

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengkaji proses transformasi SADT (*Structured Analysis and Design Technique*) serta mengidentifikasi risiko – risiko yang ada di Sura Coffee. Dalam penelitian ini, ditemukan 11 *failure mode* yang memiliki risiko sangat tinggi dan 10 *failure mode* lainnya yang memiliki risiko dalam kategori tidak diinginkan. Untuk mengatasi berbagai masalah ini dan meningkatkan kualitas layanan serta kepuasan pelanggan, disarankan untuk mengambil beberapa tindakan perbaikan. Pertama, meningkatkan kemampuan karyawan melalui program pelatihan di tempat kerja (*on the job training*) yang terstruktur dan berkelanjutan. Kedua, mengembangkan mekanisme *review* pelayan yang sistematis untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja karyawan secara berkala. Ketiga, melakukan perbaikan se-segera mungkin pada peralatan yang mengalami kerusakan atau penurunan kinerja guna memastikan kelancaran operasional. Implementasi tindakan-tindakan ini diharapkan dapat mengurangi risiko kegagalan, meningkatkan efisiensi operasional, dan pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan di Sura Coffee.

Kata Kunci: SADT, identifikasi risiko, *failure mode*, *on the job training*, *review* pelayan, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, *coffee shop*.