

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, konsep pemasaran modern pun mengalami perkembangan dengan menempatkan pelanggan sebagai perhatian utama. produsen berlomba-lomba untuk sebisa mungkin dapat bersaing dengan kompetitor. hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya perusahaan yang menghasilkan produk dengan jenis dan kegunaan yang sama akan tetapi berbeda harga dan pelayanan. pelanggan pun bersikap lebih selektif dan kritis dalam memilih produk yang akan dibeli. pelanggan tidak lagi membeli produk sekedar berdasarkan pertimbangan wujud fisik saja, namun juga termasuk segala aspek pelayanan yang melekat pada produk, mulai dari tahap pembelian sampai pada tahap pasca pembelian. beberapa tahun belakangan ini indonesia sedang mengalami peningkatan jasa kuliner. usaha ekonomi di bidang kuliner ini merupakan suatu prospek yang ukup bagus, kondisi indonesia pada saat ini masih sangat krisis. jasa kuliner yang ditawarkan mulai dari pedagang kecil, misalnya pedagang kaki lima di tepi jalan sampai dengan restoran mewah yang menyajikan beragam menu andalan. keberadaan restoran-restoran tersebut harus didukung dan didorong kemampuannya agar tetap bertahan, sehingga dapat memperluas kesempatan usaha dan memperluas lapangan pekerjaan.

Bisnis restoran mempunyai peran penting dan strategis bagi pertumbuhan ekonomi negara, baik negara berkembang maupun negara maju. agar dapat menarik perhatian masyarakat restoran harus memiliki daya saing

baik itu dalam kualitas maupun fasilitasnya untuk dapat unggul dari pesaingnya. Untuk memperkuat persaingannya, maka harus memiliki alat, metode atau prinsip-prinsip manajemen kualitas yang akurat untuk meningkatkan kualitas produk dan jasa. Dengan banyaknya restoran yang ada akan meningkatkan motivasi bagi para manajerial untuk meningkatkan kinerjanya. Kinerja manajerial menjadi pusat perhatian dalam sebuah organisasi. Kinerja merupakan suatu keadaan yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pihak-pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional yang diambil dalam menghadapi era *globalisasi* yang penuh dengan persaingan, mutu menjadi kata kunci bagi perkembangan suatu perusahaan.

Keberhasilan dalam memenangkan kompetisi banyak ditentukan oleh kemampuan dalam mengelola dan meningkatkan sumber daya yang dimiliki, tidak terkecuali dalam sektor jasa konstruksi. Penerapan manajemen mutu diperlukan dalam mewujudkan peningkatan mutu produk/layanan yang dihasilkan, mengontrol biaya-biaya, mengurangi kerusakan dan cacat pada produk, meningkatkan kepuasan konsumen, dan meningkatkan keuntungan bagi perusahaan. Sebuah perusahaan harus menyadari bahwa untuk bersaing di pasar global, perusahaan harus dapat menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi tuntutan pasar.

Jika tingkat kepuasan pelanggan terhadap pemakaian produk dan layanan cukup tinggi, maka perusahaan tersebut dapat bertahan dalam

ekonomi pasar global (ISO, 2001). Penerapan Sistem Manajemen Mutu dapat memberikan berbagai nilai tambah bagi perusahaan, antara lain, meminimalkan produk yang tidak memenuhi persyaratan yang berarti pula mengurangi pekerjaan ulang yang akhirnya mengoptimalkan marjinal keuntungan, dan meningkatkan produktivitas kerja yang dapat meningkatkan *efisiensi* perusahaan (suardi, 2001). mutu merupakan kebutuhan utama setiap orang, setiap *institusi* bahkan setiap negara sehingga muncul slogan *quality is everybody business*, dimana usaha untuk memperoleh dan meningkatkan mutu merupakan agenda utama setiap orang.

