

## Manajemen Pengendalian Mutu dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Rumah Makan Ayam Uleg Cak Abit)

Ika Nur Laili Fitri Arzakila<sup>a,1,\*</sup>, Rahmad Hakim<sup>b, 2</sup>, Fadilla Muhammad Mahdi<sup>c, 3</sup>,

<sup>a, b, c</sup> Universitas Muhammadiyah Malang

Email: <sup>1</sup> [lailiarzakila@gmail.com](mailto:lailiarzakila@gmail.com); <sup>2</sup> [rahmadhakim@umm.ac.id](mailto:rahmadhakim@umm.ac.id); <sup>3</sup> [fadillamm@umm.ac.id](mailto:fadillamm@umm.ac.id)

\*Corresponding Author

### INFO ARTIKEL: ARTIKEL PENELITIAN

#### Artikel: Sejarah

Received : 21/10/2021  
Revised : 05/11/2022  
Published : 14/01/2023

#### Keywords:

*Quality Control,  
Management, Customer  
Satisfaction*

#### Kata Kunci:

*Pengendalian Mutu,  
Manajemen, Kepuasan  
Konsumen*

### ABSTRACT

The purpose of this study was to identify and explain the application of quality control management at the uleg cak abit chicken restaurant in Malang in the perspective of Islamic economics. and explain the quality control management at the chicken restaurant Uleg Cak Abit according to Islamic Shari'a. This type of qualitative research, with case study approach at chicken restaurant uleg cak abit. The result of this assessment is used with the theory of Lena ellitan, which, according to the five categories, rival customers, top management support, supplier relationship, Labour management, work attitude. These five categories have been adequately met. Hasn't been met properly on a supplier relationship category and Labour management in Ayam Uleg Cak Abit.

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui dan menjelaskan penerapan/implementasi manajemen pengendalian mutu pada rumah makan ayam uleg cak abit kota malang dalam perspektif ekonomi Islam. Serta menjelaskan manajemen pengendalian mutu di rumah makan ayam uleg cak abit sesuai dengan syariat Islam. Jenis penelitian ini ialah kualitatif, dengan pendekatan studi kasus di Rumah Makan Ayam Uleg Cak Abit. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian yang dilihat dari lima kategori sesuai dengan teori dari lena ellitan, ayam uleg cak abit telah memenuhi dengan baik. Namun belum terpenuhi secara baik pada kategori suplier relationship dan pada kategori manajemen tenaga kerja di Ayam Uleg Cak Abit.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.



How to cite: Arzakila, Ika Nur Laili fitri., Hakim, R., Mahdi, Fadilla Muhammad. (2023). *Manajemen Pengendalian Mutu dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen (studi kasus di Rumah Makan Ayam Uleg Cak Abit)*. Journal of Islamic Economics Development and Innovation (JIEDI), Vol. 3, No. 1, p.034-050

## PENDAHULUAN

Perkembangan pesat perusahaan industri dipengaruhi oleh persaingan bisnis yang kompetitif juga konsumen yang kritis dalam hal pemilihan produk berkualitas tinggi. Begitu juga dengan UMKM yang baru-baru ini bermunculan. Namun, sayangnya tidak sedikit dari UMKM yang dikalahkan oleh perusahaan-perusahaan industri lainnya dimana sistem manajemen yang mereka miliki sangat kuat dan menguasai pasar.

Padahal pertumbuhan UMKM sangat diharapkan, karena kontribusi UMKM dapat mempengaruhi tingkat PDB (Produk Domestik Bruto). Dalam sebuah jurnal yang ditulis oleh (Khumairoh, 2018) menyebutkan, Para pelaku UMKM ini dapat meningkatkan perekonomian negara, karena kegiatan UKM tersebut secara tidak langsung dapat mengurangi pengangguran dan menciptakan lapangan kerja terutama bagi mereka yang kreatif dalam berbisnis. UMKM sangat berpeluang menyerap tenaga kerja, sehingga UMKM sangat diperlukan dan akan terus ditingkatkan. Serta PDB berkaitan erat dengan pendapatan yang diperoleh oleh tiap individu UMKM, (Hakim, 2019)

UMKM dalam kategori makanan perlu untuk mempertahankan tingkat kepuasan konsumen, yang tidak lepas dari manajemen pengendalian mutu makanan. (Wati, 2018) Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, dan penggunaan sumber daya organisasi lain untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan. Pengertian lain adalah bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Dan mutu menurut (Simbolon, 2017) berpendapat bahwa mutu berarti kepuasan pelanggan. Dengan Demikian, setiap bagian proses dalam organisasi memiliki pelanggan. Ishikawa menambahkan bahwa kontrol kualitas sedang berlangsung. Kami merancang, memproduksi, dan menyediakan produk berkualitas paling ekonomis, bermanfaat, dan selalu memuaskan bagi konsumen kami

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen menurut, (Samuel, 2014) dalam jurnalnya menyampaikan bahwa, Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan dan kualitas produk. Kualitas pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan konsumen serta untuk mencapai penyampaian yang akurat yang memenuhi harapan konsumen. Pelayanan yang baik yang dapat menentukan kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Yaitu, bukti fisik (*important evidence*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keamanan (*guarantee*), empati (*empathy*). (Samuel, 2014).

Oleh karenanya tujuan dari manajemen pengendalian mutu produk ini adalah untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen secara maksimal. Sesuai pendapat yang disampaikan dalam bukunya

(Prihantoro, 2012) Kontrol kualitas memberikan kontribusi mendasar pada desain kualitas produk atau layanan untuk kepuasan pelanggan, karena kualitas adalah bagian terpenting dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan bisnis perusahaan yang saat ini ditujukan untuk memberikan kualitas.

saat ini UMKM yang mengalami perkembangan, ialah UMKM yang bergerak dalam bidang kuliner atau makanan. seperti halnya rumah makan Ayam Uleg Cak Abit, meskipun rumah makan ini bisa dikatakan masih dini dan bukan makanan yang jarang ditemukan, namun produk ayam sangat digemari kawula muda. karena penyajiannya praktis namun bisa bermacam - macam. hingga konsumen terus bertambah dan bisa membuka lebih banyak cabang outlet. semakin bertambahnya konsumen ini, dipengaruhi oleh manajemen produksi yang baik.

