

**ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU
PRODUK SEBLAK PREANGER JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Ekonomi Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2023**

**ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU PRODUK
SEBLAK PREANGER JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Disusun Oleh:

NIM: E20182260

Abdul Azis Kumar

NIM: E20182260

Dosen Pembimbing:



Nur Hidayat, S.E, M.M

NUP. 201603132

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R**

**ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU PRODUK
SEBLAK PREANGER JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi
Program Studi Ekonomi Syariah
Hari : Senin
Tanggal : 26 Juni 2023

Penguji

Ketua

Sekretaris



M. Saiful Anam, M.Ag

NIP.197111142003121002



Hj. Mariyah Ulfa, M.E.I

NIP.197709142005012004

Anggota

1. Dr. Abdul Rokhim, M.E.I

2. Nur Hidayat, S.E., M.M

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



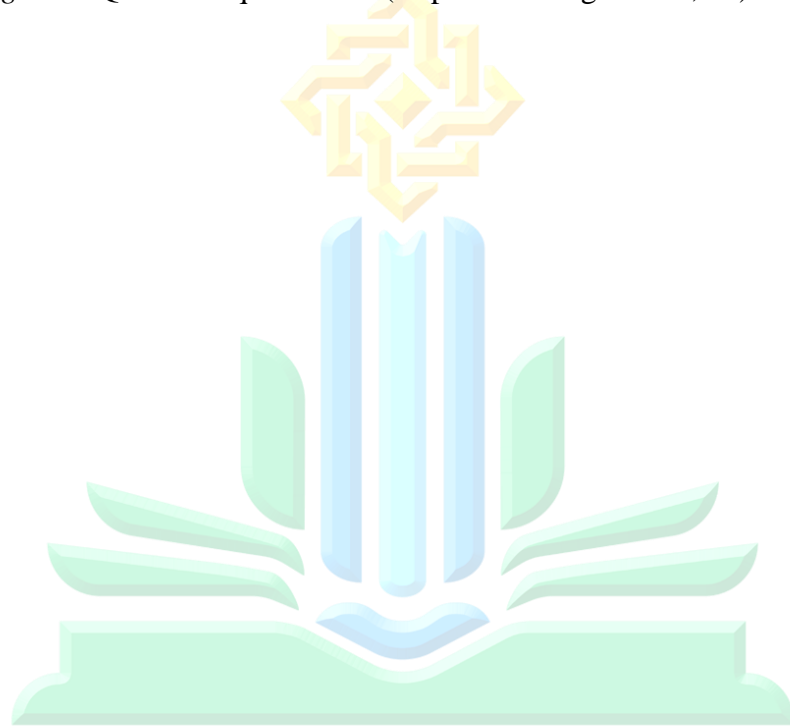
D. Khandan Rifa'i, S.E, M.Si

NIP.196808072000031001

MOTTO

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ

Artinya: “*Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu.*” Q.S Al-Baqarah : 168 (Departemen Agama RI, 25)



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji syukur milik Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat, nikmat umur dan barokah umur serta kemampuan untuk menuntaskan tugas akhir ini, dan tidak lupa kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah mengajarkan kesabaran dan kikhlasan kepada umatnya.

Dengan ucapan alhamdulillah dan rasa bangga ini saya ingin mempersenbahkan skripsi saya teruntuk:

1. Kepada Ibu saya (Aminah) yang telah melahirkan saya, merawat saya sedari kecil tanpa kata lelah dan mengeluh, selalu mendoakan saya di setiap sholat dan menjadi *suport system* bagi kehidupan saya. Kepada almarhum Bapak saya (Asyik) yang telah hadir di kehidupan saya, menjadi *suport system* meskipun beliau ada di alam yang berbeda. Kepada Ayah tiri saya (Riyadi) Meskipun beliau baru Hadir dalam kehidupan saya, tapi beliau selalu mengingatkan saya terkait apa yang harus saya lakukan dan beliau juga menjadi *suport sytem* bagi saya.
2. Segenap keluarga tercinta dari ke-tiga kakak kandung saya (Agus, Sundari, Aisyah) beserta keluarganya yang selalu memberikan *suport*, doa dan nasehatnya.
3. Kepada *murobbir ruh* yaitu guru guru saya yang senantiasa memberikan ilmunya dan mendidik sesuai ajaran Rasulullah SAW.
4. Kepada semua organisasi yang saya pernah tempuh di bangku perkuliahan (PMII, DEMA F)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji syukur kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang telah melimpahkan rahmad dan hidayahNya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai bentuk syarat dalam menyelesaikan program sarjana S1.

Selesainya skripsi ini kami susun dengan maksimal dengan mendapatkan bantuan dari berbagai pihak sehingga dapat memperlancar dan menyelesaikan skripsi. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih atas seluruh dukungan dan doanya. Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E, M.M selaku Rektor UIN KHAS Jember.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember.
3. Bapak M.F Hidayatullah, S.H.I., M.Si selaku Koordinator Program Studi Ekonomi Syariah UIN KHAS Jember.
4. Ibu Dr. Nikmatul Masrurroh, S.H.I., M.E.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam UIN KHAS Jember sekaligus DPA saya selama perkuliahan.
5. Bapak Nur Hidayat, S.E, M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan kesabaran beliau dalam memberikan bimbingan serta arahan demi selesainya penyusunan skripsi.

6. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmunya selama di bangku perkuliahan.
7. Kepada Manajer perusahaan, Teman-teman kerja dan customer Seblak Preanger yang telah membantu penelitian dalam mendapatkan informasi dan ilmunya kepada peneliti.
8. Terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini meskipun tidak bisa disebutkan satu persatu.

Terlepas dari semua ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan baik dari segi tata bahasa maupun susunan kalimat. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran bagi pembaca yang berisifat membangun. Dan penulis mengharap ridha Allah SWT dengan harapan semoga karya tulis ilmiah ini bisa bermanfaat dan memberikan keberkahan bagi penulis atau pembaca, Aamiin.

Jember, 7 Juni 2023

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Abdul Azis Kumar

ABSTRAK

Abdul Azis Kumar, Nur Hidayat, S.E, M.M: *Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Produk Seblak Preanger*

Manajemen mutu merupakan suatu upaya yang ditempuh oleh perusahaan, menyangkut seluruh aktivitas dari keseluruhan fungsi manajemen untuk menetapkan kebijakan mutu dan tanggungjawab perusahaan serta melaksanakannya dalam rangka peningkatan kepuasan konsumen secara kontinyu melalui produk, jasa, dan proses yang lebih baik. Seluruh aktivitas manajemen mutu ini terwujud dalam setiap aspek kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan. Secara singkat sistem manajemen mutu bisa diartikan *Part of a management sistem with regard to quality* (bagian dari sistem manajemen yang terkait dengan mutu atau kualitas).

Fokus penelitian yang diteliti pada penelitian ini adalah sebagaimana berikut: (1) Bagaimana penerapan model manajemen mutu produk di Seblak Preanger? (2) Bagaimana kendala-kendala yang dihadapi dan solusi dalam manajemen mutu di Seblak Preanger?

Tujuan Penelitian ini yaitu untuk mengetahui (1) Model penerapan manajemen mutu produk di Seblak Preanger. (2) mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dan solusi dalam manajemen mutu di Seblak Preanger.

Penelitian ini merupakan bentuk penelitian yang menggunakan format deskriptif kualitatif, dengan menggunakan jenis penelitian lapangan yaitu menggali sumber secara langsung dari tempat penelitian tentang bagaimana Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Produk Seblak Preanger. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Dari peneliti dapat disimpulkan (1) Seblak Preanger sudah memiliki sistem manajemen mutu yang baik mulai dari pengendalian bahan baku, pengendalian stok opname hingga bahan jadi dan siap dihidangkan. Meskipun terkadang terdapat kecacatan dari sebuah produk, tapi Seblak Preanger mampu menjaga kestabilan kinerja. Kepercayaan yang sudah dimiliki oleh *customer* selalu dijaga oleh Seblak Preanger dengan jaminan mutu yang diberikan dan melakukan perbaikan-perbaikan manajemen. (2) Dalam menerapkan sistem manajemen mutu, Seblak Preanger mempunyai beberapa kendala yaitu adanya sistem yang kurang presisi, beban kerja, SDM yang tidak dapat edukasi dan SDM yang tidak menjalankan sesuai prosedur. Untuk mengatasi kendala yang ada, Seblak Preanger melakukan upaya untuk mengatasi hal tersebut dengan perbaikan sistem, pelatihan training SDM dengan tepat dan evaluasi yang berkelanjutan.

