

ABSTRAK

AUDIT OPERASIONAL ATAS PELAYANAN KOSUMEN

(Studi Kasus di Kopi *Story* Klaten)

Bernike Aldora Frederica

NIM: 192114090

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2023

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil audit operasional atas pelayanan konsumen di Kopi *Story* Klaten. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan rasa kepuasan terhadap konsumen. Pelayanan konsumen ini meliputi *pre transaction service*, *transaction service*, dan *past transaction service*.

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan subjek penelitian yaitu manajer operasional, karyawan serta konsumen yang berada di Kopi *Story* Klaten. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu observasi, wawancara, *checklist*, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah deskripsi kualitatif berdasarkan prosedur audit operasional berupa survei pendahuluan, penelaahan, dan pengujian sistem pengendalian manajemen, pelaksanaan audit terinci, dan pengembangan laporan.

Hasil audit operasional atas pelayanan konsumen menunjukkan terdapat empat temuan kelemahan pada pelayanan konsumen di Kopi *Story* Klaten. Perbaikan yang perlu dilakukan atas temuan kelemahan tersebut yaitu: menyediakan layanan penjualan secara online *GoFood*, *GrabFood*, dan *ShopeeFood*. Melakukan pembinaan karakter karyawan dalam membentuk sikap 3S (Senyum, Salam, dan Sapaan). Memberikan *voucher* potongan harga 50% kepada konsumen jika mengalami keterlambatan lebih dari 30 menit. Melakukan pemeliharaan kebersihan toilet setiap harinya pada jam 08.00 – 09.00.

Kata kunci: Audit Operasional, Pelayanan Konsumen, Usaha Kuliner.

ABSTRACT

OPERATIONAL AUDIT OF CUSTOMER SERVICE FUNCTION

(A Case Study at Kopi Story Klaten)

Bernike Aldora Frederica

NIM: 192114090

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2023

This study aims to determine the results of an operational audit on customer service at Kopi Story Klaten. Service is an activity carried out by a group of people or organizations to meet the needs and provide a sense of satisfaction to consumers. This customer service included pre-transaction service, transaction service, and past transaction service.

The type of research used was a case study with research subjects namely operational managers, employees and consumers who were at Kopi Story Klaten. Data collection techniques in this study were observation, interviews, checklists, and documentation. The data collection technique used was a qualitative description based on operational audit procedures in the form of a preliminary survey, review, and testing of management control systems, detailed audit implementation, and report development.

The results of an operational audit on customer service showed that there were four weaknesses in customer service at Kopi Story Klaten. The Improvements needed in the customer service function were: providing GoFood, GrabFood, and ShopeeFood online sales services, conducting employee character development in forming 3S attitudes, providing 50% discount vouchers to consumers if there was a delay of more than 30 minutes, and perform maintenance of toilet cleanliness every day at 08.00 – 09.00.

Keywords: Operational Audit, Customer Service, Culinary Business.