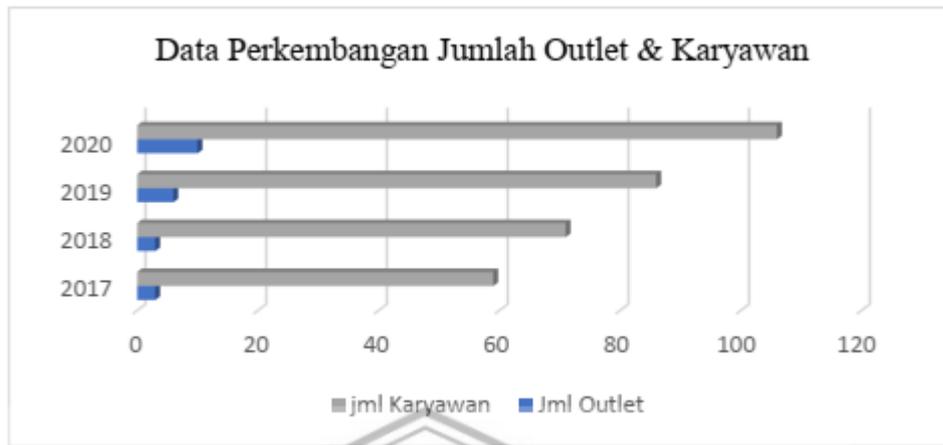
Bertahanya manajemen produksi yang baik di rumah makan Ayam Uleg Cak Abit ini, tidak lepas dari peningkatan manajemen pengendalian mutu. Manajemen selalu dianggap penting dalam sebuah organisasi karena menurut (Wijaya, 2020) Pada dasarnya manajemen merupakan pengambilan keputusan dengan merencanakan pengambilan keputusan merupakan dasar dari pada manajemen. mengendalikan, mengarahkan, mengorganisasikan guna mencapai tujuan dan sasaran kegiatan organisasi.

Menurut Crosby, kualitas berarti memenuhi persyaratan. Persyaratan harus ditentukan dengan jelas sehingga semua orang tahu apa yang diharapkan. Menurut Ahyar, kualitas pada umumnya merupakan penjumlahan dari karakteristik produk seperti daya tahan, kemudahan penggunaan, dan kemudahan penggunaan.

Kepuasan konsumen menjadi penting bagi perusahaan karena, Kepuasan pelanggan memiliki beberapa manfaat, antara lain peningkatan pangsa pasar dan profitabilitas, harmonisasi hubungan perusahaan dengan pelanggan, dan peningkatan reputasi pelanggan. (Mukti, 2017), (Carolina, 2019).

Dalam usaha mencapai tujuan sebuah perusahaan yang dilakukan menurut (Ellitan, 2018) adalah *continous improvement* (perbaikan terus-menerus), yaitu menekankan pada perspektif yang sistematis, terpadu, konsisten, dan mencakup operasi seluruh organisasi perusahaan.

Dengan adanya apresiasi positif dari mitra maupun konsumen, secara otomatis mendorong Ayam Uleg Cak Abit untuk membuka beberapa cabang outlet, berikut data perkembangan jumlah outlet dan karyawan di Ayam Uleg Cak Abit. yang secara otomatis adanya cabang outlet baru akan menambah jumlah tenaga kerja untuk ditempatkan di beberapa cabang outlet.



Sumber: Wawancara, data diolah, 2021

**Gambar 1. Data Outlet dan Karyawan**

Pada rumah makan Ayam Uleg Cak Abit ini, dalam rentan waktu yang singkat. UMKM ini sudah memiliki 11 cabang outlet, dan total lebih dari 100 karyawan, Dirintis sejak tahun 2015. Menurut penelitian (Wati, 2018) sebuah perusahaan yang memiliki perkembangan cukup pesat dapat dikategorikan sebagai kegiatan ekonomi di Indonesia yang bercorak kerakyatan. Karena UMKM ini merekrut karyawan dari mahasiswa sekitar outlet yang membutuhkan pekerjaan part time, juga dari masyarakat sekitar.

## METODE PENELITIAN

### Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian kali ini kualitatif, yang merupakan suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari orang (subyek) itu sendiri. Oleh karena itu berdasarkan rumusan masalah, jenis penelitian kali ini menggunakan kualitatif. Karena penelitian ini hendak mendeskripsikan serta menerangkan dengan rinci tentang analisis manajemen pengendalian mutu di rumah makan ayam uleg cak abit.

Maka dari itu sesuai dengan situasi dan kondisi yang terdapat di masyarakat terutama UMKM maupun pada pihak rumah makan ayam uleg cak abit itu sendiri. Semua data yang dikumpulkan dapat menjadi kunci penyelidikan Anda. Oleh karena itu, laporan penelitian memuat kutipan data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, catatan atau catatan, dan dokumen resmi lainnya.

Menurut Sugiyono, penelitian kualitatif didasarkan pada filosofi post-positivisme dan digunakan untuk mempelajari keadaan objek-objek alam. Dalam penelitian kualitatif, alat atau alat penelitian itu adalah peneliti itu sendiri. Peneliti kualitatif menentukan fokus penelitiannya, memilih penyedia sebagai sumber data, mengumpulkan data, mengevaluasi kualitas data, menganalisis data,

menafsirkan data, dan menarik kesimpulan dari temuan.

Pendekatan penelitian kali ini menggunakan studi kasus. Dimana peneliti mempelajari lebih dalam dari permasalahan yang ditemukan di Rumah Makan Ayam Uleg Cak Abit. Sebagaimana menurut (Anggito, 2018) Studi kasus adalah penyelidikan (penyelidikan) terperinci dari situasi (atau masalah) terbatas, skala kecil tertentu. Tergantung masalahnya. Kajian teoritis pada umumnya dilakukan untuk menentukan variabel, kriteria, dan indikator dari variabel-variabel yang terkait dengan masalah yang diteliti. Selain itu, berdasarkan kriteria dan indikator variabel. Pengumpulan data dan analisis data dilakukan untuk memecahkan masalah.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik akuisisi data merupakan langkah yang paling strategis dalam survei, karena tujuan utama survei adalah untuk menangkap data. Dalam studi kualitatif, pengumpulan data dilakukan di lingkungan alam (natural condition), dan sumber data primer dan metode pengumpulan data terutama didasarkan pada observasi, wawancara rinci, dan dokumentasi, (Sugiyono, 2014).

### **Teknik Analisis Data**

Miles and Huberman, ia mengklaim data akan jenuh karena kegiatan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan hingga tuntas. Kegiatan data adalah kondensasi data, display data, dan inferensi/validitas, (Sugiyono, 2014).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Manajemen Pengendalian Mutu Proses Produksi Rumah Makan Ayam Uleg Cak Abit**

proses pengendalian yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan dan diimplementasikan dapat berjalan sesuai dengan target yang diharapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi dalam lingkungan dunia bisnis yang dihadapi.

