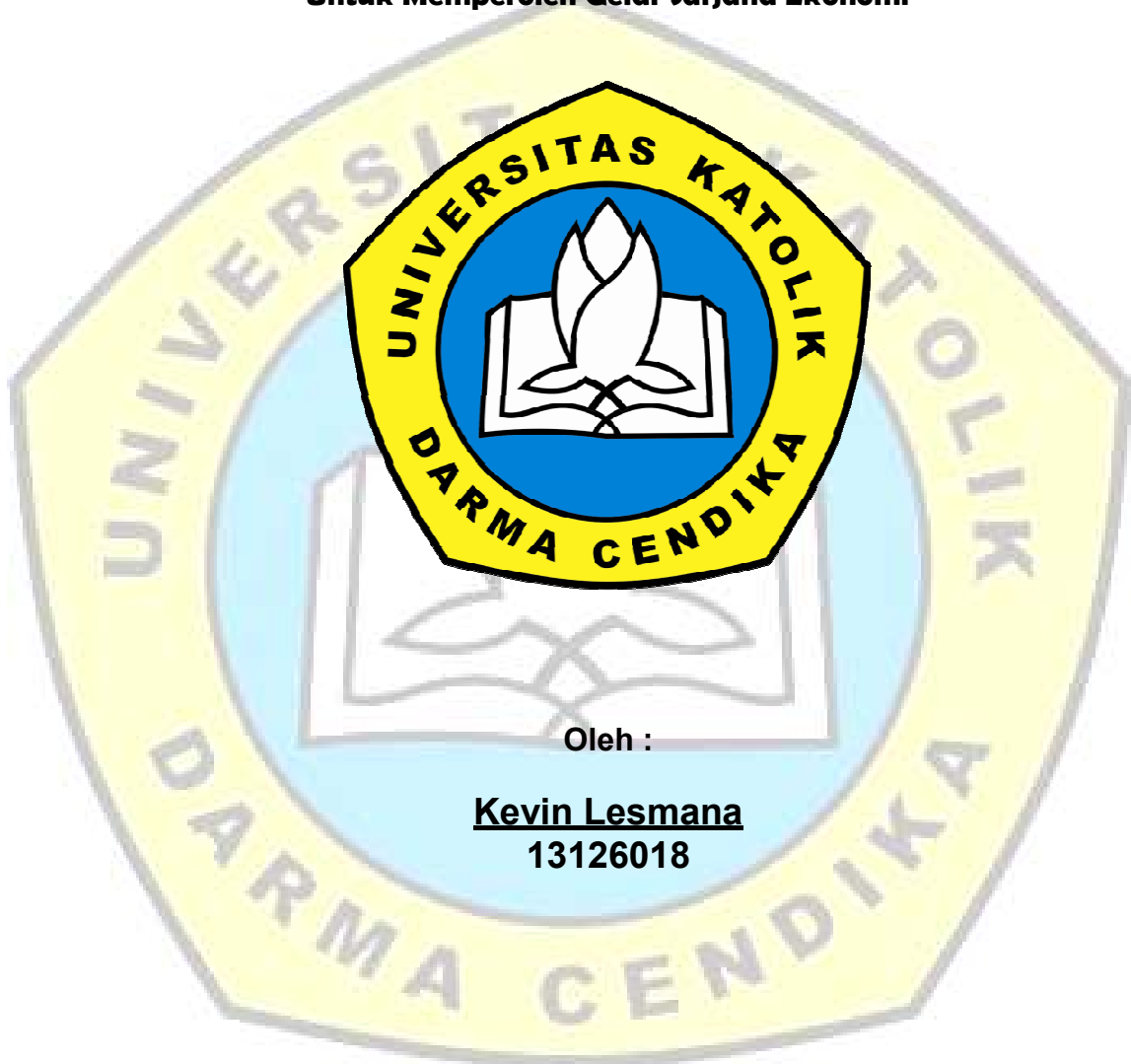


**Audit Sistem Kepastian Kualitas Untuk Mengevaluasi  
Efektifitas Pada Starbucks Coffee di Grand City Mall  
Surabaya**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Prasyarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh :

**Kevin Lesmana**  
**13126018**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA  
SURABAYA  
2017**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama NPM : Kevin Lesmana  
Fakultas : 13126018  
Jurusan : Ekonomi  
Judul Skripsi : Akuntansi  
: Audit Sistem Kepastian Kualitas Untuk Mengevaluasi  
Efektifitas Pada Starbucks Coffee di Grand City Mall Surabaya



Pembimbing,  
Tanggal 5 September 2017

*P*

(Nia Yuniarsih S.E., M.S.A)

Mengetahui : Ketua  
Program Studi : Tanggal 5  
September 2017

?

(Nia Yuniarsih S.E., M.S.A)

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang telah ditulis oleh Kevin Lesmana dengan NPM 13126018

Telah diuji pada 5 September 2017

Dinyatakan LULUS oleh :

Ketua Tim Penguji

Nia Yunianih S.E., M.S.A.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,

Ketua Program Studi,

Thyophoida W.S.P.S.E.,M.M.

Nia Yunianih S.E., M.S.A.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

"AUDIT SISTEM KEPASTIAN KUALITAS UNTUK  
MENGEVALUASI EFEKTIFITAS PADA STARBUCKS  
COFFEE DI GRAND CITY MALL SURABAYA"

Telah diujikan dan dipertahankan dihadapan

Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Dharma Cendika

Jurusan Akuntansi

Pada hari Selasa, Tanggal 5 September 2017

Disusun oleh :

Nama : Kevin Lesmana

NPM : 13126018

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Tim Penguji:

1. Nia Yuniarsih S.E.,M.S.A. (Ketua)
2. Nadya Yuristanti S.E.,M.M. (Anggota)
3. Dr. Soffia Pudji, M.M. (Anggota)



Handwritten signature of the reviewer, appearing to be 'Kevin Lesmana', written on a set of three horizontal lines.

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Kevin Lesmana

Fakultas / Prodi : Ekonomi / Akuntansi

Alamat Asli : Perumahan Delta Sari Baru Kompl. Delta Puspa no. 65 Waru,  
Sidoarjo

No. Identitas :3515182305950009

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Audit Sistem Kepastian Kualitas Untuk Mengevaluasi Efektifitas Pada Starbucks Coffee di Grand City Mall Surabaya" merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, *working paper*, atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (Tugas Akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai dengan kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar-benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Surabaya, 15 September 2017



Kevin Lesmana

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “AUDIT SISTEM KEPASTIAN KUALITAS UNTUK MENGEVALUASI EFEKTIFITAS PADA STARBUCKS COFFEE DI GRAND CITY MALL SURABAYA”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E) program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari banyak kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Y. Budi Hermanto, M.M. selaku Rektorat Universitas Katolik Darma Cendika.
2. Ibu Dra. Maria Widyastuti, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.
3. Ibu Dra. Jeanne Asteria Wawolangi, M.Si, Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Darma Cendika.

4. Ibu Nia Yuniarsih S.E., M.S.A selaku Dosen Pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
5. Keluarga besar saya, yang telah memberikan dukungan selama saya berkuliah.
6. Oni Rias Savitri dan Chatarina Nindy, selaku sahabat saya yang telah membantu dalam banyak hal selama berkuliah dan dalam pengerjaan skripsi.
7. Nathanael Garry Harijanto, selaku kekasih saya yang selalu setia memberikan dukungan dan bantuan selama berkuliah dan dalam pengerjaan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan penyempurnaan lebih lanjut. Semoga skripsi ini memberikan manfaat