Mutu menjadi salah satu tantangan bagi *institusi* bisnis karena mereka di hadapkan pada persoalan bagaimana mengelola sebuah mutu dalam menghadapi persaingan global. mutu pertama kali muncul dalam dunia industri, namun dewasa ini mutu juga menjadi kebutuhan dalam dunia industri, mutu adalah nilai jual yang menjadi prioritas utama dan menjadi faktor pembeda yang di butuhkan oleh konsumen, mutu merupakan hal yang penting dalam era *globalisasi* yang penuh dengan persaingan yang ketat seperti sekarang ini.

Keberhasilan dalam memenangkan kompetisi banyak ditentukan oleh kemampuan dalam mengelola dan meningkatkan sumber daya yang dimiliki, tidak terkecuali dalam hal ini organisasi maupun sektor perusahaan penghasil produk atau berupa jasa (syafaruddin, 2002). tantangan global yang dihadapi dunia tidak dapat dihindari baik dari sektor pemerintah maupun swasta, semua pihak dituntut untuk mempersiapkan diri agar mampu bertahan (*survive*) dalam menghadapi kondisi tersebut. seiring dengan *globalisasi* ini,

standarisasi manajemen telah menjadi isu utama khususnya terkait dengan *standarisasi* sistem manajemen. Untuk itu suatu lembaga perlu menyiapkan kerangka sistem mutu ke arah yang diinginkan sesuai dengan sasaran yang ditetapkan oleh lembaga tersebut.

Dalam pengertian bahwa tujuan dan sasaran mutu selalu *berorientasi* pada kepuasan pelanggan atau mitra kerja lembaga tersebut (Sirajuddin, 2013). Menanggapi *isu* tersebut, standar sistem manajemen yang telah berkembang di negara maju dan bahkan di negara-negara berkembang adalah Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Standar ini merupakan sarana atau sebagai alat untuk mencapai tujuan dan sasaran mutu yang diharapkan mampu menjawab perkembangan globalisasi sehingga mampu mencapai *efektifitas* dan *efisiensi* suatu organisasi (Sirajuddin, 2013). Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 merupakan hal yang relatif masih dianggap baru di Indonesia, namun karena tuntutan dari berbagai pihak (pemerintah, pelanggan/konsumen, mitra kerja, masyarakat, dll) serta kondisi yang ada, nampak perkembangan penerapan standar ini pada berbagai organisasi (manufaktur, jasa pendidikan, rumah sakit, dll) menunjukkan angka yang cukup *signifikan*. Standar ini diakui manfaatnya bagi kalangan luas (Sirajuddin, 2013). Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang mengacu pada prinsip *PDCA* (*Plan, Do, Check, Action*) dapat memberikan berbagai nilai tambah bagi organisasi, antara lain meminimalkan produk/jasa yang tidak memenuhi persyaratan/cacat yang berarti pula mengurangi pekerjaan ulang yang akhirnya mengoptimalkan keuntungan dan

meningkatkan produktivitas kerja yang muaranya menuju peningkatan efisiensi organisasi.

Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 bukan hanya untuk memenuhi kebutuhan sesuai persyaratan pelanggan tetapi juga untuk kepentingan organisasi/instansi itu sendiri. dan bukan pula sekedar untuk mendapatkan pengakuan formal dengan menyandang sertifikat ISO 9001:2008 (Syafaruddin, 2002). SMM ISO 9001:2008 berperan sebagai jaminan perbaikan yang terus menerus berdasarkan konsep perencanaan (*plan*), realisasikan (*do*), evaluasi/monitoring (*check*) dan perbaikan (*action*), sehingga kinerja organisasi bisa meningkat Arthur R Tenner dan Irving J De Toro (2020;31) dalam buku *Total Quality Management*, mendefinisikan manajemen mutu sebagai pendekatan yang berfokus pada kepemimpinan yang kuat, fokus pada pelanggan, perbaikan terus menerus, serta analisis terhadap kepuasan konsumen.