Kemudian dijelaskan secara rinci dalam bukunya (Ellitan, 2018) teori praktik manajemen pengendalian mutu sebagai berikut :

#### **1. Customer Relationship**

Dalam hal ini Ayam Uleg Cak Abit memperhatikan apa yang menjadi kendala maupun yang paling digemari oleh customer. Ayam Uleg Cak Abit menyadari bahwa era digital berpengaruh besar terhadap suatu organisasi. Untuk itu Ayam Uleg Cak Abit tersedia diberbagai platform, untuk memudahkan customer dalam mendapatkan informasi, ataupun menyampaikan kritik dan saran.

Ayam Uleg Cak Abit sangat terbuka untuk customer dalam menyampaikan keluhan-keluhan maupun saran, dan berusaha untuk berinovasi, menyesuaikan dengan perkembangan zaman. Sehingga bisa relevan dengan kemajuan. Untuk itu Ayam Uleg Cak Abit ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan customer, serta apa saja yang perlu dievaluasi dan ditingkatkan.

Adapun untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen, Ayam uleg cak abit melakukan survei customer dengan cara pengisian form kepuasan konsumen yang diberikan ke kasir Ayam Uleg Cak Abit kemudian di sebarakan ke beberapa customer offline. ayam uleg cak abit juga melihat ulasan-ulasan customer online di platform.

**Tabel 1. Data Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan**

	S	SS	TS	STS
Tempat Makan (Udara dan Pencahayaan) baik dan nyaman	56%	40.21%	2.81%	0.91%
Karyawan ayam uleg berpenampilan rapi	62%	36%	1.02%	1%
Crew ayam uleg cak Abit ramah (senyum, sapa, salam) dalam pelayanan	49%	49%	2.80%	0%
Pelayanan cepat dan tepat dalam penyajian dari awal hingga akhir	59%	40%	1%	0%
Mampu menyelesaikan keluhan pelanggan dengan baik	50%	42%	6.50%	1%
Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan berlaku adil tanpa memandang status sosial	56%	43%	1%	0%
Konsumen mengetahui dengan baik informasi produk yang dijual	64%	33%	2.80%	1%
Kualitas produk yang ditawarkan dari ayam uleg	43%	56%	1%	0%
Kepuasan terhadap produk yang ditawarkan	48%	50%	1.91%	0%
Kelengkapan menu yang ditawarkan dari ayam uleg cak abit	52%	40%	4.60%	2.80%
Harga produk yang ditawarkan dari ayam uleg	41%	59%	0%	0%
Fasilitas di outlet yang ditawarkan dari ayam uleg cak abit	65%	29%	3.70%	2%
Promo ayam uleg cak abit online maupun offline	38%	62%	0%	0%
Media sosial ayam uleg cak abit (Instagram, facebook, youtube, tiktok, email)	50%	50%	0%	0%
Display menu board (LED menu) membantu memberikan informasi	50%	48%	2%	0%

Setelah mengetahui hasil dari data kuesioner tersebut Ayam Uleg Cak Abit melihat beberapa hal yang perlu diperbaiki. adapun selain dari kuesioner Ayam Uleg Cak Abit biasanya mendapat kritik dari beberapa sosial media. kritik yang disampaikan customer biasanya berupa ketidakpuasan terhadap menu yang di pesan, atau terjadi kesalahan dalam penyajian, berikut data jenis kesalahan yang diperoleh dari Ayam Uleg Cak Abit. Berikut data tabel kritik customer ke Ayam Uleg Cak Abit yang disampaikan melalui media sosial serta faktor penyebab terjadinya kesalahan penyajian menu.

**Tabel 2. Data Jenis-jenis Kesalahan dalam Penyajian Menu**

No.	Jenis Kesalahan	Keterangan	Jumlah (unit)
1.	Packaging tidak sesuai	Biasanya terjadi di customer online, dikarenakan adanya fitur food grade. Dan customer tidak mendapatkan packaging sesuai yang dipesan	28

2.	Warna dan tekstur ayam	Kegagalan di mana kelalaian mengecek saat memasak ayam kripsi di outlet	4
3.	Nasi tidak sesuai	Merupakan kegagalan saat team di outlet kurang memahami proses memasak nasi dalam jumlah yang banyak	3
4.	Pesanan tidak lengkap	Merupakan kelalaian saat menyiapkan pesanan, dan kurangnya kerja sama antar team	17
5.	Pesanan tertukar	Merupakan kelalaian kasir yang bertugas memberikan pesanan ke customer yang tidak sesuai dengan struk belanja, hal ini terjadi karena kurangnya ketelitian dan pengecekan	8

Sumber: data dokumentasi ayam uleg cak abit 2021

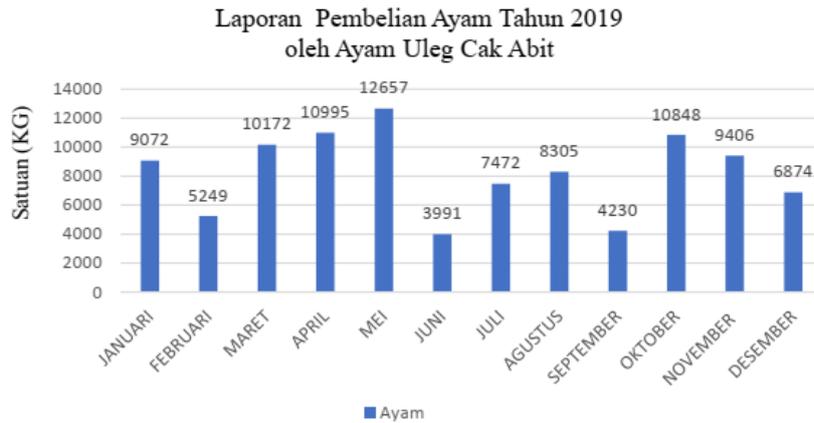
tindakan yang dilakukan Ayam Uleg Cak Abit dalam menangani kesalahan atau kegagalan dalam penyajian diatas ialah dengan menggunakan:

- 1) Mengonfirmasi ke team outlet
- 2) Team outlet mengonfirmasi kepada customer yang bersangkutan
- 3) Penyelesaian menyesuaikan permasalahan, dengan opsi berikut:
  - a) Crew mengganti pesanan customer dengan seharga customer beli
  - b) Memberi bonus dari additional menu kepada costumer jika kesalahan fatal, maka crew wajib mengganti 20% lebih dari harga yang dibeli oleh customer serta bonus additional menu.