Kata kunci: Sistem, Manajemen mutu

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definisi Istilah	7
F. Sistematika Pembahasan	10
BAB II	12
KAJIAN KEPUSTAKAAN	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Kajian Teori	25
1. Sistem	25
2. Manajemen	30
3. Mutu	34
4. Manajemen Mutu	36
5. Competitive Dynamics	38
BAB III	40
METODE PENELITIAN	40
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	40
B. Lokasi Penelitian	41

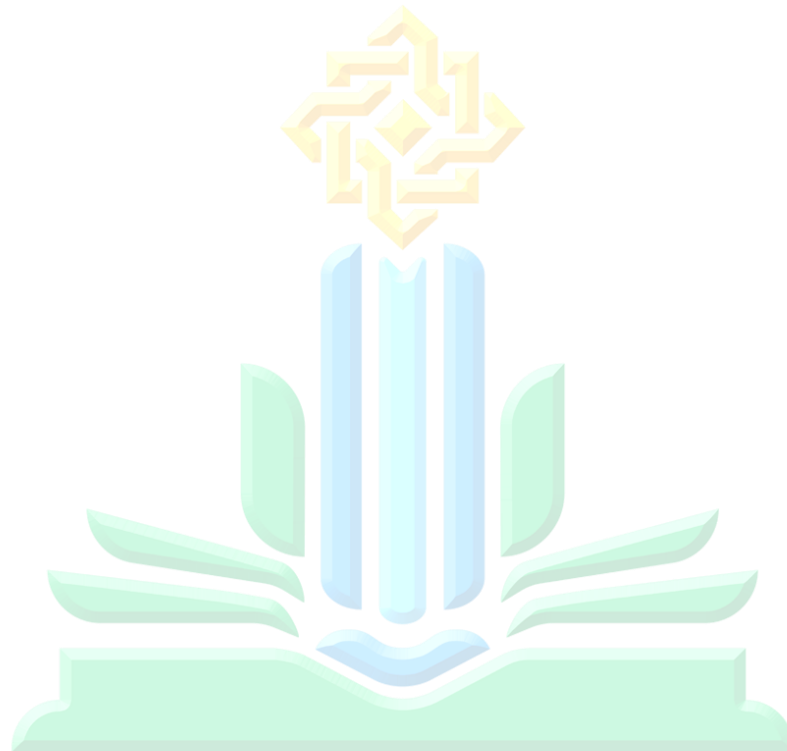
C. Subyek Penelitian	41
D. Teknik Pengumpulan Data	42
E. Analisis Data.....	44
F. Keabsahan data	45
G. Tahap-tahap Penelitian	46
BAB IV.....	48
PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	48
A. Gambaran Objek Penelitian.....	48
1. Sejarah Singkat Seblak Preanger	48
2. Visi Misi Seblak Preanger.....	50
3. Daftar Menu Seblak Preanger.....	50
B. Penyajian Data dan Analisis Data.....	52
C. Pembahasan Temuan	60
BAB V	69
PENUTUP	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	4
Tabel 2. 1	22
Tabel 4. 1	49
Tabel 4. 2	51



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1.....	28
Gambar 2. 2.....	30
Gambar 2. 3.....	33
Gambar 4. 1.....	63



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan persaingan bisnis era globalisasi saat ini berjalan begitu sangat pesat, baik pada pasar domestik maupun pasar Internasional atau global. Dampak yang terjadi sangatlah besar terhadap berbagai aspek kehidupan manusia di semua lapisan masyarakat. Baik di bidang ekonomi, sosial, politik, teknologi, lingkungan, budaya, dan sebagainya. Persaingan global yang terjadi dalam beberapa dasawarsa terakhir ini menuntut upaya strategi bisnis diberbagai sektor usaha. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya dengan memberikan mutu atau kualitas produk yang baik, harga lebih kompetitif, pelayanan yang lebih cepat dan lebih baik dari pesaing.

Perkembangan persaingan pasar dipengaruhi oleh besarnya kemampuan dari beberapa industri menjual produk dengan kualitas baik dan harga yang murah. Dunia pemasaran dewasa ini selain harus bersifat *customer oriented* juga harus bersifat *competitive oriented*. Sehingga Perusahaan harus mampu mengikuti persaingan dalam dunia pasar bebas jika ingin bertahan (*survive*) dan bersaing..

Ketika suatu organisasi atau perusahaan dibangun, berbagai tahapan atau proses harus dilalui, seperti perencanaan (*planning*), pelaksanaan (*do*), pengontrolan, pengawasan, tidak luput dari sebuah penjagaan kualitas agar dapat menghasilkan output yang optimal. Tahapan dalam penjagaan sebuah

kualitas agar tetap berada pada standar yang telah ditetapkan, menjadi sebuah penekanan terpenting dalam keberlangsungan hidup sebuah organisasi/perusahaan.

Adapun bagian terpenting yang harus dilakukan perusahaan adalah mempertahankan konsumen. Konsumen merupakan pengguna barang/jasa yang dipergunakan untuk kepentingan pribadi maupun sosial. Konsumen akan sangat selektif terhadap suatu produk yang ingin dikonsumsinya. Konsumen cenderung mempertimbangkan suatu produk yang memiliki kualitas yang baik. Untuk mendapatkan perhatian dari konsumen perusahaan harus mampu memenuhi harapan konsumen. Solusinya yaitu dengan melihat standart Manajemen Mutu yang baik. Kualitas menjadi kunci utama agar produk dikenal dan dipercaya masyarakat luas.

Seiring dengan kecepatan perkembangan era globalisasi dan kemajuan teknologi yang sangat cepat, kebutuhan masyarakat akan produk praktis pun semakin meningkat. Salah satu bisnis yang paling berkembang dalam penyediaan produk praktis saat ini adalah restoran cepat saji (*fast food*). Masyarakat Indonesia terutama masyarakat perkotaan tertarik dan menyukai makanan cepat saji. Ketertarikan ini pada dasarnya disebabkan mobilitas masyarakat perkotaan yang semakin cepat dan segala sesuatu yang praktis, didukung oleh padatnya aktivitas baik itu diluar rumah maupun di dalam rumah yang membuat masyarakat tidak ada waktu untuk menyiapkan makanan.

Makanan merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi semua orang. Pada umumnya makanan yang dikonsumsi oleh masyarakat terdapat dua jenis yaitu makanan tradisional dan makanan modern. Pada awal modernisasi, fenomena merebaknya makanan modern mampu menggeser keberadaan makanan tradisional. Namun seiring berjalannya waktu makanan tradisional mulai bangkit secara perlahan dan melalui inovasi-inovasi yang dihadirkan, makanan tradisional mulai kembali menunjukkan eksistensinya antara lain adalah seblak. Makanan ini adalah makanan tradisional yang beberapa tahun terakhir digemari oleh masyarakat terutama kalangan remaja atau anak muda. Hal ini ditunjukkan dengan merebaknya usaha-usaha makanan cepat saji seblak diberbagai daerah.

Seblak merupakan makanan tradisional khas Bandung, Jawa Barat. Seblak memiliki citarasa pedas dan gurih yang terdiri dari kerupuk kenyal yang ditumis dengan bumbu bawang. Dalam perkembangannya, seblak disajikan dengan tambahan telur, sosis, irisan sayur, bakso, seafood dan lainnya. Dengan beberapa bahan-bahan masakan tersebut, seblak mempunyai citarasa yang unik sehingga mampu membawa seblak berkembang luas diseluruh daerah Indonesia.

Seblak Preanger merupakan salah satu pelaku usaha yang menawarkan berbagai macam menu seblak. Seblak Preanger tersendiri adalah anak dari perusahaan CV. Sabay Cipta Rasa. Kedai Seblak Preanger terletak di Jl. Sumatra No. 122a, Tegal Boto Lor Sumpersari, Kecamatan Jember. Seblak Preanger didirikan pada tahun 2017 diawal meluasnya tren usaha seblak yang

ada di jember. Meluasnya usaha kuliner seblak memunculkan banyak pelaku-pelaku usaha yang menawarkan produk sejenis, sehingga dapat mengakibatkan persaingan yang ketat diantara pelaku usaha. Dengan adanya persaingan tersebut Seblak Preanger berusaha untuk dapat memberikan kualitas produk maupun pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen supaya mampu bertahan dengan persaingan yang ada.