Restaurant atau rumah makan adalah istilah umum yang digunakan untuk menyebut suatu usaha yang menyajikan suatu hidangan kepada masyarakat dan menyediakan tempat untuk menikmati hidangan tersebut serta menetapkan tarif tertentu untuk makan dan pelayanannya. dan pada restaurant juga bisa melayani *Take-Out Dan Delivery Service*. Pada jaman sekarang, dapat dilihat bahwa perkembangan kuliner sudah sangat pesat, seperti pada daerah di kota-kota memiliki banyak daerah yang strategis untuk di jadikan restaurant, seperti pada daerah lembang atau daerah bersuhu sejuk lainnya, dimana pada daerah tersebut terdapat pemandangan yang

merelaksasi tubuh dari kejenuhan bekerja, dan juga dapat menunjang kesuksesan sebuah restaurant.

Restoran adalah suatu usaha yang menyediakan pelayanan jasa makanan dan minuman yang diperuntukan bagi masyarakat umum, yang mendatangkan keuntungan yang mana basis utamanya termasuk di dalamnya adalah penjualan makanan dan minuman kepada masyarakat umum. secara umum restoran termasuk perusahaan jasa yang dapat didefinisikan sebagai entitas yang melakukan kegiatan usaha dengan memproses bahan baku hingga menjadi makanan siap saji (Sujatno, 2011).

Restoran juga bertujuan untuk menghasilkan laba optimal agar dapat mempertahankan kelangsungan operasional restoran, memajukan, serta mengembangkan usahanya ke tingkat yang lebih tinggi atau ke tingkat yang lebih baik. pertumbuhan dan perkembangan pada suatu restoran ini yang semakin pesat baik pada sektor industri, keuangan, jasa maupun perdagangan mengakibatkan manajemen kesulitan dalam mengawasi dan menangani secara langsung seluruh aktivitas kegiatannya (Amanda, *et al*, 2015) restoran atau rumah makan adalah usaha penyediaan jasa makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian di suatu tempat tetap yang tidak berpindah-pindah dengan tujuan memperoleh keuntungan dan atau laba (Permen Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif No.11 Tahun 2014.)

Restoran saat ini menjadi sebuah usaha yang menjanjikan mengingat setiap manusia memerlukan makanan. kebutuhan waktu yang tinggi akibat pekerjaan membuat manusia memilih cara yang praktis untuk memenuhi

kebutuhan pokoknya yaitu makan. pergeseran nilai dan budaya menyebabkan pemenuhan kebutuhan pokok manusia untuk mengkonsumsi makanan juga mengalami perubahan *orientasi*.

Sekedar memenuhi kebutuhan pokok untuk asupan energi dan penambah stamina, makanan dan minuman mengalami perkembangan variasi dan juga seni dalam hal penyajian. selain itu faktor *trend* dan gaya hidup juga mengiringi perkembangan pengelolaan hingga penyajian makanan dan minuman kepada konsumennya. sehingga kalangan usahawan menganggap terdapat peluang bisnis besar di balik perkembangan kemajuan di bidang makanan dan minuman. Dalam hal ini saya selaku peneliti yang ingin mengulik lebih dalam lagi terhadap analisis manajemen mutu pada restoran ayam campus balangan yang mana dalam hal ini berdasarkan sudut pandang dari Arthur R Tenner dan Irving j De Toro (2020;31) mendefinisikan manajemen mutu sebagai pendekatan yang berfokus pada kepemimpinan yang kuat, fokus pada pelanggan, perbaikan terus menerus, serta analisis terhadap kepuasan konsumen.

Pendapat konsumen dan staff restoran ayam campus dengan terjun langsung ke lapangan yang di mana dalam hal ini objek pengambilan sampel dan teori nya saya lakukan di restoran ayam campus balangan dan penjabaran yang berkaitan dengan analisis manajemen mutu pada restoran ayam campus balangan dan gambaran dari saya selaku peneliti di tempat, yang dimana dalam hal ini pertama mengenai.

