti fisik)	74,5%
Dimensi <i>Reliability</i> (keandalan)	85,13%
Dimensi <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	78%
Dimensi <i>Assurance</i> (jaminan dan kepastian)	80,3%
Dimensi <i>Empathy</i> (empati)	83,3%
Rata-rata skor akhir	80,33%

Peranan Pemeriksaan Operasional terhadap Kualitas Pelayanan Jasa untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Cafe Adalah Kopi telah beroperasi selama empat tahun, namun belum pernah melakukan pemeriksaan operasional. Pemeriksaan operasional penting untuk menilai dan mengevaluasi kinerja pelayanan jasa, mengidentifikasi kelemahan pada setiap area, serta menjadi dasar perbaikan melalui rekomendasi yang diberikan. Pemeriksaan operasional dilakukan melalui wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner kepada 100 responden dengan mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan jasa, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa rata-rata skor kualitas pelayanan jasa Cafe Adalah Kopi sebesar 80,33% dengan penilaian sangat baik. Dimensi tangibles memperoleh skor 74,5% (baik), reliability 85,13% (sangat baik), responsiveness 78% (baik), assurance 80,3% (sangat baik), dan empathy 83,3% (sangat baik). Meskipun demikian, hasil wawancara dan observasi mengungkap adanya berbagai kelemahan yang sebelumnya tidak disadari pihak kafe.

Kelemahan pada dimensi tangibles meliputi fasilitas fisik yang kurang terawat, kenyamanan ruangan, kelengkapan fasilitas, serta kerapian karyawan. Pada dimensi reliability, ditemukan masalah konsistensi rasa, ketidaksesuaian menu, kurangnya koordinasi karyawan, dan kesalahan operasional. Dimensi responsiveness menunjukkan kelemahan pada sistem kasir, kecepatan pelayanan, dan penyampaian informasi kepada pelanggan. Pada dimensi assurance, karyawan dinilai kurang mampu memberikan penjelasan, rekomendasi, serta solusi atas keluhan pelanggan. Sementara itu, pada dimensi empathy, masih terdapat kurangnya perhatian, inisiatif, dan kesiapsiagaan karyawan dalam melayani pelanggan.

Secara umum, pelanggan merasa puas dan bersedia kembali serta merekomendasikan Cafe Adalah Kopi, meskipun sebagian responden masih merasa pelayanan belum sepenuhnya sesuai harapan. Oleh karena itu, diperlukan implementasi rekomendasi perbaikan pada setiap dimensi kualitas pelayanan. Penerapan pemeriksaan operasional secara rutin dan berkelanjutan diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan jasa, kepuasan pelanggan, serta memastikan kegiatan operasional kafe berjalan secara efektif, efisien, dan ekonomis (3E).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan jasa di Cafe Adalah Kopi, dapat disimpulkan bahwa pemeriksaan operasional memiliki peranan penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

1. Kebijakan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan jasa yang diterapkan Cafe Adalah Kopi pada dasarnya sudah berjalan cukup baik. Hal ini tercermin dari sikap karyawan yang sopan dan ramah, penampilan yang rapi, pemisahan area smoking dan non-smoking, kebersihan area kitchen, serta kualitas makanan dan minuman yang relatif terjaga dan sesuai dengan pesanan. Namun demikian, masih terdapat sejumlah kelemahan, antara lain karyawan yang tidak selalu siap melayani pelanggan, kurangnya pengetahuan dan rekomendasi menu, evaluasi dan briefing yang tidak rutin, tidak adanya sanksi tegas atas pelanggaran SOP, serta keterbatasan fasilitas seperti stop kontak, kebersihan toilet, dan lahan parkir. Selain itu, masih ditemukan keluhan pelanggan terkait lamanya penyajian pesanan dan penanganan komplain yang belum disertai solusi.
2. Penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa Cafe Adalah Kopi tergolong sangat baik dengan rata-rata skor keseluruhan sebesar 80,33%. Dimensi tangibles memperoleh skor 74,5%, reliability 85,13%, responsiveness 78%, assurance 80,3%, dan empathy 83,3%. Meskipun demikian, sebagian kecil responden menyatakan belum puas secara keseluruhan, tidak berniat kembali berkunjung, serta tidak merekomendasikan kafe kepada orang lain, terutama karena keterbatasan fasilitas dan kurangnya bantuan dari karyawan.
3. Pemeriksaan operasional memberikan manfaat bagi Cafe Adalah Kopi dalam mengidentifikasi aktivitas pelayanan jasa yang belum efektif serta mengetahui persepsi pelanggan secara objektif. Temuan kelemahan tersebut menjadi dasar pemberian rekomendasi perbaikan guna mencegah masalah yang lebih besar dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pemeriksaan operasional disarankan untuk dilakukan secara rutin dan konsisten setiap tahun agar kinerja pelayanan jasa dapat terus ditingkatkan.

DAFTAR REFERENSI

- Aaker, D. A., Kumar, V., Day, G. S., & Leone, R. P. (2011). *Marketing Research* (10th ed.). Asia: John Wiley & Sons.
- Arens, Alvin A. et al. 2021. *Auditing: The Art and Science of Assurance Engagements*. Pearson Canada: 10–27.
- Databoks: *Proporsi Populasi Generasi Z dan Milenial Terbesar di Indonesia*, diakses tanggal 2 April 2024.
- Fandy, Tjiptono, Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta. Andi.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press. Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kompas: *Kopi, Nongkrong, dan Gairah Industri Gen Z dan Milenial*, diakses tanggal 21 Februari 2024.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15th Edition. Pearson Education, Inc.
- Muljawan, A. (2019). Struktur Organisasi Perguruan Tinggi yang Sehat dan Efisien. *Jurnal Tahdzibi: Manajemen Pendidikan Islam*, 4(2), 67-76.
- Reider, Rob. 2002. *Operational Review Maximum Result at Efficient Costs Third Edition*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Method for Business: A Skill Building Approach 7th Edition*. Chichester: John Wiley and Son, Inc.
- Sugiyono (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
-