

# ANALISIS MANAJEMEN MUTU PADA RESTORAN AYAM CAMPUS BALANGAN

## PUBLIKASI ILMIAH

Diajukan Kepada Program Studi Administrasi Bisnis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk memperoleh Gelar Diploma (D3)



OLEH

MUHAMMAD RIZKI FAHRIAN

NPM : 202163411186

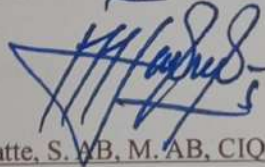
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)  
AMUNTAI  
2024

# **ANALISIS MANAJEMEN MUTU PADA RESTORAN AYAM CAMPUS BALANGAN**

**OLEH**  
**MUHAMMAD RIZKI FAHRIAN**  
**NPM : 202163411186**

Telah Diajukan Pada Tanggal  
29 Juli 2024

Dosen Pembimbing



Jumai Latte, S. AB, M. AB, CIQnR

NIDN. 1109129101

## **ANALISIS MANAJMEN MUTU PADA RESTORAN AYAM CAMPUS BALANGAN (Quality Management Analysis at Ayam Campus Balangan Restaurant)**

**Muhammad Rizkk fahrian<sup>1</sup>, Jumai latte, S.AB, M.AB, CIQnR<sup>2</sup>**

**Program Studi Administrasi Bisnis D3**

**Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai**

e-mail : [rizkifahrian86@gmail.com](mailto:rizkifahrian86@gmail.com)

### ***Abstrack***

*In writing this scientific paper the author raised the research title Analysis of quality management at the Balangan campus chicken restaurant. The aim of this research is to find out how quality management is at the campus chicken restaurant itself. The research method the author used was qualitative with a purposive sampling method consisting of four samples. to conduct interviews, including two customers of the campus chicken restaurant and two employees of the campus chicken restaurant, one person as a supporting informant and one person as a key informant, the results obtained from this research are that the Balangan Campus Chicken Restaurant shows strong support towards strong leadership in the restaurant and always focusing on customer satisfaction, and continuing to make improvements to the products produced, as well as analyzing consumer satisfaction at the campus chicken restaurant, and suggestions from the author for the Balangan chicken restaurant itself. Make sure you choose a raw material supplier that is trusted and has food safety certification, always apply soup for every production that will be carried out, always make sure that the kitchen where the processing is done and the equipment and raw materials that will be processed are clean and fresh, make sure to always provide friendly service and be quick with every buyer, always carry out internal audits and analyze sales data and continue to improve product and service quality, form a responsible team by holding training on the importance of quality management. Maintain communication between management and employees and discuss problems and solutions related to quality at the campus chicken restaurant itself.*

**Keywords : Management, Restaurant, Quality**

---

### **ABSTRAK**

Pada penulisan karya tulis ilmiah ini penulis mengangkat judul penelitian Analisis manajemen mutu pada restoran ayam campus balangan, Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana manajemen mutu pada restoran ayam campus itu sendiri, metode penelitian yang penulis gunakan yaitu kualitatif dengan metode purposive sampling berjumlah empat orang sampel untuk dilakukan wawancara, di antara nya dua orang konsumen restoran ayam campus Dan dua orang staff karyawan restoran ayam campus satu orang sebagai imforman pendukung dan satu orang sebagai informan kunci, hasil yang di peroleh dari penelitian ini yaitu Restoran Ayam Campus Balangan menunjukkan dukungan yang kuat terhadap kepemimpinan yang kuat pada restoran nya dan selalu memfokuskan terhadap kepuasan pelanggan nya, Dan terus melakukan perbaikan atas produk yang di dihasilkan, serta melakukan penganalisisan atas kepuasan konsumen pada restoran ayam campus tersebut, dan saran dari penulis untuk restoran ayam balangan itu sendiri. Pastikan memilih pemasok bahan baku yang terpercaya dan memiliki sertifikasi keamanan pangan, selalu terapkan Sop untuk setiap produksi yang akan di lakukan, selalu pastikan dapur tempat pengolahan dan

peralatan serta bahan baku yang akan di olah dalam keadaan bersih dan segar, pastikan selalu melakukan pelayanan yang ramah dan cepat terhadap setiap pembeli, selalu lakukan audit internal dan penganalisisan data penjualan dan terus tingkatkan kualitas produk dan layanan, bentuklah tim yang bertanggung jawab dengan adakan pelatihan mengenai pentingnya manajemen mutu. Jaga komunikasi antara manajemen dan karyawan serta diskusikan masalah dan solusi terkait mutu pada restoran ayam campus itu sendiri.