Seblak Preanger yang tergolong pesat dalam pemasaran diantara para pesaingnya. Seblak Pranger juga mencakup lingkup beberapa daerah dalam pamasarannya, sehingga produk terjual berbagai daerah cakupan antara lain seperti Banyuwangi, Probolinggo, Jombang, Madiun, Lumajang, Mojokerto, Malang dan lain-lain. Dibandingkan dengan para pesaing usaha yang menawarkan produk sejenis yang berada di Kabupaten Jember. Seblak Preanger tergolong sangat cepat dan pesat dalam perluasan pasar diantara pesaing seblak yang ada.

Tabel 1 1

Pesaing Seblak

No.	Nama Seblak	Alamat	Tahun Berdiri	Cabang
1.	Seblak Preanger	Jl. Sumatra No. 122a, Tegal Boto Lor Sumbersari , Kecamatan Jember	2017	25
2.	Seblak Barbar	Jl. Ikan Paus Gg. II No. 1 Sempusari Kec. Kaliwates , Jember	2020	2
3.	Dapur Bu Lilik Spesial Seblak	Jl. Jumat No. 45 Karang Meiwo,	2020	1

	dan Ceker Pedas	Mangli, Jember		
4.	Seblak Mang Ujang		2018	1

Sumber: Data yang diolah dari beberapa sumber

Tabel Diatas menyebutkan bahwa Seblak Preanger dalam perluasan pasar tergolong cepat dibanding pesaing lainnya. Seblak Preanger setiap hari mendapatkan omset sebesar 9 juta setiap hari pada satu outlet, yaitu outlet Jl. Sumatra. Dibandingkan dengan pesaing lainnya Seblak Preanger begitu unik dalam persaingan pasar. Dalam waktu 6 tahun bisa berkembang dengan pesat sehingga mempunyai 25 outlet di berbagai wilayah.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang system manajemen mutu sebagai strategi daya saing industri perusahaan yang mempunyai daya saing. Oleh karena itu peneliti memilih judul **“Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Produk Seblak Preanger”**.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana penerapan model manajemen mutu produk di Seblak Preanger?
2. Bagaimana kendala-kendala yang dihadapi dan solusi dalam manajemen mutu di Seblak Preanger?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui model penerapan manajemen mutu produk di Seblak Preanger.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dan solusi dalam manajemen mutu di Seblak Preanger.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, dengan dilakukannya penelitian dapat menambah pengetahuan dan wawasan secara realita, dapat meningkatkan kemampuan dalam mengelola sebuah organisasi/perusahaan supaya berkembang dengan baik, bisa memberikan pengetahuan tentang penerapan manajemen mutu dan menjaga kualitas produk.
- b. Bagi Instansi UINKHAS Jember, khususnya Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam semoga berguna sebagai sumber rujukan bagi calon peneliti yang kan melakukan penelitian dengan kajian yang sama atau menambah pustaka di kampus UINKHAS Jember.
- c. Bagi mahasiswa, dari hasil penelitian ini semoga dapat bermanfaat dalam mengembangkan ilmu pengetahuan tentang penerapan manajemen mutu atau kualitas supaya nantinya tahu betapa pentingnya kualitas terhadap daya saing pasar.
- d. Manfaat bagi masyarakat, penelitian ini dapat berguna bagi masyarakat sebagai suatau pemahaman atau informasi dalam mengembangkan suatu UMKM atau perusahaan.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan atau sumbangan dalam kajian ilmu ekonomi yang berkaitan dengan Penerapan System Manajemen Mutu untuk referensi yaang berguna bagi penelitian.

E. Definisi Istilah

Untuk memudahkan pemahaman dan kejelasan dalam skripsi ini, maka dipandang perlu adanya pemaparan definisi yang tertulis pada judul supaya tidak terjadi kesalah pahaman arti istilah sebagaimana dimaksud oleh peneliti.

1. Sistem

Dalam pendefinisian sistem terdapat dua kelompok pendekatan. Yang pertama, kelompok yang menekankan pada prosedur mendefinisikan sistem sebagai suatu jaringan kerja prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan sasaran tertentu. Kedua, kelompok yang menekankan pada elemen atau komponen mendefinisikan sistem sebagai kumpulan elemen yang berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu. (Sutabri, 2012:2)

Norman L. Enger menyatakan bahwa sistem dapat terdiri atas kegiatan-kegiatan yang berhubungan guna mencapai perusahaan seperti pengendalian inventaris atau penjualan produksi. (Sutabri, 2012:2)

Sedangkan menurut Fat pengertian sistem adalah suatu himpunan benda nyata atau abstrak yang terdiri dari bagian-bagian atau komponen-komponen yang berkaitan, berhubungan, berketergantungan, saling mendukung, yang secara keseluruhan bersatu dalam satu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien dan efektif. (Hutahean, 2012:1)

Dari beberapa definisi diatas bisa disimpulkan bahwasannya sistem adalah sebuah komponen-komponen yang menunjang sebuah kegiatan supaya tercapainya suatu tujuan secara efektif dan efisien.

2. Manajemen

Manajemen berasal dari kata to manage yang berarti mengatur. (Firmansyah dan Mahardika, 2018:1) Manajemen dapat diapandang sebagai ilmu (*science*) dan seni (*art*). Mengenai ilmu menejemen, merupakan suatu ilmu yang mempelajari cara mencapai suatu tujuan dengan efektif serta efisien degan menggunakan bantuan melalui orang lain. Menggunakan bantuan melalui orang lain dalam hal ini mencakup artiluas, yaitu dapat berupa wujud pemikiran, tenaga, serta dapat pula intuisinya. (John,2014:2)

Dalam *Encyclopedia of the Social Sciences* manajemen diartikan sebagai suatu proses dengan proses mana pelaksanaan suatu tujuan tertentu diselenggarakan dan diawasi. (Firmansyah dan Mahardika, 2018:1)

Menurut Stoner J.A.,R.E. Freeman dan D.R. Gilbert Jr. mendefinisikan manajemen dengan arti proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasa terhadap usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. (Wijiyanto,2012:1)

Dalam beberapa pengartian manajemen diatas, dapat disimpulkan bahwasannya manajemen adalah suatau bentuk proses-proses yang dimana

untuk mewujudkan sebuah tujuan organisasi atau perusahaan secara efektif dan efisien.

3. Mutu

Dalam paradigma klasik, mutu dapat dipahami sebagai sesuatu yang ditentukan oleh produsen atau pemberi layanan berdasarkan standar-standar pabrik. Sedangkan dalam paradigma kontemporer, mutu dipahami sebagai sesuatu yang lebih berorientasi pada pelanggan, sehingga suatu produk atau layanan yang bermutu adalah produk atau layanan yang unggul yang dapat memenuhi harapan dari pelanggan. (Mahmud,2012:1)

Menurut W. Edwards Deming berpendapat bahwa mutu adalah pemecahan masalah untuk mencapai penyempurnaan secara terus menerus. Joseph M. Juran berpendapat bahwa mutu adalah kesesuaian dengan penggunaan, seperti sepeda yang dirancang untuk ke gunung atau sepeda lainnya yang dirancang untuk balap. Pendekatan Joseph M. Juran merupakan pendekatan yang berorientasi pada pemenuhan harapan pelanggan. (Firdaus, dkk,2012:4)

Berdasarkan berbagai definisi di atas, mutu memiliki definisi yang cukup kompleks. Akan tetapi secara substansial mutu memiliki titik fokus pada aspek harapan dan kebutuhan serta kepuasan pelanggan. Artinya pelanggan merupakan unsur penting yang menentukan tingkat mutu.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk dapat mempermudah mengetahui gambaran atau pemahaman tentang skripsi ini, maka akan dijelaskan sistematika pembahasan sebagai berikut:

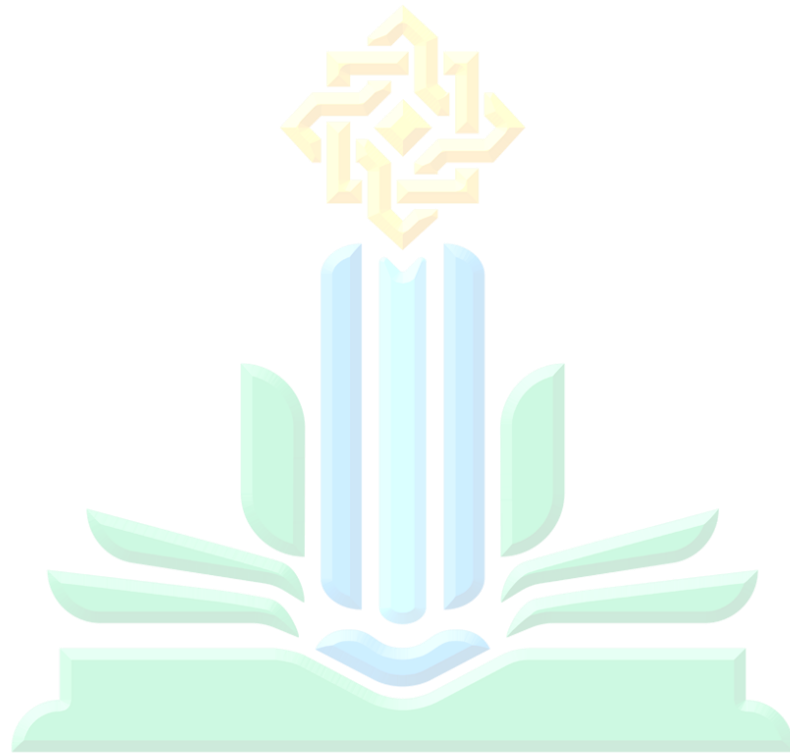
Bab pertama, adalah pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematik pembahasan.

Bab kedua, merupakan kajian kepustakaan. Pada bab ini akan dibahas mengenai penelitian terdahulu, yang mencantumkan berbagai hasil dari penelitian terdahulu 10 terkait dengan penelitian yang akan dilakukan, serta kajian teori tentang strategi persaingan serta kajian teori tentang pengembangan bisnis kapulaga di era modern, sebagai rujukan teori pada bab selanjutnya guna untuk menganalisis data yang didapat dari penelitian.

Bab tiga, merupakan metode dan prosedur penelitian yang berisi pendekatan dan jenis penelitian, penentuan lokasi penelitian, subjek penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis data, keabsahan data, dan tahapan-tahapan dari penelitian.

Bab empat, akan disajikan penyajian data dan analisis terkait data. Pada bab ini akan dijelaskan tentang gambaran dari objek dari penelitian serta hasil-hasil dari penelitian secara empirik yang meliputi tentang analisis implementasi sistem manajemen mutu Seblak Preanger, penyajian data serta diskusi dan interpretasi sebagai bentuk pemaduan teori dan empirik.

Bab lima, merupakan kesimpulan dari semua hasil penelitian. Dalam bab ini juga akan disajikan mengenai saran-saran sebagai bahan masukan bagi peneliti atau lembaga yang diteliti.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan, berupa (skripsi, tesis, disertasi dan sebagainya). (Tim Revisi Buku Pedoman Karya Tulis Ilmiah IAIN Jember, 2018:45) Melakukan langkah ini, maka dilihat akan sampai sejauh mana orsinilitas dan posisi peneliti yang hendak dilakukan, perlu disajikan beberapa hasil kajian atau penelitian terdahulu yang fokus penelitiannya berkaitan dengan sistem manajemen mutu. Beberapa penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Asep Jamaluddin “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Padang Sederhana Karawang”
Jurnal Manajemen dan Bisnis Kreatif, journal.upnkarawang.ic.id, 2018.

Hasil dari penelitian ini adalah Pengaruh Parsial (X1) memiliki pengaruh sebesar 0,269 terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), lebih besar dibandingkan pengaruh yang dimiliki Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) yaitu sebesar 0,154, dapat dinyatakan bahwa variabel (X1) lebih banyak memberikan kontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dibandingkan variabel Kualitas Pelayanan (X2). Konsumen

merasa lebih tertarik dengan aspek-aspek yang diberikan dibandingkan dengan aspek kualitas pelayanan yang diberikan oleh RM Rumah Makan Padang Sederhana Karawang.

Pebedaan penelitian diatas dengan penelitian penulis adalah dibagian fokus permasalahan yang diteliti dan Subjek penelitian yang terletak di Rumah Makan Padang Karawang. Adapun persamaannya adalah pembahasan mengenai manajemen mutu ataupun kualitas dari produk. (Asep 2018)

2. Muhammad Tria Wardani, Hamzah Rabbani, Hapsari Widayani “analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu Pada MCdonald’s TB Simatupang” *FOKUS Journal of Social Studies* vol.3 no. 2 Agustus 2022.

Hasil dari penelitian ini adalah 1) Perusahaan belum mampu menerapkan klausul ISO dengan baik sehingga perusahaan selalu melakukan perbaikan-perbaikan manajemennya. 2) Pada penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di McDonalad’s TB Simatupang yang didukung dengan beberapa faktor yaitu upaya peningkatan manajemen yang ada di McDonalad’s TB Simatupang, perbaikan sistem manajemen agar lebih terstruktur, memberikan layanan yang maksimal mungkin kepada pelanggan. 3) Dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di McDonalad’s TB Simatupang mempunyai beberapa hambatan yaitu Kurangnya pengetahuan karyawan mengenai sistem baru, Karyawan tidak menjalankan prosedur yang diberikan secara konsisten, Pelaksanaan prosedur tidak rinci.

Persamaan penelitian ini dengan peneliian penulis adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan pembahasan mengenai manajemen mutu. Sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu mereka membahas mengenai klausul ISO 9001:2018 dan fokus permasalahan.(Tria dkk, 2022)

3. Linda Firiyantri, “Sistem Manajemen Mutu Pembuatan Ikan Asin Jambal Roti Sampai Dengan Pemasaran di Kabupaten Pangandaran (Studi Kasus BUMD dan Nelayan di Kabupaten Pangandaran)”, AGRISIA-Jurnal ilmu-ilmu pertanian,2020.

Penelitian ini merupakan analisis deskriptif kuantitatif , analisis statistika deskriptif , analisis korelasi pearson, analisis regresi ganda, analisis korelasi spearman rank dan uji secara komputerisasi. Hasil penelitian ini adalah pada umumnya kualitas sebuah bahan baku dan produk “ikan jambal roti ” di Pangandaran secara organoleptik telah memenuhi syarat standar mutu menurut SNI, tetapi keamanan produk masih di ragukan. Tingkat penerapan Program Kelayakan Dasar pada pengolahan “ikan jambal roti ” tersebut masih rendah. Pada tingkat kepercayaan 5 %, terdapat hubungan yang nyata antara sudut postrigor dengan nilai organoleptik bahan baku ($r = 0,956$). Demikian juga, nilai organoleptik bahan baku dan taraf penerapan program kepatutan dasar berhubungan nyata dengan nilai organoleptik produk ($R = 0,978$). Pengalaman usaha berhubungan nyata dengan taraf penerapan program kelayakan dasar($r = 0,847$). Tahapan proses yang disebutkan sebagai CCP

adalah tahap penerimaan bahan baku dan penjemuran. Perbaikan sistem adalah Saran dalam meningkatkan mutu dan menjamim keamanan produk “ikan jambal roti”, yang mana perbaikan tersebut menggunakan kosep HACCP (Firyanti, 2020)

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada pembahasan mengenai manajemen mutu terpadu mengenai pengelolaan, perencanaan dan lain lain. Perbedaan penelitan terdahulu dengan penelitian penulis terlatak pada metode penelitian yang menggunakan kuantitatif dan juga pembahasan Program Manajemen Mutu Terpadu yang menggunakan konsep HACCP. (Linda, 2020)

4. Tri Widiyanto, Citra Unik Mayasan “Penerapan Hazard Analysis And Critical Control Point Di Main Kitchen Hotel Ibis Styles Yogyakarta”, Jurnal Khasanah Ilmu Vol.9 No. 1 Maret 2018.