Restoran ayam campus, restoran ini pusat nya berada solo jawa tengah dan yang berada di balangan ini merupakan cabang dari solo jawa tengah itu

sendiri dan untuk yang di balangan terbilang baru yang dimana beroperasi dimulai pada bulan mei 2023, dan di restoran ayam campus ini menu yang di miliki nya berbagai macam menu di antara nya best seller seperti, *kulit crispy, ricebox, hotfire.*

Restoran ayam campus ini memiliki *outlet* yang estetik, luas, bersih dan nyaman, dan karna itu tidak dapat di pungkiri hal ini banyak menarik para pembeli untuk mampir dan membeli yang dimana dalam hal ini pun yang membuat daya tarik restoran ini kuat adalah *spot* untuk berfoto dan fasilitas *free wifi* yang di sediakan oleh pengelola restoran ayam campus itu sendiri dan dalam ini juga restoran ini juga bukan hanya sekedar tempat buat makan saja tidak sedikit untuk acara *meeting* rapat kerja dan acara keluarga seperti perayaan ulang tahun dan tidak menutup kemungkinan menjadi recommended tempat warga asing yang mau makan sesuai dengan apa yang biasa mereka makan di negara mereka. Selain menu ayam di restoran ayam campus ini juga menyediakan varian menu burgers dengan berbagai varian pilihan menu seperti spaghetti dan beberapa pilihan menu minuman yang bervariasi seperti, *lemon squash float, pink lava float, milo float*, sistem pembayaran restoran ayam campus juga sudah menggunakan *scan* menu dan struk pembayaran, tidak menggunakan sistem manual lagi, dan juga menyediakan pembayaran melalui *scan qris barcode* bagi pembeli yang tidak membawa uang *cash*, dengan akses yang mudah ini pun memudahkan dalam pemantauan keuntungan dan produk-produk apa saja yang paling banyak laku pada hari itu serta memudahkan dalam pemantauan pembayaran

dan laporan arus penjualan karna langsung terpanatau dan terverifikasi dengan owner restoran ayam campus Balangan.

Prosedur jam kerja serta sop dan waktu libur untuk karyawan ayam campus, di sini akan saya paparkan yang dimana dalam hal ini dimulai dari jam kerja dan waktu jam pulang di ayam campus itu sendiri yang di mana seluruh karywan dan karyawati, dalam hal ini seluruh karyawan dan karyawati diwajibkan untuk datang ke tempat kerja secara *on time* atau tepat waktu yang mana dalam hal ini jam kerja karywan itu juga terbagi menjadi dua *sift* yang mana dalam hal ini yaitu *sift* siang dan *sift* malam, *sift* pertama dimulai dari jam 08:00 hingga jam 16:00 wita dan *sift* kedua dimulai dari jam 14:00 hingga jam 22:00 wita dan untuk waktu libur karyawan itu sendiri yaitu satu minggu sekali, hal tesrsebut bergantian dari satu orang ke orang yang lain nya, tidak di perkenankan mengambil hari libur yang sama karna hal ini dapat berpengaruh terhadap kinerja yang akan di laksanakan, serta dengan demikian jelas sudah bahwa prosedur yang pertama ini akan menentukan langkah prosedur yang lain nya karna dengan waktu yang telah di tentukan maka segala hal yang akan di jalankan selanjutnya akan lebih bisa di *minimalisir* yang mana dalam hal ini apa-apa yang akan di kerjakan di tempat kerja “restoran ayam campus” agar semua nya yang menyangkut penyiapan dan penyajian itu sendiri dapat dilakukan dengan maksimal.