Surabaya, 15 September 2017

Penulis

## ABSTRAK

Oleh :  
KEVIN LESMANA

Di era persaingan usaha *food and beverage* yang ketat saat ini dan masa mendatang, mendorong perusahaan meningkatkan mutu dan daya saing dengan cara melakukan perbaikan secara konsisten dan terus-menerus, agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin meningkat. Melihat kondisi ini tidak ada cara lain bagi perusahaan untuk bertahan dan mengembangkan usahanya dengan selalu meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan melalui peningkatan kinerja. Audit manajemen sistem kepastian kualitas mampu melakukan evaluasi dan penilaian terhadap kinerja suatu perusahaan atau organisasi dan juga mampu memastikan bagaimana kondisi kepuasan konsumen. Ketika kepuasan konsumen dapat dideskripsikan dan dijabarkan, maka akan dapat digunakan dalam meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi yang berbasis kepuasan konsumen yang nantinya secara tidak langsung dapat mencapai tujuan organisasi

Pendekatan yang dipilih dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, dengan studi kasus dilakukan pada wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian berupa kesesuaian standar operasional sistem manajemen kualitas, manajemen yang bertanggung jawab terhadap standar operasional perusahaan dan komunikasi internalnya, terpenuhinya kebutuhan kompetensi bagi manajemen sumber daya, kesesuaian realisasi produk, dan peningkatan berkelanjutan melalui *Customer Voice*.

Kata Kunci : audit sistem kepastian kualitas, standar operasional prosedur, kepuasan pelanggan.



## ABSTRACT

By :  
KEVIN LESMANA

In the current era of fierce and future food and beverage business competition, we encourage companies to improve their quality and competitiveness by making consistent and continuous improvements in order to meet increasing customer needs. Seeing this condition there is no other way for companies to survive and expand their business by always improving the quality of service to customers through improved performance. Audit management of quality assurance system capable of performing evaluation and assessment on the performance of a company or organization and also able to ascertain how the condition of customer satisfaction. When customer satisfaction can be described and described, it will be used in improving the performance of companies or organizations based on customer satisfaction that will indirectly achieve organizational goals

The approach chosen in this research is descriptive qualitative research, with case study conducted on interview, observation and documentation.

The result of the research is the suitability of the operational standard of the quality management system, the management responsible for the company's operational standards and internal communications, the fulfillment of competency requirements for resource management, conformity of product realization, and continuous improvement through Customer Voice.

Keywords : quality assurance system audits, operational standard procedures, customer satisfaction.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	6

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Landasan Teori.....	7
1. Auditing	
a. Definisi.....	7
b. Jenis-jenis Audit.....	9
c. Tipe Auditor.....	13
2. Audit Manajemen	
a. Konsep dan Definisi.....	15
b. Tujuan Audit Manajemen.....	15

c.	Ruang Lingkup dan Sasaran Audit.....	15
d.	Prinsip Dasar Audit Manajemen.....	17
e.	Tahap-Tahap Audit Manajemen.....	17
3.	Audit Sistem Kepastian Kualitas	
a.	Definisi.....	18
b.	Peranan Audit Sistem Kepastian Kualitas.....	19
c.	Tujuan dan Manfaat Audit .....	21
d.	Manajemen Kualitas.....	22
4.	Pengertian <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)	
a.	Pengertian Standar Operasi.....	30
b.	Definisi Prosedur Standar Operasi.....	31
c.	Tujuan Prosedur Standar Operasi.....	31
5.	Standar Starbucks Coffee	
a.	<i>Milk Steaming Routine</i> .....	34
b.	<i>Espresso Beverage Routine</i> .....	35
c.	<i>Espresso Recipe Basics</i> .....	35
d.	<i>Pour Over Brewing Routine</i> .....	36
e.	<i>Shaken Beverage Build Order and Quality Standards</i> .....	37
f.	<i>Frappuccino Blended Beverages Routine</i> .....	38
g.	<i>Blended Beverage Sequencing</i> .....	39
h.	<i>Temperature Standards</i> .....	39
i.	<i>Espresso Recipe – Hazelnut Macchiato</i> .....	40
j.	<i>Frappuccino Blended Beverage Recipe – Roasted Marshmallow S'mores Frappuccino</i> .....	41