**Kata kunci :** Manajemen, Restoran, Mutu

## **PENDAHULUAN**

Ketika teknologi berkembang begitu pesat, metode pemasaran modern mengalami perkembangan dengan pelanggan sebagai perhatian utama. Produsen berlomba untuk bisa mungkin bersaing dengan kompetitor. Karena perusahaan sudah banyak menghasilkan produk serta kegunaan yang sama dengan berbeda harga dan pelayanan. Pelanggan mulai bersikap selektif, kritis dalam memilih produk yang akan dibeli. Pelanggan sekarang tidak mementingkan desain, tetapi dari aspek pelayanan pada produk, dari awal membeli dan sesudah membeli. Tahun ini Indonesia sedang mengalami peningkatan jasa kuliner. Usaha ekonomi di bidang kuliner ini cukup bagus, jasa kuliner yang ditawarkan mulai dari pedagang kecil, seperti pedagang kaki lima di tepi jalan sampai dengan restoran mewah yang menyajikan beragam menu. Keberadaan restoran harus didukung dan didorong kemampuannya agar tetap bertahan, sehingga dapat memperluas kesempatan usaha dan memperluas lapangan pekerjaan. Salah satu nya ialah Bisnis restoran, Restoran memiliki peran penting dan strategis bagi pertumbuhan negara, baik negara berkembang maupun negara maju. Agar dapat menarik perhatian masyarakat restoran harus memiliki daya saing, kualitas, fasilitasnya, dan kuantitas 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 maka akan meningkatkan motivasi para staf untuk meningkatkan kinerjanya. Kinerja staf menjadi pusat perhatian organisasi. Kinerja merupakan suatu keadaan yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pihak-pihak tertentu agar mengetahui pencapaian hasil suatu instansi yang dihubungkan dengan visi-misi yang diemban suatu organisasi dan mengetahui dampak positif dan negatif dari kebijakan operasional yang diambil. Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh persaingan, mutu menjadi kata kunci bagi perkembangan perusahaan. dalam hal ini saya sebagai 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) dalam kutipan (Efendi and Guridno, 2020) 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. dari pendapat di atas dan 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 Balangan

## **METODE**

Penelitian ini memakai penelitian deskriptif kualitatif dengan desain studi kasus (case study), yang menggunakan pendekatan data berupa kalimat tertulis atau lisan, perilaku, fenomena, peristiwa-peristiwa dan pengetahuan atau objek studi. Sesuai yang dikatakan Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2020)(Efendi and Guridno, 2020) dalam kutipan (Aprilia, Ati and Sekarsari, 2020) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen dan staf restoran ayam campus balangan terhitung dari tahun 2024 dengan jumlah responden 4 orang dan pemilihan sampel sebanyak 4 orang, Dengan berpatokan teori dari Arthur r tenner dan Irving j de toto 2020:31 dalam kutipan (Nathan *et al.*, 2021) Analisis

manajemen mutu pada bukunya Total Quality Management (TQM).

## **PEMBAHASAN**

Selama penelitian, peneliti mengamati bagaimana jalannya aktivitas sehari-hari Karyawan restoran ayam campus Kelurahan batu piring Kabupaten balangan. Observasi difokuskan pada kegiatan karyawan Restoran ayam campus. Dari hasil observasi, peneliti mencatat bahwa:

1. Kegiatan Para karyawan ayam campus sebelum buka di Kelurahan batu piring memulai aktivitas mereka sejak pagi hari. Mereka Memasak nasi, menggoreng ayam, membikin teh, membuat sambel, dan menyapu area tempat duduk restoran, hal ini dilakukan secara berulang ulang pada setiap hari sebelum restoran di buka dan pada hari yang sama juga terdapat antara sif pagi dan sif malam, jam pagi di mulai jam 08:00 berakhir sampai di jam 16:00 sore, pada sif selanjutnya di mulai pada jam 14:00 hingga berakhir di jam 22:00 malam, dengan tugas yang telah di jadwalkan terhadap masing masing karyawan ada yang bertugas untuk di bagian kitchen dan tugas untuk di bagian kasir dan penyajian
2. Kegiatan selama jalannya kerjaan menyambut konsumen yang datang untuk membeli dan menyajikan serta mempacking pesanan yang di pesan atau di beli oleh konsumen, dan membersihkan serta membuang tempat kotak makan dan gelas minuman bekas pembeli apabila telah selesai makan dan meninggalkan restoran
3. Kegiatan saat sudah mau tutup para karyawan membersihkan dan mencuci peralatan masak yang sudah selesai di gunakan agar saat buka pada besok hari nya sudah siap pakai saja lagi, dan menyapu area tempat duduk restoran dari sampah atau sisa makanan yang tumpah pada area sekeliling meja makan dan area dapur tempat memasak dan mengeluarkan semua sisa sampah yang berada di dalam tempat sampah di dalam restoran agar ruangan restoran tidak berbau lalu setelah itu semua karyawan pulang kerumah masing masing

## **SIMPULAN**

1. Manajemen mutu di restoran Ayam Campus Balangan melibatkan berbagai aspek untuk memastikan kualitas makanan dan pelayanan.
2. Kualitas Bahan Baku: Restoran ini memastikan bahan baku yang digunakan segar dan berkualitas tinggi.
3. Proses Memasak: Standar operasional prosedur (SOP) ketat diterapkan dalam proses memasak untuk menjaga konsistensi rasa dan higienitas.
4. Pelayanan: Pelayanan yang ramah dan cepat menjadi prioritas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
5. Kebersihan: Restoran menjaga kebersihan area makan dan dapur secara rutin untuk memastikan lingkungan yang sehat.
6. Feedback Pelanggan: Restoran aktif mengumpulkan dan menindaklanjuti feedback dari pelanggan untuk terus meningkatkan kualitas.
7. Korespondensi yang dilakukan menunjukkan komitmen restoran ini dalam mempertahankan standar mutu tinggi dan responsif terhadap masukan pelanggan untuk perbaikan berkelanjutan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Aprilia, S.B., Ati, N.U. and Sekarsari, R.W. (2020) 'Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Desa Pamotan, Ubalan, Dawuhan Kecamatan Dampit Kabupaten Malang)', *Respon Publik*, 14(5), pp. 1–13.

Efendi, S. and Guridno, E. (2020) 'STRATEGI LINGKUNGAN BERBASIS MODAL INTELEKTUAL', *Ilmu dan Budaya*, 41(69).

Nathan, P. *et al.* (2021) 'Overall survival benefit with tebentafusp in metastatic uveal melanoma', *New England Journal of Medicine*, 385(13), pp. 1196–1206.