Pe nyiapan bahan baku untuk di olah agar dapat di hidangkan dan hal-hal yang menyangkut kelengkapan bahan baku itu sendiri seperti rempah-rempah serta daging ayam agar sebelum *ready* berjualan semua sudah bisa di ketahui bahan-bahan apa saja yang mungkin lengkap atau yang belum

lengkap dan juga menyiapkan meja dan kursi untuk tempat duduk pembeli dan menyapu area yang kotor sebelum restoran di buka di mulai dari dalam ruangan hingga halaman restoran dan memastikan semua tempat sampah yang berada di dalam sudah di bersihkan atau di buang dan memastikan tempat pencucian tangan wastapel untuk pembeli sabun cuci tangan nya ada serta tisu untuk di gunakan setelah cuci tangan serta masing-masing dari karyawan dan karyawati juga dapat memperhatikan setiap *jobdisk* nya di hari itu apa saja yang harus di lakukan.

Pada bagian dapur dominan oleh laki-laki dan untuk bagian pelayanan dan menyambut pembeli itu oleh perempuan, tidak lupa juga pakaian yang di kenakan selama jam kerja harus sesuai dengan sop restoran yang mana dalam hal ini untuk laki-laki menggunakan celana panjang dan mengenakan sepatu serta menata rambut sebaik mungkin dan menggunakan *clemeck* atau baju pelindung untuk di dapur, dan untuk perempuan nya menggunakan kerudung dan mengenakan *stocking* tangan untuk melindungi tangan dari kotoran serta mengenakan sepatu dan merias wajah sebaik mungkin serta menjaga penampilan untuk menyambut pembeli atau konsumen yang datang.

Manajemen Mutu Restoran Ayam Campus, dalam hal ini restoran ayam campus balangan berkomitmen kuat dengan menerapkan manajemen mutu guna untuk memenuhi kepuasan konsumen yang dimana dalam hal ini mencakup bahan baku dalam pembuatan produk *kentucky* yang berkualitas dimulai dengan rempah atau bumbu yang *fresh* dan ayam yang segar serta mencakup kualitas produksi yang benar benar teliti dimulai dengan pembersihan ulang ayam yang di beli serta memilah dan memisahkan

perbagian dari ayam dan setelah di pilah dan di pisahkan setelah itu di berikan bumbu untuk perasa kepada setiap bagian potongan ayam lalu di bungkus menggunakan plastik dan di masukan ke dsalam lemari pendingin agar bumbu yang sudah di baluri ke daging ayam meresap ke bagian dalam daging secara sempurna dan untuk proses penggorengan di haruskan mencuci tangan terlebih dahulu agar tidak ada bakteri dari tangan yang ikut tercampur kepada daging ayam.

Stok ayam yang selalu di catat pada papan tulis berapa ayam yang terpakai dan berapa sisa ayam yang masih ada serta apabila melakukan pemesanan lagi maka ayam yang sebelum nya itu harus di dikeluarkan bertukar posisi dengan ayam pesanan baru dan letak penyusunan nya pun sangat di perhatikan agar tidak ada stok yang terlalu lama di bagian bawah dalam lemari pendingin maka dari itu stok ayam baru pun yang di letakan di bagian bawah dalam lemari pendingin dan ayam terdahulu di letakan di bagian atas jadi dalam hal ini dalam menggoreng nya pun menghabiskan stok terdahulu, jadi tidak akan ada istilah ayam yang kelamaan alias sudah lewat kadar *fresh* dan pada hal ini restoran ayam campus balangan pun tidak banyak memiliki *distributor* pemasok ayam terhadap restoran nya, krna untuk menghindari stok yang terlalu banyak karna tidak semua distributor sesuai dengan kriteria yang di inginkan untuk kualitas daging ayam itu sendiri.