## 2. Suplier Relationship

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan. Peneliti juga mewawancarai permasalahan yang terjadi di Ayam Uleg Cak Abit. Adapaun untuk menentukan suplier bahan baku, Ayam Uleg Cak Abit mempunyai standart tersendiri. Terutama pada bahan baku ayam, yang mana bahan baku ayam terbilang sensitif dan tidak tahan lama. Standart yang diberikan Ayam Uleg Cak Abit kepada suplier meliputi, kesesuaian potongan ukuran ayam, kesesuaian harga ayam, suplier harus tangan pertama penyembelihan ayam, estimasi ayam setelah disembelih sampai diterima tidak lebih dari 14 jam, bersedia menerima return jika ayam tidak sesuai dengan yang dipesan.

Dari sini beberapa dari pemasok bahan baku atau suplier, tidak mempertimbangkan estimasi waktu saat diperjalanan menuju dapur pusat. Akibatnya, ayam menjadi berubah warna, tidak fresh, dan harus di return. Adapun kriteria ayam kategori rusak atau yang harus direturn antara lain: 1) Potongan ayam yang tidak sesuai standard yang diberikan, 2) Ayam lebih dari 14 jam di luar freezer setelah disembelih, 3) Ayam berbau dan warnanya berubah, 5) Suplier bukan tangan pertama penyembelihan ayam, 6) Timbangan yang tidak pas.

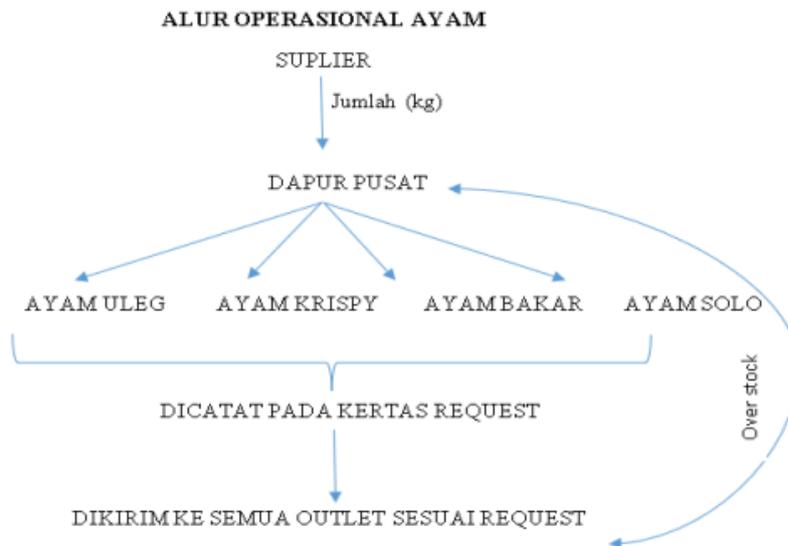


Sumber: data dokumentasi ayam uleg cak abit 2019

**Gambar 2. Diagram Laporan Pembelian Ayam Tahun 2019**

Karena pembelian ayam di ayam uleg cak abit terbilang sering dan dalam jumlah yang banyak. Maka dari itu Ayam Uleg Cak Abit memiliki sistem atau standart pemilihan suplier yang ketat. Karena mengingat jumlah outlet Ayam Uleg Cak Abit yang cukup banyak dengan jarak yang cukup jauh, sehingga membutuhkan ayam yang sedikit tahan lama ketika tidak berada didalam freezer. Berikut data return bahan baku ayam di rumah makan Ayam Uleg Cak Abit.

Selanjutnya alur produksi ayam, Ayam Uleg Cak Abit mempunyai sistemnya yang terstruktur rapi dan memiliki tujuan yang jelas. Karena produk yang dijual oleh Ayam Uleg Cak Abit adalah makanan yang bahan bakunya berupa ayam, dimana bahan baku ayam cenderung tidak tahan lama. Untuk itu Ayam Uleg Cak Abit mempunyai struktur tersendiri dari pengolahan ayam hingga pendistribusian ayam.



Sumber: data dokumentasi ayam uleg cak abit 2021

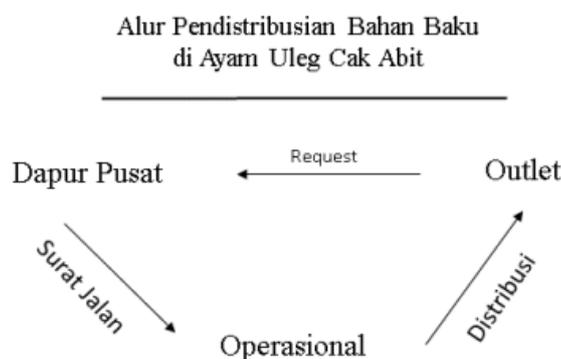
**Gambar 3. Alur Operasional Produksi Ayam**

Dari alur di atas Setelah ayam diterima dari suplier, kemudian ayam akan dikelola oleh team

dapur pusat menjadi beberapa produk setengah jadi. Setiap bagian dari ayam akan dipisah dan dikelompokkan, setelah itu baru dimasak sesuai kebutuhan antara lain, ayam uleg, ayam krispi, ayam bakar, ayam laos dan ayam tulang lunak. Selanjutnya pemberian tanggal produksi pada kemasan ayam setengah jadi.

Kemudian team dapur pusat akan menyesuaikan kebutuhan bahan baku yang telah di request oleh masing-masing outlet melalui kapten. Kemudian team dapur pusat akan menyiapkan dan mengecek kembali ayam yang akan didistribusikan ke outlet serta mencetak surat jalan yang akan berikan kepada kapten outlet.

Pada tahap ini Ayam Uleg Cak Abit menggunakan sistem peramalan, dimana metode peramalan ini bertujuan untuk memperkirakan kebutuhan outlet setiap minggunya. jadi nantinya setiap outlet akan berbeda kebutuhan bahan baku. Untuk pengaplikasian metode ini di rumah makan Ayam Uleg Cak Abit.



Sumber: data dokumentasi ayam uleg cak abit, data diolah (2021)

**Gambar 4. Alur Distribusi Bahan Baku**

Gambar 4 menunjukkan alur distribusi bahan baku yang dimulai dari kapaten outlet membuat permintaan atau merequest barang berupa bahan baku kepada dapur pusat, kemudian dapur pusat menyiapkan permintaan dan membuat surat jalan yang akan diberikan kepada team operasional, kemudian dilakukan pengecekan oleh team operasional dan barang siap dikirim ke seluruh outlet.

