

RINGKASAN EKSEKUTIF

PT Pertamina Retail merupakan anak perusahaan dari PT Pertamina (Persero) yang bergerak khusus dibidang retail. Selain berfokus pada bisnis SPBU, PT Pertamina Retail memiliki 4 lini bisnis lainnya yaitu, Bright Store, Bright Cafe, Bright Wash, dan Bright Oli Mart. Melihat perkembangan bisnis kuliner dan pertumbuhan positif kafe *independent* di Indonesia, PT Pertamina Retail melihat adanya peluang pada industri tersebut dan mulai memerhatikan perkembangan bisnis kafe milik mereka, yakni Bright Cafe.

Munculnya berbagai pesaing di industri kafe serta kebutuhan konsumen yang beragam menuntut para pelaku usaha, termasuk Bright Café MT Haryono, untuk memberikan kepuasan yang maksimal kepada setiap konsumennya dengan cara mengelola kualitas pelayanan dan memastikan bahwa tidak terjadi kesenjangan persepsi standar kualitas pelayanan antara pelanggan dengan perusahaan. Kemudian, berdasarkan hasil survei diketahui bahwa nilai kepuasan pelanggan Bright Café MT Haryono tidak mencapai target. Penemuan tersebut kemudian diangkat menjadi masalah prioritas dalam Tugas Akhir *Project Improvement* ini.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, dilakukan analisis *fishbone* dan ditemukan 1 akar penyebab, yakni **“Belum memiliki mekanisme kontrol yang efektif”**. Kemudian, untuk menindaklanjuti temuan tersebut, penulis mengajukan 3 alternatif solusi terkait pembuatan standar mekanisme kontrol yang bersifat *deliverable* dan ditetapkan pembuatan “Standar Mekanisme Kontrol Pemeliharaan Sarana Prasarana” sebagai alternatif solusi yang dipilih oleh perusahaan setelah melalui proses pertimbangan dari segi aspek biaya, waktu, kompetensi, dan resiko gagal dijalankan. Alternatif solusi tersebut terpilih dengan pertimbangan bahwa perusahaan terlebih dahulu ingin berusaha memperbaiki sembari mengecek kapasitas daya kerja dari tiap sarana prasarana sebelum memutuskan untuk mengajukan pengadaan atau pembelian sarana prasarana yang baru.

EXECUTIVE SUMMARY

PT Pertamina Retail is a retail specialized subsidiary company of PT Pertamina (Persero). Besides the gas station business, PT Pertamina Retail now starts focusing on other business lines, for instance, Bright Store, Bright Café, Bright Wash, and Bright Oli Mart. Considering the development of culinary business and notice the positive growth of independent cafes in Indonesia, PT Pertamina Retail finally saw an opportunity and began to develop their cafe, Bright Café.

The emergence of many competitors in the cafe industry and the diversity of consumer needs are demanding some businesses, including Bright Café MT Haryono, to provide maximum satisfaction to each of its customers by managing the service quality and ensuring that there is no gap in the perception of service quality standards between customers and company. Refers to the survey, the current value/score of the customer satisfaction of Bright Café MT Haryono is not yet achieve company's target. This finding then determined as a target of short-term improvement in this Project Improvement activity.

To achieve the target and solve the problem, a fishbone analysis was carried out and discussed with the company, which later found one root cause of the problem, namely **“Don't have an effective control mechanism”**. Following up this finding, the authors propose three deliverable alternative solutions, which is related to the standard of control mechanism and set **“Standard of Control Mechanism for the Facilities and Infrastructure Maintenance”** as a solution that chosen by the company after a process of consideration in terms of cost, time, competence, and risk of failure to run. PT Pertamina Retail also considered that the solution can be applied as a first step to redress the facilities and infrastructures before deciding to purchase the new one.