Rempah-rempah restoran ayam campus juga sangat jeli dalam me manajemen nya bahan yang digunakan seperti, bawang, cabe, tomat, daun jeruk, sereh, daun sledri, serta bawang bombay, selalu jadi perhatian dalam penyajian apakah bahan-bahan tersebut masih layak dikonsumsi atau tidak

maka dari itu dalam pembelian pun tidak terlalu banyak untuk menghindari pembusukan dan pemborosan, serta kebersihan dalam penyajian juga tidak luput dari perhatian yang mana dalam hal ini sebelum di serahkan ke konsumen atau pemesan di bersihkan dan di cek kembali apakah ada noda yang menempel pada bagian kotak makanan atau gelas minuman dan nampan tempat meletakkan pesanan dan juga memastikan apakah pesanan sudah sesuai dengan *struck* pembelian sebelum di serahkan kepada pembeli dan tidak lupa juga mengucapkan terimakasih setelah menyerahkan pesanan atau selamat menikmati untuk pembeli yang makan di tempat. Pelayanan restoran ayam campus, dalam sistem pelayanan restoran ayam campus menerapkan 3 s yaitu:

- a. salam yaitu mengucapkan kalimat assalamualaikum kepada konsumen atau sallam yang lain apabila kemungkinan konsumen yang datang bukan ber agama islam yang datang ke meja pemesanan
- b. senyum yaitu memberikan senyuman selamat datang kepada konsumen agar terjadi kedekatan secara langsung antara pelayan dan konsumen
- c. sapa yaitu menanyakan kepada konsumen ada yang bisa di bantu atau mau pesan apa serta menjelaskan apabila konsumen kebingungan dengan menu yang di sediakan.

Langkah awal pendekatan terhadap konsumen yang akan membeli yang dimana dengan hal ini merupakan pandangan dan penilaian konsumen terhadap pelayanan yang di berikan dengan hal ini pula secara intens akan tumbuh rasa senang dan tentram pada diri pembeli saat membeli produk yang di jual yang mana dalam hal ini selaku pelayan harus mengesampingkan ego

diri sendiri yang dimana apabila ada pembeli yang mungkin kurang mengerti dan familiar atas produk yang di tawarkan maka selaku pelayan harus menjelaskan dengan tutur bahasa yang mudah di fahami oleh pembeli agar pelayanan yang di berikan bisa maksimal dan meninggalkan kesan yang bagus terhadap diri konsumen serta reputasi restoran itu sendiri, juga pada satu kasus pernah terjadi keterlambatan dalam penyajian pesanan maka hal utama yang di lakukan adalah dengan mengucapkan minta maaf kepada pembeli dalam hal ini agar mutu pelayanan terus tetap terjaga terhadap konsumen itu sendiri, dan juga menjaga kekompakan serta *solidaritas* sesama rekan kerja yang dalam hal ini agar saling meringankan bukan memberatkan salah satu rekan kerja krna dengan hal ini maka bisa tercipta pelayanan yang lebih bagus lagi untuk selanjut nya.

1.2 Fokus penelitian

Pada penelitian ini saya selaku peneliti akan lebih berfokus kepada analisis manajemen mutu pada restoran ayam campus balangan yang mengacu teori dari Arthur R Tenner dan Irving J De Toro (2020;31) dalam buku *total quality management*, mendefinisikan manajemen mutu sebagai pendekatan yang berfokus pada kepemimpinan yang kuat, fokus pada pelanggan, perbaikan terus menerus, serta analisis terhadap kepuasan konsumen.

1.3 Rumusan masalah

1. Bagaimana Manajemen Mutu pada Restoran Ayam Campus Balangan?

1.4 Tujuan penelitian dan manfaat penelitian

1. Untuk mengetahui Manajemen Mutu di Restoran Ayam Campus Balangan

1.5 Manfaat dari penelitian ini adalah

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi sebuah informasi dan acuan yang dapat membantu restoran ayam campus cabang kab. balangan terkait manajemen mutu dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen serta meningkatkan reputasi restoran ayam campus dalam hal memenuhi harapan konsumen dengan pelayanan yang konsisten dan berkualitas.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian studi administrasi bisnis dalam hal wirausaha dengan beriringan semakin pesatnya persaingan dalam bidang kuliner dan sebagai tolak ukur sejauh mana sistem manajemen mutu *berkontribusi* pada pemenuhan standar kualitas.