Hasil penelitian ini adalah: 1) Hotel Ibis Styles Yogyakarta sudah mempunyai penyimpanan yang sesuai prosedur HACCP sehingga bahan makanan selalu tetap aman. 2) Begiu pula dengan semua yang terkaitan dengan penyajian sudah sesuai dengan memperhatikan HACCP. 3) dalam main kitchen Ibys Styles Yogyakarta banyak mengalami permasalahan antara lain seperti kurangnya pengendalian bahaya pangan sesuai HACCP, penurunan suhu pada penyajian makanan dan kontaminasi silang dll. 4) dalam menanggapi permasalahan tersebut Hotel Ibys Styles melakukan beberapa upaya antara lain; penggunaan barang lama terlebih dahulu

FIFO, menekankan kan bahaya pada kelalaian dalam penyimpanan yang tidak prosedur, pemberian training tentang HACCP, penecekan secara berkala kepada setiap makanan yang menunjukkan penurunan kualitas makanan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan pembahasan mengenai bagaimana penerapan kualitas yang dijalankan sekaligus bagaimana permasalahan yang terdapat pada suatu perusahaan dan solusinya. Sedangkan perbedaannya terletak pada penggunaan konsep HACCP yang terdapat pada penelitian tersebut. (Tri dan Unik 2018)

5. Rika Lestari “Analisis Manajemen Pengendalian Mutu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada Usaha Kang Bagong Catering Semarang” Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang 2019.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kang Bagong Catering merupakan perusahaan yang bergerak dalam bisnis makanan, telah melakukan pengendalian kualitas produk dengan tujuan produk yang dihasilkan dapat memenuhi standar atau spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya, tetapi masih ditemukan kegagalan produk. Kegagalan ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pengendalian kualitas yang dilakukan masih kurang efektif atau masih ada kekurangan. Perusahaan Kang Bagong Catering Semarang telah melakukan manajemen pengendalian, meskipun masih ada kekurangan dalam proses evaluasi. Kang Bagong

Catering Semarang dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan 10 cara, yaitu pelayanan cepat dan tanggap, miliki call center, dengarkan keluhan pelanggan, menjaga kesabaran, menjaga kesopanan, mencari solusi, aku kesalahan, tepati janji, latih karyawan kita, minta feedback dari pelanggan. Pelaksanaan pengendalian kualitas yang dijalankan oleh perusahaan sampai saat ini sudah baik. Hal ini terlihat pada persentase jumlah produk gagal yang relatif kecil dibandingkan dengan produk berkualitas baik. Dengan adanya konsep P-D-C-A sebagai alat yang bermanfaat untuk memperbaiki kualitas pelayanan, maka perusahaan dapat menilai seberapa besar pengendalian kualitas yang sudah mereka lakukan khususnya pada tenaga kerja.

Perbedaan penelitian diatas dnegan peneliti penulis terletak pada fokus penelitian dan subjek penelitian, sedangkan persamaannya adalah sama sama menggunakan metode kualitatif dan pembahasan penerapan manajemen kualiatas dari bahan mentah sampai jadi.(Rika 2019)

6. Very Andrianingsih, “Kualitas Produk Dan Pelayanan Restoran Cepat Saji Dalam Menghadapi Pesaing Di Kabupaten Sumenep”, Jurnal MISSY Vol.1 No. 2 November 2020

Hasil penelitian diatas adalah Kualitas produk Toby’s Fried Chicken cukup baik. Toby’s Fried Chicken menggunakan bahan baku yang bagus untuk menjaga kualitas produknya. Namun tekadang dalam pengolahan produk Toby’s Fried chicken memiliki kekurangan yaitu kurang matangnya produk tersebut. Dalam hal pelayanan oby’s Fried

Chicken memberikan pelayanan yang baik kepada konsumennya. Setiap ada komplain pihak Toby's Fried Chicken menanggapi dengan baik dan dijadikan bahan evaluasi untuk memperbaiki kualitasnya. Adapun dalam menghadapi pesaing oby's Fried Chicken menganggap para pesaingnya sebagai motivasi untuk meningkatkan kualitasnya dalam segala aspek baik dari segi produk maupun pelayanan.

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian si penulis adalah sama-sama membahas terkait manajemen kualitas atau mutu sedangkan perbedaannya adalah penelitian diatas tidak membahas bagaimana solusi dari kekurangan yang mereka dapatkan.(Very 2020)

7. Novira Dian Racmadia, Anik Handayani dan Annis Catur Adi, "Penerapan Hazard Analisis critical Control Point (HACCP) Pada Produk Ayam Bakar Bumbu Heb di Devisi Katering Diet PT. Prima Citra Nutrindo Surabaya" Jurnal Amerta Nutrition, Volume 2, Issue 1, Maret 2018.

Hasil dari penelitian ini adalah selama Ayam Bakar Bumbu Herb Divisi Catering Diet dalam tahap proses pembuatan yang dimulai dari perebusan air hingga penyajian terdapat 3 jenis potensi bahaya yaitu biologis, fisik, dan kimia. Dalam pelaksanaannya PT PCN yang telah memegang sertifikat ISO 22000 mampu melaksanakan sistem HACCP dengan baik. Tahap Produk ayam bakar bumbu Herb dimulai dari proses perebusan air hingga serving diketahui terdapat 2 tahap yang merupakan Critical Control Point yang harus diwaspadai yaitu tahap pendinginan (cooling) dan penyajian (serving). Titik kritis pada tahap pendinginan

(cooling) dan penyajian (serving) merupakan titik-titik yang dianggap paling memungkinkan terjadinya kontaminasi. Jeda waktu antara pendinginan dan pengemasan dianggap kritis karena dapat menyebabkan kontaminasi silang dari udara.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah penelitian ini menggunakan konsep HACCP dalam meneliti kualitas produk. Sedangkan persamaannya adalah pembahasan analisis dari manajemen kualitas dari awal persiapan hingga produk jadi, dan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. (Novira dkk 2018)

8. Ganez Tirza Yemima “Evaluasi Penjaminan Mutu Dan Keamanan Pangan Proses Produksi Olahan Ayam Goreng Berdasarkan Prinsip GMP Dan SSOP Untuk Persiapan Menuju Prinsip HACCP” Skripsi Universitas Katolik Soegijapranata Progam Studi Teknologi Pangan Fakultas Pertanian 2019.

Hasil dari penelitian ini adalah : 1) Penerapan prinsip *Good Manufacturing Practices* (GMP) dan *Sanitation Standard Operational Procedure* (SSOP) di Restoran Siap Saji sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki sehingga dapat meminimalkan kontaminasi terhadap produk. 2) Aspek higienitas dan sanitasi yang belum diterapkan secara maksimal menjadi sumber kontaminasi selama proses produksi dan titik kendali kritis bahan baku ayam goreng pada proses produksi meliputi proses penggorengan.. 3) implementasi GMP dan SSOP belum sempurna pada Restoran.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan pembahasan manajemen kualitas. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitian dan subjek.

9. Florentina Abiati, “Analisis Pengendalian Mutu Produk Pada Bakso Bakar Dan STMJ Di STMJ Bakso Bakar SS Sawojajar Malang” Skripsi Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tribuwana Tungadewi Malang 2022.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pengendalian mutu yang dilakukan yaitu menerapkan Checklist (daftar periksa). Dalam melaksanakan pengendalian mutu terhadap produk untuk memenuhi standar mutu yang ditetapkan perusahaan, maka melakukan pengendalian mutu dari bahan baku, proses produksi dan produk akhir. Faktor yang dapat memicu kegagalan dari suatu produk yaitu faktor tenaga kerja, faktor bahan baku, dan faktor mesin. Tahapan proses produksi disetiap produk digambarkan kedalam bentuk diagram dengan Diagram Alir (flowchart). Upaya yang dilakukan untuk mengurangi kegagalan produk dengan memperketat SOP (Standard Operational Procedure)

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama membahas peendalian mutu produk dan menggunakan penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah Subjek penelitian.

10. Maylana Rhamadhani, “*Analisis Quality Control* Pada Produk Bahan Makanan Ikan Di Amanjiwo Resort Magelang” Skripsi, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta Program Studi Pengelolaan Hotel, 2018.