Setelah bahan baku diterima oleh team outlet atau kapten outlet. Team wajib untuk mengecek kondisi bahan baku, memastikan barang yang telah di request oleh kapten telah benar, serta mencatat bahan baku yang diterima oleh team outlet di buku rekapitulasi outlet. Jika ayam yang telah didistribusikan ke outlet terdapat kerusakan dari segi rasa, bau, maupun jumlah yang diterima. Maka bisa di return atau dikembalikan ke dapur pusat untuk ditukar.

Sayangnya pada tahap ini, yang terjadi di outlet, saat ada ayam yang rusak maupun dirasa tidak sesuai. Tidak ada yang direturn atau dikembalikan ke dapur pusat oleh pihak outlet. Sehingga dari pihak dapur pusat tidak mengetahui adanya kerusakan sebagian ayam yang telah dikirimkan. Hal ini

dikarenakan crew outlet tidak memahami atau tidak adanya prosedur pengembalian ayam yang seharusnya.

Adapun pada lampiran hasil wawancara menunjukkan bahwa Ayam Uleg Cak Abit telah melakukan perbaikan dalam manajemen tenaga kerja. Diantaranya pembuatan SOP penyajian makanan dari tahun 2017 yakni: 1), Makanan yang disediakan harus bersih, 2) Selalu cek kondisi bahan baku yang tidak tahan lama seperti ayam, jamur, bebek, ayam kampung, 3) Selalu mencuci tangan sebelum dan sesudah menyajikan makanan, 4) Memastikan tanggal kadaluarsa dulu sebelum mengambil ayam, yang sudah tertulis pada tiap kemasan bahan baku ayam, 5) Menyajikan makanan dalam kondisi segar.

SOP yang diberlakukan di atas agar para crew outlet selalu aware dengan kondisi ayam. Namun hingga saat ini belum ada prosedur mengenai pengembalian ayam atau return ayam kepada pihak dapur pusat.

Selanjutnya evaluasi, pentingnya evaluasi sebagai proses formal untuk melakukan peninjauan ulang dan evaluasi kinerja karyawan secara periodik Evaluasi yang telah dikerjakan, dan kendala apa saja yang terjadi di outlet, serta hal apa saja yang perlu ditingkatkan menjadi sangat penting bagi rumah makan Ayam Uleg Cak Abit. Oleh karenanya Ayam Uleg Cak Abit membuat waktu khusus evaluasi bersama setiap minggunya yang melibatkan team manajemen serta kapten Ayam Uleg Cak Abit.

Hal-hal yang dievaluasi terkait kualitas produk, berjalanya sistem yang ada, fasilitas, hingga sumber daya manusia. Contoh beberapa kasus yang dibahas saat evaluasi bersama antara lain:

**Tabel 3. Evaluasi Kendala Outlet**

No.	Outlet	Kendala
1.	Jl. Bendungan Sutami	<ul style="list-style-type: none"><li>• Banyak ayam yang putus tidak sesuai porsi</li><li>• Ayam tidak sesuai dengan pesanan</li></ul>
2.	Jl. Gajahmada No. 27 Batu	<ul style="list-style-type: none"><li>• Air sering mati</li><li>• Harga di aplikasi dengan di outlet sering kali berbeda</li></ul>
3.	Jl. Watugong, No. 20 Malang	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bahan baku daging ayam sering datang terlambat</li><li>• Koneksi WiFi seringkali bermasalah</li></ul>
4.	Jl. Bungur, No. 59 B Malang	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rice cooker tidak berfungsi dengan baik</li><li>• Salah seorang crew sering datang terlambat</li></ul>

Dari data tabel 3 di atas terlihat bahwa kualitas ayam masih menjadi problem utama serta mempertahankan kualitas mutu. Berikut Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk jadi antara lain: 1) Terjadi miskomunikasi antar tim dapur pusat, 2) Tidak memahami jenis atau setiap bagian dari ayam itu sendiri, 3) Kelalaian tim dapur pusat saat pengolahan ayam, 4) Tidak memahami penyimpanan ayam dan pengaturan suhu freezer dengan benar, 5) Ayam yang telah diterima dari supplier tidak segera ditangani, sehingga menyebabkan bahan baku tidak segar, 6) Tidak memahami

urutan pengolahan ayam.

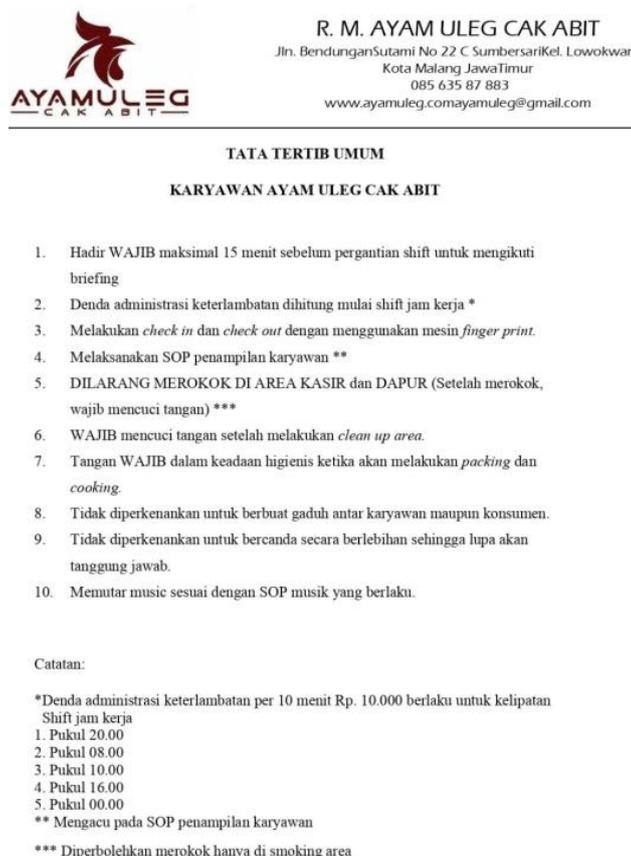
Kendala yang terjadi di dapur pusat, akan berdampak juga ke outlet karena ayam yang diterima di outlet adalah ayam setengah jadi yang sebelumnya diolah dari dapur pusat. Sehingga Ayam Uleg Cak Abit memiliki standart dan struktur yang lebih ketat pada bagian dapur pusat.

