

## Bab V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

1. Aktifitas pelaksanaan audit sistem kepastian kualitas Starbucks Coffee di Grand City Mall Surabaya dilihat dari *Quality Assurance Standards Audit Score Sheet* yakni, dari segi keamanan makanan organisasi telah mengimplementasikan dengan baik standar untuk menangani makanan dan memastikan ketepatan suhunya dari segi kebersihan secara keseluruhan gerai sudah bersih hanya saja di beberapa sudut gerai terdapat debu dan sedikit sarang laba-laba pada dinding atas. Dari segi fasilitas butuh beberapa perbaikan kecil pada hal tertentu seperti filter air, saluran air, dan cat atau retakan dinding.
2. Aktifitas pelaksanaan audit sistem kepastian kualitas Starbucks Coffee di Grand City Mall Surabaya dilihat dari aspek sistem manajemen kualitas yaitu, kinerja manajemen dalam hal ketersediaan informasi, pemeliharaan dokumen manual (buku pedoman) kualitas, dan pengambilan tindakan untuk peningkatan berkelanjutan sangat baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Ketanggapan tim manajemen dinilai sangat mempengaruhi penilaian kinerja dalam menunjang sistem manajemen kualitas.
3. Aktifitas pelaksanaan audit sistem kepastian kualitas Starbucks Coffee di Grand City Mall Surabaya dilihat dari aspek tanggung jawab manajemen yaitu, tim manajemen sudah melaksanakan tanggung jawabnya dengan

sangat baik sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan bahwa semua barista wajib mendapatkan informasi yang jelas berkaitan dengan operasional perusahaan.

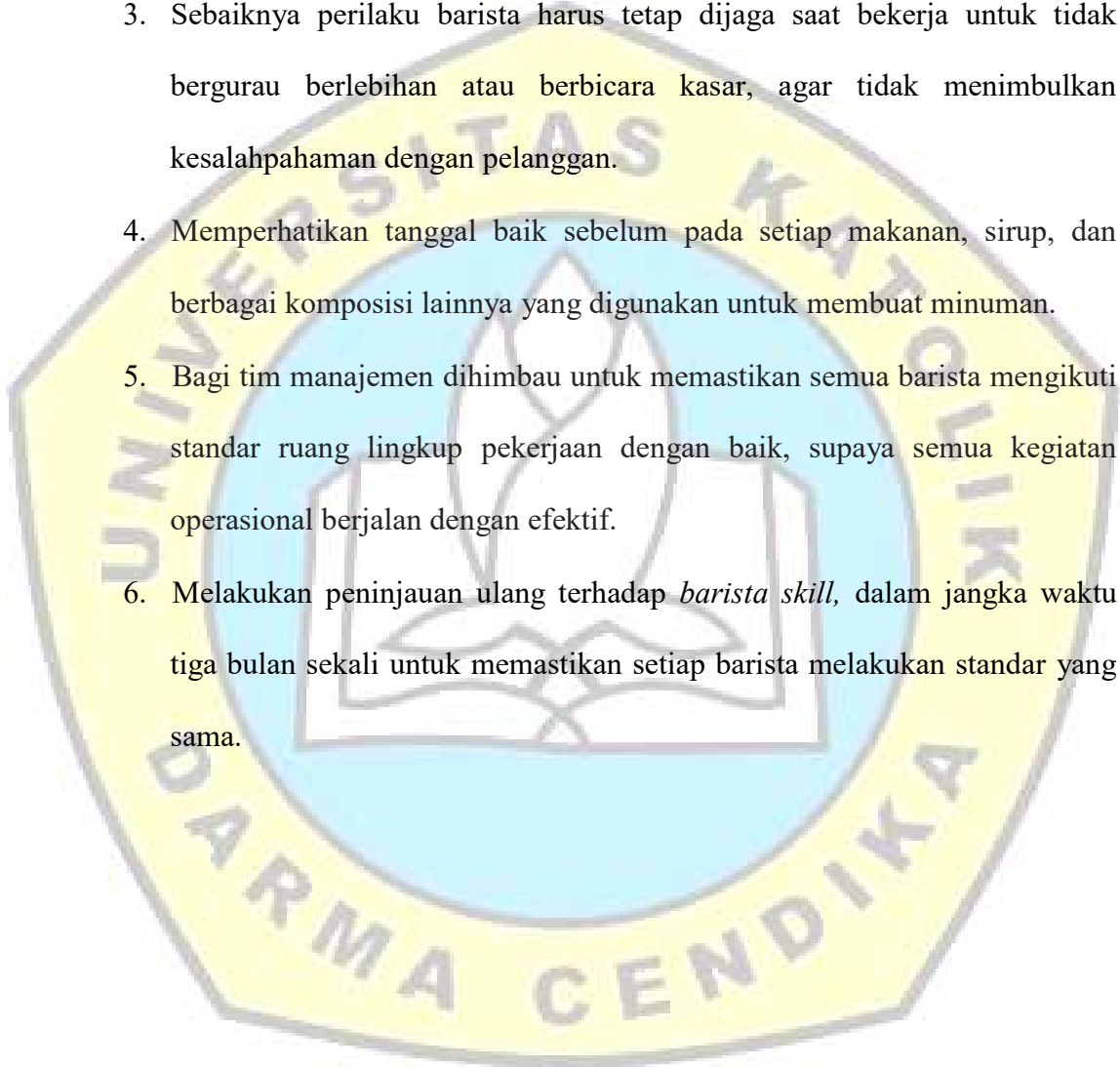
4. Aktifitas pelaksanaan audit sistem kepastian kualitas Starbucks Coffee di Grand City Mall Surabaya dilihat dari aspek sumber daya yaitu, organisasi telah memberikan kompetensi yang memadai mengenai cara pembuatan setiap minuman dan standar-standar yang harus dilakukan.
5. Aktifitas pelaksanaan audit sistem kepastian kualitas Starbucks Coffee di Grand City Mall Surabaya dilihat dari aspek realisasi produk yaitu, sebelum diluncurkannya produk baru, organisasi melakukan perencanaan, pengendalian, dan pengembangan terhadap suatu produk untuk dipastikan kelayakannya.
6. Aktifitas pelaksanaan audit sistem kepastian kualitas Starbucks Coffee di Grand City Mall Surabaya dilihat dari aspek pengukuran, analisis, dan peningkatan yaitu, organisasi berusaha meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode kuesioner *online* seperti *Customer Voice* kepada pelanggan. Dari *Customer Voice* tersebut organisasi akan mengevaluasi seberapa besar tingkat pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan.