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil analisis deskriptif quality control pada produk bahan makanan ikan di Amanjiwo Resort Magelang bahwa F&B Product Department bekerja sama dengan Receiving Section telah menunjukkan hasil yang maksimal dalam pengendalian kualitas produk bahan makanan ikan dari Loading dock hingga sampai menjadi sebuah hidangan. Tetapi dibutuhkan peningkatan beberapa fasilitas penyimpanan, peralatan, sumber daya manusia terutama skill dan pengetahuan untuk seluruh staff untuk terus menjamin kualitas pelayanan hotel dan penerapan standart FIFO (First in First Out) yang lebih baik lagi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa analisis quality control pada produk bahan makanan ikan di Amanjiwo Resort Magelang sudah berjalan sangat baik dengan menerapkan HACCP, Standart Purchase specification dan Standard Operational Procedure.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama membahas manajemen *control* pada sebuah makanan cepat saji dan pembahasan dari proses bahan baku sampai bahan jadi. Adapun perbedaannya adalah subjek penelitian dan fokus penelitian.

(Rhamadhani,2018)

Tabel 2. 1
Tabulasi Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Asep Jamaluddin (2018)	Analisis Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Padang Sederhana Karawang	1) Pembahasan manajemen kualitas/mutu	1) Fokus Penelitian 2) Tempat Penelitian 3) Metode penelitian
2.	Muhammad Tria Wardani, Hamzah Rabbani, Hapsari Widayani (2022)	analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu Pada MCdonald's TB Simatupang	1) Metode penelitian kualitatif 2) Pembahasan pengendalian mutu/kualitas	1) Pembahasan mengenai klausul ISO 9001:2018 2) Subjek Penelitian
3.	Linda Firiyanti (2020)	Sistem Manajemen Mutu Pembuatan Ikan Asin Jambal Roti Sampai Dengan Pemasaran di Kabupaten Pangandaran (Studi Kasus BUMD dan Nelayan di Kabupaten Pangandaran)	1) Metode penelitian kualitatif 2) Pembahasan sistem manajemen mutu	1) Fokus penelitian 2) Tempat Penelitian 3) Pembahasan Program Manajemen Mutu Terpadu yang menggunakan konsep HACCP.
4.	Tri Widiyanto,	Penerapan Hazard	1) Metode penelitian	1) Penggunaan konsep

	Citra Unik Mayasan (2018)	Analysis And Critical Control Point Di Main Kitchen Hotel Ibis Styles Yogyakarta	<p>kualitatif</p> <p>2) pembahasan bagaimana penerapan kualitas yang dijalankan, permasalahan yang terdapat pada suatu perusahaan dan solusinya.</p>	<p>HACCP dalam penelitian mutu atau kualitas</p> <p>2) Tempat Penelitian</p>
5.	Rika Lestari (2019)	Analisis Manajemen Pengendalian Mutu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada Usaha Kang Bagong Catering Semarang)	<p>1) Metode penelitian kualitatif</p> <p>2) pembahasan penerapan manajemen kualitas dari bahan mentah sampai jadi</p>	<p>1) Fokus penelitian</p> <p>2) Tempat penelitian</p>
6.	Very Andrianingsih (2020)	Kualitas Produk Dan Pelayanan Restoran Cepat Saji Dalam Menghadapi Pesaing Di Kabupaten Sumenep	<p>1) Metode penelitian kualitatif</p> <p>2) Pembahasan pengendalian kualitas</p>	<p>1) Fokus penelitian</p> <p>2) Subjek penelitian</p>
7.	Novira Dian Racmadia, Anik Handayani dan Annis Catur Adi	Penerapan Hazard Analisis critical Control Point (HACCP)	<p>1) Metode penelitian kualitatif</p> <p>2) pembahasan analisis dari manajemen kualitas dari</p>	<p>1) Tempat Penelitian</p> <p>2) Pembahasan menggunakan konsep HACCP dalam</p>

	(2018)	Pada Produk Ayam Bakat Bumbu Hebi di Devisi Katering Diet PT. Prima Citra Nutrindo Surabaya	awal persiapan hingga produk jadi	meneliti kualitas produk
8.	Ganez Tirza Yemima (2019)	Evaluasi Penjaminan Mutu Dan Keamanan Pangan Proses Produksi Olahan Ayam Goreng Berdasarkan Prinsip GMP Dan SSOP Untuk Persiapan Menuju Prinsip HACCP	1) Metode penelitian kualitatif 2) Pembahasan manajemen mutu/kualitas	1) Fokus penelitian 2) Tempat penelitian 3) Pembahasan GNM dan SSOP pada penelitian tersebut
9.	Florentina Abiati (2022)	Analisis Pengendalian Mutu Produk Pada Bakso Bakar Dan STMJ Di STMJ Bakso Bakar SS Sawojajar Malang	1) Metode penelitian kualitatif 2) Pembahasan manajemen mutu	1) Subjek penelitian
10.	Maylana Rhamadhani (2018)	<i>Analisis Quality Control</i> Pada	1) Pembahasan manajemen kualitas /mutu	1) Subjek penelitian 2) Fokus penelitian

		Produk Bahan Makanan Ikan Di Aanjiwo Resort Magelang	2) Metode penelitian kualitatif	
--	--	--	---------------------------------------	--

Sumber: Diolah dari penelitian terdahulu

Dari beberapa jenis penelitian yang telah dipaparkan di atas, terdapat persamaan dan perbedaan penelitian dengan penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis. Persamaan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan membahas manajemen mutu. Perbedaan penelitiannya yaitu objek yang diteliti dan juga fokus penelitian tentang pembahahasan manajemen mutu, maka dari itu peneliti mencoba mengemas penelitian ini dengan menambahkan teori-teori ekonomi kelembagaan, dan sistem manajemen mutu.

B. Kajian Teori

Kajian teori merupakan seperangkat definisi, konsep serta proposisi yang telah disusun rapi serta sistematis tentang teori-teori dalam sebuah penelitian. Memilih kajian teori sangatlah penting guna mendapatkan pengetahuan baru dan dijadikan sebagai pegangan umum. Hal ini memudahkan dalam melakukan penelitian, dalam hal ini peneliti menggunakan acuan teori sebagai berikut:

1. Sistem

a. Pengertian sistem

Norman L. Enger menyatakan bahwa sistem dapat terdiri atas kegiatan-kegiatan yang berhubungan guna mencapai perusahaan

seperti pengendalian inventaris atau penjualan produksi. (Sutabri,2012:7) Sedangkan menurut Fat pengertian sistem adalah suatu himpunan benda nyata atau abstrak yang terdiri dari bagian-bagian atau komponen-komponen yang berkaitan, berhubungan, berketergantungan, saling mendukung, yang secara keseluruhan bersatu dalam satu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien dan efektif. (Hutahean,2012:1)

Dalam pendefinisian sistem terdapat dua kelompok pendekatan. Yang pertama, kelompok yang menekankan pada prosedur mendefinisikan sistem sebagai suatu jaringan kerja prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan sasaran tertentu. Kedua, kelompok yang menekankan pada elemen atau komponen mendefinisikan sistem sebagai kumpulan elemen yang berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu. (Sutabri.2012:2)

Kedua kelompok definisi tersebut adalah benar dan tidak bertentangan, yang berbeda hanya pada pendekatannya. Terdapat definisi yang lebih banyak diterima yaitu pendekatan sistem yang merupakan kumpulan elemen-elemen atau komponen-komponen atau subsistem-subsistem. Penjelasan pada definisi ini merupakan definisi yang lebih luas. Definisi ini lebih banyak diterima karena kenyataannya suatu sistem dapat terdiri dari beberapa sub sistem atau sistem bagiannya.

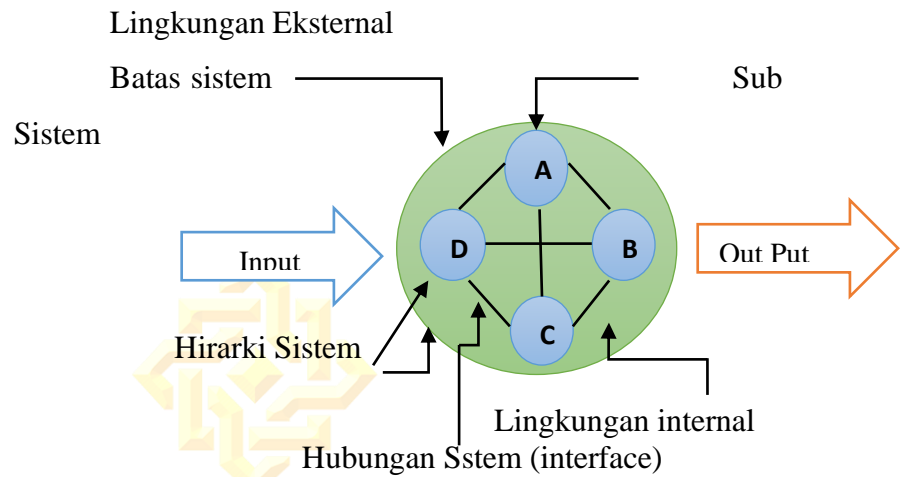
Sub sistem merupakan komponen atau bagian dari suatu sistem, sub sistem ini bisa fisik ataupun abstrak. Sub sistem sebenarnya hanyalah bagian-bagian yang terdapat didalam sistem, bisa disebutkan sistem didalam suatu sistem, ini berarti bahwa sistem berada pada lebih dari satu tingkat. Contohnya, mobil adalah suatu sistem yang terdiri dari sistem-sistem bawahan seperti sistem mesin, sistem badan mobil, dan sistem rangka. Masing masing sistem ini terdiri dari sistem tingkat yang lebih rendah.