### 3. Manajemen Tenaga Kerja

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara dengan pihak Ayam Uleg Cak Abit. SDM yang ada di Ayam Uleg Cak Abit belum sepenuhnya bisa dikatakan baik, karena sering kali terjadi problem atau kesalahan. Kebanyakan kesalahan yang terjadi seperti karyawan sering tidak masuk tanpa izin, karyawan tidak mentaati aturan atau SOP yang berlaku, dan resign tanpa alasan yang jelas.

Secara umum praktik manajemen tenaga kerja pada rumah makan Ayam Uleg Cak Abit pada mulanya dibentuk manajemen HRD pada tahun 2018, kemudian setelahnya mulai dibentuk pelatihan-pelatihan pada anak baru. Juga mulai dibentuknya SOP dan adanya kegiatan briefing dan rapat secara berkala bersama crew outlet dan team manajemen HRD. Dilakukanya evaluasi SOP, serta pengawasan implementasi SOP yang berlaku.

Berikut SOP yang berlaku di Ayam Uleg Cak Abit:



**Gambar 5. SOP Karyawan Ayam Uleg Cak Abit**

Praktik manajemen tenaga kerja yang juga kutip dalam bukunya (Ellitan, 2018) yaitu sebagai

berikut, yaitu; 1) Keselamatan kerja, 2) Keselektifan dalam perekrutan, 3) Tingkat upah yang tinggi, 4) Pemberian insentif, 5) hak kepemilikan karyawan, 6) information sharing, 7) partisipasi dan pemberdayaan, 8) pengelolaan tim secara mandiri, 9) pelatihan dan pengembangan keterampilan.

Namun disisi lain faktor penyebab karyawan Ayam Uleg Cak Abit tidak mematuhi SOP yang berlaku, ialah karena kurangnya pengawasan dari team manajemen support maupun HRD. Adapun di Ayam Uleg Cak Abit selain SOP penyajian makanan, Ayam Uleg Cak Abit juga memiliki panduan bagi karyawan baru maupun karyawan lama berikut panduan atau pelatihan bagi karyawan baru diantaranya; 1) training selama 1-3 hari, 2) mengikuti workshop atau seminar yang telah disediakan dari ayam uleg cak abit, 3) mengikuti seminar yang diagendakan oleh ayam uleg cak abit, 4) serta mengikuti breafing atau evaluasi setiap pekan sekali

Kemudian langkah yang diambil oleh Ayam Uleg Cak Abit dalam sistem manajemen karyawan ialah, ada beberapa hal yang ditekankan oleh Ayam Uleg Cak Abit pada seluruh karyawannya yaitu : Jujur, disiplin, taat beribadah, memakai baju yang sopan dan rapi. Setelah dilakukan penelitian hal tersebut terjadi karena adanya beberapa faktor yaitu, sistem perekrutan yang tidak dijalankan dengan baik, Artinya rekrutment karyawan tidak memenuhi standart yang berlaku di Ayam Uleg Cak Abit. Kemudian faktor dari interaksi manajemen support yang tidak menyeluruh, sehingga informasi – informasi yang disampaikan tidak langsung sampai pada team outlet. Dan faktor dari crew sendiri yang tidak memahami informasi yang disampaikan oleh team manajemen support.

#### **4. Work Attitude**

Dalam hal menciptakan work attitude yang baik pada karyawan produksi. Ayam Uleg Cak Abit memiliki kualifikasi rekrutment khusus karyawan produksi diantaranya sebagai berikut; 1) usia 15-40 tahun, 2) jujur, 3) bertanggung jawab, 4) mempunyai loyalitas tinggi, 5) bisa MS Excel dasar, 6) mampu bekerjasama dalam tim.

Ayam Uleg Cak Abit menentukan standart umur yang bisa dibidang tidak muda. Hal ini dikarenakan menurut HRD Ayam Uleg Cak Abit, usia ini adalah usia dimana seseorang memiliki emosi yang stabil, dan mereka akan fokus pada apa yang dikerjakan. Serta membuka kesempatan bagi orang – orang usia lanjut untuk bekerja. Dan poin 5 akan menjadi opsi dan pertimbangan.

Untuk menciptakan sikap positif terhadap karyawan dan membiasakan dengan hal – hal yang positif. Ayam Uleg Cak Abit membuat agenda doa bersama setiap hari sabtu, dan mengadakan breafing atau diskusi di hari jum'at, untuk mengevaluasi dan membahas permasalahan yang ada di outlet.

Ayam Uleg Cak Abit juga mengajak karyawan secara bergantian untuk mengajak amal anak yatim, juga team manajemen support Ayam Uleg Cak Abit akan memberikan reward, kepada crew yang mendapat penilaian kinerja terbaik. Untuk menentukan reward team, Ayam Uleg Cak Abit

memiliki kualifikasi tersendiri yakni pada, kedisiplinan, kerja team, cara setiap karyawan menyampaikan pendapat kepada team manajemen support, serta karyawan berani menyampaikan penyelewengan, penyimpangan dan penyalahgunaan inventaris.

### **5. Top Management Support**

Sejalan dengan hal itu Ayam Uleg Cak Abit memiliki struktura organisasi yang telah dibentuk sejak tahun 2017 hingga saat ini. Dengan harapan adanya struktur organisasi yang jelas dan hadirnya dukungan manajemen yang kuat, mampu membuat Ayam Uleg Cak Abit menjadi lebih maju dan berkembang sehingga berani bersaing dengan brandbrand ternama di malang.

Tugas dari team management support di Ayam Uleg Cak Abit ialah yang pertama, memantau harga bahan baku. Melalui evaluasi serta mengkonfirmasi kepada suplier berkaitan dengan harga yang telah ditetapkan, mencari dan membandingkan harga bahan baku terbaik. Kedua, memastikan SOP dan kebijakan yang berlaku berjalan dengan baik. Melalui terjun secara langsung ke outlet – outlet serta melakukan evaluasi bersama dengan kapten Ayam Uleg Cak Abit.

Ketiga, Membuat jadwal shift outlet dimana pergantian jadwal dilakukan satu bulan sekali. Membuat jadwal maintenance outlet. Keempat, melaksanakan program Ayam Uleg Cak Abit yang meliputi; kegiatan amal anak yatim dan program sponsorship. Kelima, membuat laporan harian, mingguan dan bulanan. Keenam, mengkonfirmasi dan menganalisis program mitra meliputi : Go Food, Grab Food, Shopee Food dan maxim. Ketujuh, membantu meningkatkan sistem kinerja karyawan menjadi lebih mudah dan transparan.