## 5.2 Saran

1. Dengan merujuk pada hasil penelitian dimana sistem kepastian kualitas mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan, maka organisasi harus terus memperbaiki proses audit sistem kepastian kualitas

secara berkelanjutan, mengingat salah satu strategi bersaing adalah dengan menjaga mutu produk dan jasa.

2. Sebaiknya bagi barista di waktu senggang melakukan *detail cleaning*, agar kebersihan gerai selalu konsisten dan membuat pelanggan nyaman untuk datang ke gerai.
3. Sebaiknya perilaku barista harus tetap dijaga saat bekerja untuk tidak bergurau berlebihan atau berbicara kasar, agar tidak menimbulkan kesalahpahaman dengan pelanggan.
4. Memperhatikan tanggal baik sebelum pada setiap makanan, sirup, dan berbagai komposisi lainnya yang digunakan untuk membuat minuman.
5. Bagi tim manajemen dihimbau untuk memastikan semua barista mengikuti standar ruang lingkup pekerjaan dengan baik, supaya semua kegiatan operasional berjalan dengan efektif.
6. Melakukan peninjauan ulang terhadap *barista skill*, dalam jangka waktu tiga bulan sekali untuk memastikan setiap barista melakukan standar yang sama.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arens, Elder, & Beasley. (2014). *Auditing dan Jasa Assurance, Edisi Kelimabelas Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Barista Toolkit Guide*. (2016). Starbucks Coffee Company.
- Bayangkara IBK. (2015). *Audit Manajemen Prosedur dan Implementasi Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Deployment Guide Starbucks China Asia Pacific*. (2015). Starbucks Coffee Company.
- Duty Roaster NoteBook Starbucks (DRNB)*. (2013). Starbucks Coffee Company.
- Ekotama, Suryono. (2011). *Cara Gampang Bikin Standard Operating Procedure*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- <http://thesis.binus.ac.id/doc/Bab4/2011-2-00126-MN%20Bab4001.pdf> diakses pada tanggal 21 Juli 2017 pukul 19.44 WIB. (2011).
- <http://www.starbucks.co.id/coffee/our-coffees/format/whole-bean> diakses pada tanggal 23 Juni 2017 pukul 10.15 WIB. (2016).
- Janis Priede. (2012). *Implementation of Quality Management System ISO 9001 in the World and its Strategic Necessity. 8<sup>th</sup> International Strategic Management Conference. University of Latvia*.
- Jusup Haryono. (2012). *Auditing. Pengauditan Buku 1*. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Mayangsari, Wandanarum. (2013). *Auditing Pendekatan Sektor Publik dan Privat*. Jakarta: Media Bangsa.
- Nadiyan dan Mustikawati. (2016). *Audit Manajemen Sistem Kepastian Kualitas Untuk Mengevaluasi Efektifitas Seksi Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Jalan Pada RSUD Kabupaten Temanggung. 2 Jurnal Profira Edisi 6*. Yogyakarta.
- Sari dan Puspitasari. (2014). *Analisis Kepuasan Pelanggan Melalui Audit Sistem Kepastian Kualitas Pada PDAM Kota Blitar*. Jurnal Komplek Vol 6 No 2. Blitar. STIE Kesuma.
- Sismawati dan Ardini. (2013). *Audit Mutu Pelayanan Customer Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PT POS Surabaya*. Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi Vol 2 No 6. Surabaya. STIESIA.
- Store Operations Manual Resources*. (2016). Starbucks Coffee Company.
- Sugiyono, (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tambunan, Rudi. (2013). *Standard Operating Procedure Edisi 2*. Jakarta: Maiestas.