Beberapa sistem dapat dikenali dari berbagai sudut pandang yang berbeda, diantaranya adalah:

- 1) Dari sudut pandang sistem dan lingkungannya: sistem tertutup dan sistem terbuka.
- 2) Dari sudut pandang tingkat kepastian sistem: sistem deterministik dan probabilistik.
- 3) Dari sudut pandang kedinamisan sistem: sistem dinamis dan sistem statis.
- 4) Dari sudut pandang kedinamisan sistem: sistem kontinu dan sistem diskrit. (Arif, 2012:13)

Karakteristik sistem dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2. 1
Karakteristik sistem



Sumber: Diolah dari buku Pemodelan Sistem (Arif, 2012:13)

b. Klasifikasi Sistem

- 1) Sistem diklasifikasikan dari berbagai berikut ini abstrak (*Abstrak system*) dan sistem fisik (*Physical system*)

Sistem abstrak adalah sistem yang berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik. Misalnya sistem teologia, yaitu sistem yang berupa pemikiran-pemikiran hubungan antar manusia dengan tuhan. Sistem fisik merupakan sistem yang ada secara fisik.

Misalnya sistem komputer, akuntansi, produksi dan lain sebagainya.

- 2) Sistem diklasifikasikan sebagai sistem alamiah (*natural sistem*) dan sistem buatan manusia (*human mae system*)

Sistem alamiah adalah sistem yang terjadi melalui proses alam, tidak buatan manusia. Misalnya sistem perputaran bumi. Sistem buatan manusia adalah sistem yang dirancang oleh manusia. Sistem buatan manusia yang melibatkan interaksi antara manusia

dan mesin disebut dengan *human machine system*. Sistem informasi adalah contoh dari sistem buatan manusia dikarenakan menyangkut penggunaan komputer yang berinteraksi dengan manusia.

- 3) Sistem diklasifikasikan sebagai sistem tertentu (*deterministic system*) dan sistem tak tentu (*probabilistic system*)

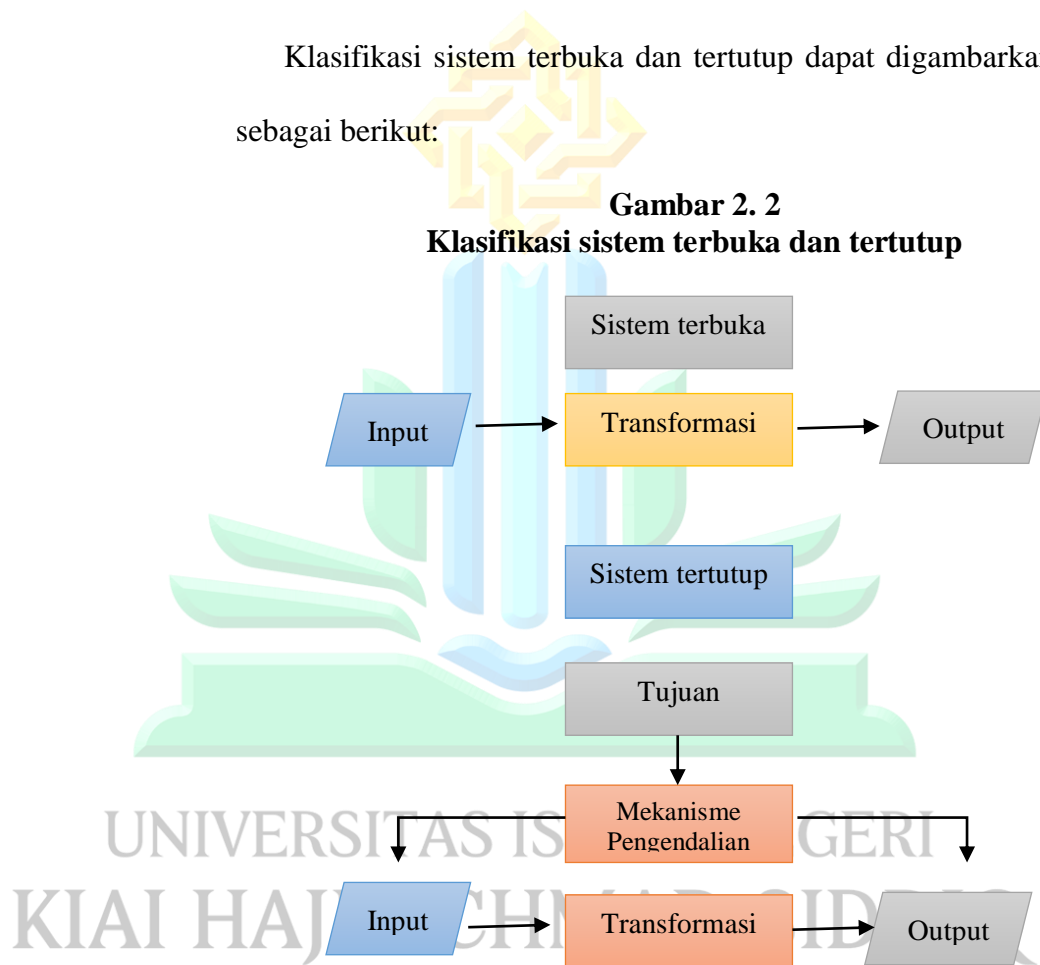
Sistem tertentu beroperasi dengan tingkah laku yang sudah diprediksi. Interaksi antara bagian-bagiannya dapat dideteksi dengan baik, sehingga keluaran dari sistem dapat diramalkan. Sistem komputer adalah contoh dari sistem tertentu yang tingkah lakunya dapat dipastikan melalui program program yang dijalankan. Sistem tak tentu adalah sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsur probabilitas.

- 4) Sistem diklasifikasikan sebagai sistem tertutup (*closed system*) dan sistem terbuka (*open system*)

Sistem tertutup merupakan sistem yang tidak berhubungan dan tidak terpengaruh dengan lingkungan luarnya. Sistem ini berjalan secara otomatis tanpa adanya turut campur tangan dari pihak luar. Secara teoritis sistem tertutup ini ada, tetapi kenyataannya tidak ada sistem yang benar-benar tertutup, yang ada hanyalah *relatively closed* (secara relatif tertutup dan tidak benar benar tertutup). Sistem terbuka adalah sistem yang terpengaruh dengan lingkungan

luarnya. Sistem ini menerima masukan dan keluaran untuk lingkungan luar atau subsistem yang lainnya. Karena sistem sifatnya terbuka dan terpengaruh oleh lingkungan luarnya, maka sistem ini harus mempunyai suatu sistem pengendalian yang baik. (Arif,2012:16)

Klasifikasi sistem terbuka dan tertutup dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber: Diolah dari buku Pemodelan Sistem (Arif, 2012:16)

2. Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata to manage yang berarti mengatur.