Namun, dari observasi yang peneliti lakukan di outlet, sebagian besar karyawan outlet mengeluhkan kinerja dari team manajemen support. Karena team manajemen support tidak secara rutin mengecek kondisi outlet, sehingga adanya kendala seperti maintenance di outlet maupun adanya penyimpangan di outlet tidak segera menemukan solusi. Akibatnya seringkali terjadi komplain pelanggan yang berdampak pada penilaian outlet.

## **TEMUAN PENELITIAN**

Hasil penelitan di rumah makan Ayam Uleg Cak Abit menunjukkan bahwa Ayam Uleg Cak Abit melakukan penerapan praktik manajemen pengendalian mutu sesuai dengan teori pada bukunya (Ellita, 2018) dimana praktik manajemen pengendalian mutu meliputi Customer Relationship, Top Management Support, Suplier Relationship, Manajemen Tenaga Kerja dan Work Attitude.

### **Customer Relationship**

Melihat dari customer relationship atau memelihara hubungan yang baik dengan customer merujuk pada bukunya (Ellitan, 2018). Customer relationship secara tidak langsung memengaruhi kinerja kualitas dengan cara, yaitu; 1) untuk menciptakan hubungan yang kuat dengan pelanggan, salah

---

satunya memperbaiki kualitas mulai dari perancangan awal. 2) spesifikasi dan toleransi merupakan suatu merupakan suatu yang kritis dilihat dari perspektif pelanggan, dalam mengembangkan desain yang manufacturable dibutuhkan hubungan yang erat dengan pelanggan. 3) untuk bisa memenuhi kepuasan pelanggan, diarahkan pada bentuk rancangan produk baru yang menciptakan interaksi dengan pelanggan.

Pada rumah makan Ayam Uleg Cak Abit. Hal yang dilakukan Ayam Uleg Cak Abit ialah mengetahui tingkat kepuasan konsumen dengan pengisian form kuesioner yang dibuat oleh Ayam Uleg Cak Abit untuk diisi oleh customer. Hasil prosentase setuju pada kategori penilaian tempat makan, kerapian penampilan karyawan, ruangan, pelayanan, keluhan pelanggan, informasi produk, kualitas produk, kepuasan, kelengkapan, harga produk, fasilitas, promo, media sosial, menu display.

Karena konsumen biasanya menilai kualitas restoran dari kualitas makanan, lingkungan, dan pelayanan yang diberikan oleh crew. Kepuasan konsumen berpengaruh secara signifikan bergantung pada pelayanan dalam industri restoran, (Muller et al., 2021).

Dari hasil kuesioner kepuasan pelanggan Ayam Uleg Cak Abit yang memilih sangat setuju pada kategori; kualitas produk yg ditawarkan (56%), media sosial setuju (50%), mampu menyelesaikan keluhan pelanggan setuju (42%), Promo Ayam Uleg Cak Abit Online maupun Offline (62%). Yang menunjukkan bahwa konsumen cukup puas terhadap kualitas produk dan pelayanan yang ada di Ayam Uleg Cak Abit. Hal ini membuktikan juga bahwa Ayam Uleg Cak Abit memiliki hubungan yang baik dengan customer.

Jika kita melihat pada penelitian terdahulu diatas, penelitian oleh (Sulistiyowati & Sinaga, 2018) pada penelitian ini mengutamakan pelanggan. Dimana kecepatan, ketanggapan, kesopanan, keramahan, juga pelayanan prima yang diberikan merupakan sebuah kunci untuk kepuasan pelanggan.

Hal ini membuktikan bahwa customer relationship atau membangun hubungan yang baik dengan pelanggan ialah dengan memberikan service atau pelayanan terbaik, dan mengetahui pendapat konsumen pada produk maupun pelayanan yang telah diberikan.

### **Supplier Relationship**

Untuk membangun hubungan jangka panjang dengan para pemasok, yaitu dengan melakukan seleksi terhadap pemasok sehingga bekerja sama dengan pemasok diharapkan bisa memberikan kontribusi terhadap terciptanya kinerja kualitas yang baik, (Ellitan, 2018).

Kerjasama Ayam Uleg Cak Abit dengan para pemasok, Ayam Uleg Cak Abit memiliki standart tersendiri terhadap seleksi supplier. Yang mana harus tangan pertama penyembelihan ayam, estimasi ayam setelah disembelih sampai diterima tidak lebih dari 14 jam, bersedia menerima return jika ayam tidak sesuai dengan yang dipesan. Untuk memutuskan dilanjut atau tidak dilakukan seleksi, Ayam Uleg Cak Abit melakukan percobaan produk ayam dari beberapa supplier selama beberapa hari. Yang

diharapkan bisa memberikan kontribusi yang baik dalam terciptanya kinerja kualitas yang baik

Sesuai dengan penelitian yang terdapat pada penelitian terdahulu oleh (Junais et al., 2018) fokus penelitian tersebut yaitu pengendalian mutu proses produksi ebi furay pada PT. Bogatama Marinusa dan strategi manajemen pengawasan. Dimana dalam penelitian tersebut untuk mempertahankan customer relationship, para konsumen telah memiliki kontrak kerjasama pemenuhan pesanan. Selain itu PT. Bogataman Marinusa ini telah merencanakan perluasan ekspansi pasar ke berbagai negara.

Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa jika perusahaan ingin meningkatkan mutu dan jumlah produksi, mampu menjamin keamanan pangan dan meningkatkan respon terhadap pasar. manajemen puncak dalam berkreasi untuk mengimplementasikan strategi yang ada pada seluruh elemen dalam perusahaannya, sehingga akan menopang terwujudnya tujuan perusahaan diantaranya pemenuhan mutu harapan konsumen. serta keunggulan bersaing yang berkelanjutan dapat dicapai.

Berbeda dengan hasil penelitian oleh (Andespa, 2020) bahwa terjadinya penyimpangan kualitas pada perusahaan, yang disebabkan oleh human eror, rendahnya kualitas bahan, kerusakan mesin, serta karyawan kurang memahami metode atau cara bekerja yang seharusnya. Sehingga menimbulkan kerusakan hasil produksi yang cukup banyak.