2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	42
2.3 Rerangka Konseptual.....	48

**BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Obyek Penelitian.....	49
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data	
1. Pendekatan Penelitian.....	49
2. Jenis dan Sumber Data.....	49
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.4 Satuan Kajian.....	50
3.5 Teknik Analisis Data.....	59

**BAB IV HASIL PENELITIAN**

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	
1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	64
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	66
3. Struktur Organisasi Starbucks Coffee di Grand City Mall Surabaya.....	67
4. <i>Job Description (Based on Responsibility)</i> .....	68
5. <i>Job Description (Based on Store Operational)</i> .....	70
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	
1. Hasil Wawancara.....	72
2. Hasil Kuesioner dan Langkah Kerja Audit Sistem Kepastian Kualitas.....	74
4.3 Pembahasan dan Analisa Data	

1. Menghitung dan Menilai Sistem Manajemen Kualitas Melalui <i>Quality Assurance Standards Audit Score Sheet</i> dan Lembar Program Audit.....	83
2. Menilai Tanggung Jawab Manajemen Berdasarkan <i>Barista Toolkit Guide</i> dan Jejaring Komunikasi Internal <a href="http://imap.worldmanager.com">imap.worldmanager.com</a> Dengan Lembar Program Audit.....	85
3. Menilai Manajemen Sumber Daya Berdasarkan <i>Duty Roaster Notebook</i> dan <i>Deployment Guide</i> <i>Starbucks China Asia Pacific</i> Dengan Lembar Program Audit.....	87
4. Menilai Realisasi Produk Melalui <i>Coffee and Tea Manual Resources</i> dan <i>Seasonal Workbook Promotional</i> Dengan Lembar Program Audit.....	86
5. Menilai Pengukuran, Analisis, dan Peningkatan Melalui <i>Customer Voice</i> Periode Juni 2017 dan Lembar Program Audit.....	87
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran.....	99

**DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu –

Sari dan Puspitasari (Blitar,2014)..... 43

Tabel 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu –

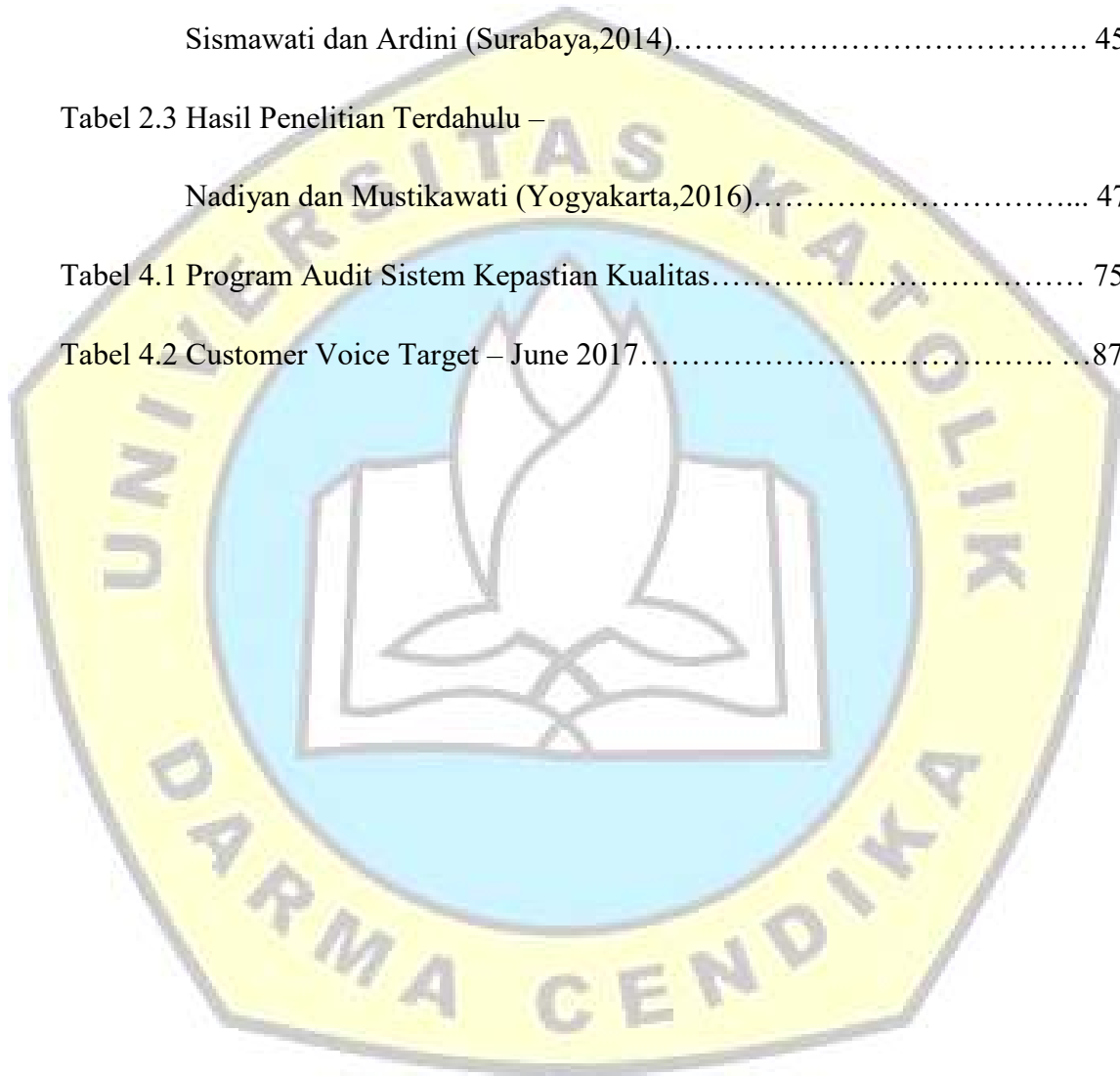
Sismawati dan Ardini (Surabaya,2014)..... 45

Tabel 2.3 Hasil Penelitian Terdahulu –

Nadiyan dan Mustikawati (Yogyakarta,2016)..... 47

Tabel 4.1 Program Audit Sistem Kepastian Kualitas..... 75

Tabel 4.2 Customer Voice Target – June 2017.....87



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Milk Steaming Routine</i> .....	34
Gambar 2.2 <i>Espresso Beverage Routine</i> .....	35
Gambar 2.3 <i>Espresso Recipe Basics</i> .....	35
Gambar 2.4 <i>Pour Over Brewing Routine</i> .....	36
Gambar 2.5 <i>Shaken Beverage Build Order and Quality Standards</i> .....	37
Gambar 2.6 <i>Frappuccino Blended Beverages Routine</i> .....	38
Gambar 2.7 <i>Blended Beverage Sequencing</i> .....	39
Gambar 2.8 <i>Temperature Standards</i> .....	39
Gambar 2.9 <i>Espresso Recipe – Hazelnut Macchiato</i> .....	40
Gambar 2.10 <i>Frappuccino Blended Beverage Recipe – Roasted Marshmallow S'mores Frappuccino</i> .....	41
Gambar 2.11 <i>Rerangka Konseptual</i> .....	50
Gambar 4.1 <i>Struktur Organisasi Starbucks Coffee di Grand City Mall Surabaya</i> .....	67
Gambar 4.2 <i>Customer Connection Line Chart</i> .....	88
Gambar 4.3 <i>Store Operation Line Chart</i> .....	89
Gambar 4.4 <i>Speed of Service Line Chart</i> .....	90
Gambar 4.5 <i>Go Above / Beyond Line Chart</i> .....	91
Gambar 4.6 <i>Order of Accuracy</i> .....	92
Gambar 4.7 <i>Beverage Taste</i> .....	93
Gambar 4.8 <i>Food Taste</i> .....	94
Gambar 4.9 <i>Cleanliness</i> .....	95

