

**Judul Penelitian: Peranan Audit Manajemen Sistem Kepastian Kualitas Fungsi Pelayanan Untuk Meningkatkan Minat Petani Menjual Tebu Pada Koperasi Petani Tebu Rakyat Abdi Tani Indonesi.**

Dosen Pembimbing : Beby Hilda Agustin, SE., MM.

Rike Selviasari, SE., MM.

Nama Mahasiswa : Kharisma Dwi Lestari

NPM: 16130310089

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peranan audit manajemen sistem kepastian kualitas fungsi pelayanan untuk meningkatkan minat petani menjual tebu pada Koperasi Petani Tebu Rakyat Abdi Tani Indonesia.

Objek penelitian ini adalah sistem kepastian kualitas fungsi pelayanan untuk meningkatkan minat petani menjual tebu pada Koperasi Petani Tebu Rakyat Abdi Tani Indonesia. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik observasi, teknik wawancara dan teknik dokumentasi. Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah dengan metode analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan melakukan observasi terhadap sistem kepastian kualitas fungsi pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) KPTR Abdi Tani Indonesia berupaya untuk menerapkan sistem manajemen kualitas yaitu dimulai dengan penyusunan dan penerapan Standar Operasional Prosedur pelayanan. (2) Manajemen koperasi berupaya untuk mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki koperasi dengan cara memastikan kebutuhan terkait pelayanan kepada petani. (3) KPTR Abdi Tani Indonesia melakukan berbagai perbaikan dan pelatihan untuk meningkatkan efisiensi antar bidang dan dilakukan secara terjadwal. (4) pelayanan yang telah dilakukan pada KPTR Abdi Tani Indonesia telah sesuai dengan SOP koperasi. Petugas dalam melayani petani bersikap ramah, cepat dan tanggap dalam menghadapi keluhan petani. (5) KPTR Abdi Tani Indonesia telah memenuhi sebagian besar harapan besar harapan petani, hal tersebut dapat dilihat pada pertanyaan yang dibagikan kepada petani.

**Kata Kunci:** Audit Manajemen Sistem Kepastian Kualitas, Pelayanan, Minat