### **Manajemen Tenaga Kerja dan Work Attitude**

Keefektifan terjalinya komunikasi antar bagian-bagian yang berbeda dalam suatu organisasi adalah suatu hal yang penting. Perkembangan tenaga kerja dibutuhkan loyalitas terhadap suatu organisasi, kebanggaan dalam bekerja, fokus pada tujuan akhir organisasional, dan kemampuan bekerjasama dengan karyawan departemen lain. Dengan demikian arus informasi akan mengalir ke seluruh bagian organisasi. Pengetahuan dan pemahaman perihal visi, misi serta tujuan akhir organisasi merupakan suatu hal yang esensial dalam memastikan, bahwa team akan memiliki kemajuan yang konsisten, (Ellitan, 2018)

Pada manajemen tenaga kerja, Ayam Uleg Cak Abit fokus pada SOP dan pelatihan karyawan baru. Dan memberikan peraturan secara menyeluruh pada seluruh karyawan, yaitu; Jujur, disiplin, taat beribadah, memakai pakaian yang sopan dan rapi. Secara umum praktik manajemen tenaga kerja pada rumah makan Ayam Uleg Cak Abit pada mulanya dibentuk manajemen HRD pada tahun 2018, kemudian mulai dibentuk pelatihan-pelatihan pada anak baru, baik itu dalam bentuk seminar, maupun training. Juga mulai dibentuknya SOP dan adanya kegiatan breafing dan rapat secara berkala bersama crew outlet dan team manajemen HRD. Dilakukanya evaluasi SOP, serta pengawasan implementasi SOP yang berlaku.

Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Darmawi & Darsono, 2018) pelatihan (Pelatihan Karyawan) berpengaruh positif terhadap mutu (Pengendalian Mutu Terpadu Karyawan), Pendidikan dan latihan bagi karyawan akan menambah pengetahuan, pengalaman dan meningkatkan

keterampilan kerja (skill). Menurut nya karyawan baru membutuhkan dorongan untuk mengasah kemampuannya secara nyata, sehingga dapat menyelesaikan pekerjaannya.

Juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sulistiyowati & Sinaga, 2018) dimana untuk menilai suatu kinerja karyawan hasil penelitian ini menunjukkan Hal tersebut dilihat dari kepuasan pelanggan atau penilaian pelanggan pada karyawan. disebutkan bahwa , Mengutamakan pelanggan suatu hal yang wajib,dimana kecepatan,ketanggapan,kesopanan ,keramahan juga pelayanan prima yang diberikan,merupakan sebuah kunci untuk kepuasan pelanggan.

## KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teori lena ellitan, yang sebagian besar telah dilakukan oleh Ayam Uleg Cak Abit, dari 5 poin yaitu, Customer Relationship, Top Manajemen Support, Suplier Relationship, Manajemen Tenaga Kerja, Work Attitude. Dari lima kategori tersebut ayam uleg cak abit telah memenuhi dengan baik. Namun belum terpenuhi secara baik pada kategori suplier relationship dan pada kategori manajemen tenaga kerja di Ayam Uleg Cak Abit.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andespa, I. (2020). Analisis Pengendalian Mutu Dengan Menggunakan Statistical Quality Control (Sqc) Pada Pt. Pratama Abadi Industri (Jx) Sukabumi. E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana, 2, 129.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). Metodologi penelitian kualitatif. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Carolina, A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Makanan, pada Kepuasan Konsumen K-sushi. Agora, 7(2).
- Darmawi, A., & Darsono, D. (2018). Pengaruh Variabel Peningkatan Produktivitas, Penguasaan Teknologi Baru dan Pelatihan Terhadap Pengendalian Mutu Terpadu Karyawan Pada Industri Tekstil dan Garmen di Surakarta. Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik, 2(1), 03–14.
- Hakim, A. L. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Jumlah Penduduk Miskin di Provinsi Jawa Timur Tahun 2011-2018 dalam Tinjauan Ekonomi Islam. Falah: Jurnal Ekonomi Syariah, 4(2), 227–237. DOI: <https://doi.org/10.22219/jes.v4i2.11325>
- Junais, I., Brasit, N., & Latief, R. (2018). Kajian Strategi Pengawasan Dan Pengendalian Mutu Produk Ebi Furay PT. Bogatama Marinusa. Universitas Hasanuddin, 2, 1–14.
- Khumairoh, N. S., Efi, E. D. S., Aida, N., Qomariah, N., & Nasir, A. (2018). Pengaruh Pertumbuhan Ekonomi dan Inflasi Terhadap Kemiskinan di Indonesia 2007-2016. Referensi: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi, 6(1), 105-116. DOI: <https://doi.org/10.33366/ref.v6i1.989>
- Lena Ellitan dan Lina Anatan. (2018). Manajemen Operasi (Konsep dan Aplikasi). PT Refika Aditama.
- Mukti, T. C. (2017). Pengaruh standar operasional prosedur (SOP) pelayanan terhadap kepuasan konsumen. JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan), 2(1), 14-26.
- Rudy Prihantoro. (2012). Konsep Pengendalian Mutu. PT Remaja Rosdakarya.

- Samuel, H., & Aurellia, J. (2017). Ad-creativity, internal consumer response, and purchase intention: an evaluation upon Ardiles "Flash Mom" TV ad. In SHS Web of Conferences (Vol. 33, p. 00043). EDP Sciences. DOI: <https://doi.org/10.1051/shsconf/20173300043>
- SIMBOLON, B. (2017). Pengendalian Kualitas Sandal Jepit Vinil dengan Metode Seven Steps of Quality Improvement di Davina Colegen (Doctoral dissertation, UAJY).
- Situmorang, J. M. H., Novania, R., & Natalia, C. (2021). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Generasi Z Di Restoran Wilayah Kelapa Gading. *Journal FAME: Journal Food and Beverage, Product and Services, Accomodation Industry, Entertainment Services*, 4(1), 26-37.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyowati, I., & Sinaga, M. (2018). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pengendalian Mutu D'Ayam Crispy di Yogyakarta). DOI: <https://doi.org/10.32479/irmm.7081>
- Wati, L. A. (2018, April). Analyzing the development of Indonesia shrimp industry. In IOP Conference Series: Earth and Environmental Science (Vol. 137, p. 012101). IOP Publishing. DOI: [10.1088/1755-1315/137/1/012101](https://doi.org/10.1088/1755-1315/137/1/012101)
- Wijaya, O. Y., & MH, M. (2020). Strategi Manajemen Hubungan Pelanggan dan Orientasi Pasar: Upaya Meningkatkan Kinerja Pemasaran Industri Furniture di Jawa Timur. Penerbit Lakeisha.