(Firmansyah dan Mahardika,2018:1) Manajemen dapat diapandang

sebagai ilmu (*science*) dan seni (*art*). Mengenai ilmu manajemen, merupakan suatu ilmu yang mempelajari cara mencapai suatu tujuan dengan efektif serta efisien dengan menggunakan bantuan melalui orang lain. Menggunakan bantuan melalui orang lain dalam hal ini mencakup artitulus, yaitu dapat berupa wujud pemikiran, tenaga, serta dapat pula intuisinya. (Suprihanto,2014:2)

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian penggunaan sumber daya untuk mencapai tujuan dan sasaran kinerja. (Prihantoro,2012:20) Dalam *Encyclopedia of the Social Sciences* manajemen diartikan sebagai suatu proses dengan proses mana pelaksanaan suatu tujuan tertentu diselenggarakan dan diawasi.(Firmansyah dan Mahardika,2018:1) Menurut Stoner J.A.,R.E. Freeman dan D.R. Gilbert Jr. mendefinisikan manajemen dengan arti proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. (Wijiyanto,2012:1)

Dalam beberapa pengertian manajemen diatas, dapat disimpulkan bahwasannya manajemen adalah suatu bentuk proses-proses yang dimana untuk mewujudkan sebuah tujuan organisasi atau perusahaan secara efektif dan efisien.

b. Fungsi –fungsi manajemen

Beberapa definisi manajemen telah dikemukakan dan selanjutnya manajemen dapat ditinjau dari segi fungsi-fungsinya. Menurut Terry dan Rue terdapat lima fungsi utama dalam manajemen. Manajer harus melakukan kegiatan-kegiatan tertentu yang dinamakan fungsi-fungsi manajemen, yang terdiri dari:

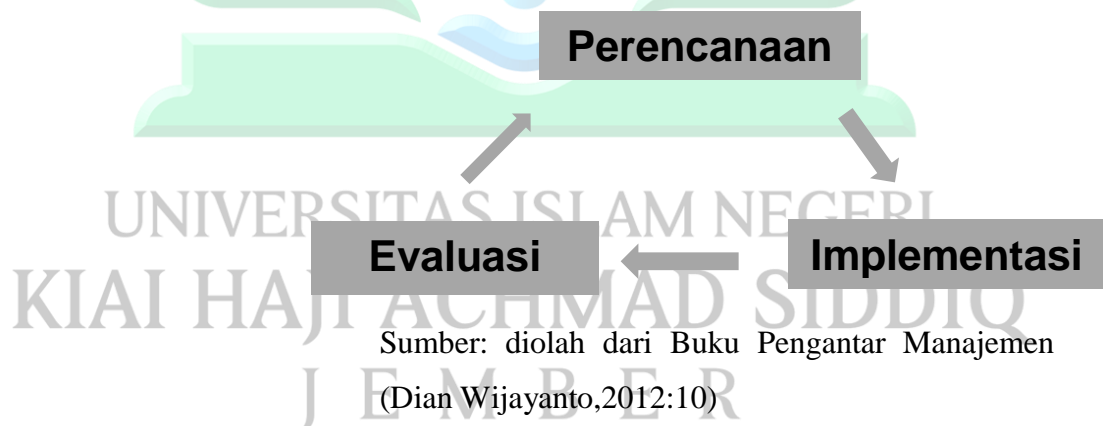
- 1) *Planning*, proses menentukan tujuan yang akan dicapai dan menentukan apa yang harus diperbuat untuk mencapai tujuan tersebut.
- 2) *Organizing*, mengelompokkan dan menentukan berbagai kegiatan penting dan memberikan kekuasaan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tersebut.
- 3) *Staffing*, yakni menentukan keperluan sumberdaya manusia, pengerahan, penyaringan, pelatihan serta pengembangan tenaga kerja.
- 4) *Motivating*, mengarahkan atau menyalurkan perilaku manusia ke arah tujuan.
- 5) *Controlling*, mengukur atau membandingkan pelaksanaan dengan tujuan, menentukan sebab-sebab terjadinya penyimpangan, serta mengambil tindakan kolektif yang dianggap perlu. (Terry dan Rue,2013:9)

c. Proses Manajemen

Proses adalah metode atau cara sistematis dalam melakukan atau menangani suatu kegiatan. Terdapat beberapa versi manajemen, antara lain sebagai berikut:

- 1) George R Terry: Planing, Organizing, Actuating, Controlling.
- 2) Henry Fayol: Planing, Organizing, Commanding, Coordinating, Controlling.
- 3) Samuel C Certo: Planing, Influencing, Organizing, Controlling.
- 4) Ricky W Griffin: Planing dan Descesion Making, Organizing, Leading, Controlling.
- 5) Louis A Allen: Leading, Planing, Organizing, controlling.

Gambar 2. 3
Siklus Proses Manajemen



Sumber: diolah dari Buku Pengantar Manajemen
(Dian Wijayanto,2012:10)

Proses-proses dalam manajemen memiliki keterkaitan satu sama lain, bahkan merupakan sebuah siklus. Secara lebih sederhana, proses manajemen dapat dibagi menjadi 3 tahap: perencanaan, implementasi, evaluasi. Perencanaan merupakan proses penetapan

sasaran organisasi beserta cara untuk mencapai sasaran tersebut. Sedangkan dalam tahap implementasi, semua hal yang telah direncanakan dilaksanakan. Tidak menutup kemungkinan dilakukan revisi atau perubahan rencana sesuai kebutuhan di lapangan. Suatu rencana bukanlah seperti suatu jalur yang dibatasi tembok tinggi yang tidak dapat dilompati. Sebagai contoh, apabila terjadi guncangan ekonomi seperti krisis ekonomi yang terjadi pada periode akhir rezim Orde Baru, banyak perusahaan melakukan revisi perencanaan dan strategi, misalnya dengan melakukan penundaan investasi, dan sebagainya.

Apabila siklus proses manajemen berjalan secara optimal, proses perbaikan yang berkesinambungan (*continuous improvement*) diharapkan terjadi. Selain itu juga ada istilah PDCA yang populer untuk menggambarkan proses manajemen, yaitu *Plan, Do, Check* dan *Action*. Dalam *Plan*, dibuatlah perencanaan, lalu perencanaan di implementasikan pada fase *Do*: selanjutnya implementasi dimonitor dan dievaluasi pada fase *Check* dan dilakukan tindakan korektif atau perbaikan apabila diperlukan pada tahap *Action*, lalu kembali ke fase *Plan*, dan seterusnya. (Wijayanto,2012:11)

3. Mutu

Mutu adalah kesesuaian serangkaian karakteristik produk atau jasa dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan berdasarkan syarat, kebutuhan dan keinginan konsumen. (Muhandari dan

Kadarisman,2006:12) Feigenbaum menyatakan bahwa mutu adalah keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa dari pemasaran, rekayasa, pembikinan, dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa yang digunakan memenuhi harapan-harapan pelanggan. (Feigenbaum,1992) Mutu merupakan kreasi dan inovasi berkelanjutan yang dilakukan untuk menyediakan produk atau jasa yang memenuhi, atau melampaui harapan para pelanggan, dalam usaha terus memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. (Haming dan Nurnajamuddin,2017:103)

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, mutu dapat diartikan sebagai keseluruhan gabungan karakteristik produk atau jasa yang dikreasikan dan diinovasikan oleh perusahaan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen/pelanggan. Untuk memuaskan pelanggan, maka mutu yang dimiliki oleh sebuah produk minimal harus memenuhi -atau bahkan melampaui- ekspektasi pelanggan atas karakteristik produk yang bersangkutan. Pada saat ini, mutu produk lebih penting dibandingkan dengan masamasa sebelumnya. Hal ini dikarenakan jumlah produk yang melimpah di pasar, sehingga produsen tidak sepenuhnya berorientasi kepada peningkatan produksi saja, akan tetapi hari ini produsen harus berfikir bagaimana produknya bisa laku. Penekanannya beralih dari jumlah ke mutu. (Mizuno,1994:3) Produsen harus merancang sedemikian rupa serangkaian karakteristik produk sehingga produk tersebut dapat diterima oleh konsumen. Hal ini penting karena konsumen bukan semata-mata membeli “produk”, akan tetapi

mereka juga membeli “manfaat dari produk” tersebut. Dengan demikian apakah sebuah produk dianggap bermutu atau tidak tergantung pada apakah produk itu menjalankan fungsinya sebagaimana dimaksud atau tidak. (Mizuno,1994:3)

4. Manajemen Mutu

Sistem manajemen mutu merupakan bentuk perkembangan metoda jaminan mutakhir yang terus berkembang, dan memadukan semua unsur yang diperlukan oleh organisasi untuk meningkatkan kepuasan konsumen secara *continue* melalui produk jasa dan proses yang lebih baik. (Muhandari dan Kadarisman,2006:57) Manajemen mutu bersifat umum menyangkut semua aktivitas dalam perusahaan, sehingga manajemen mutu berlaku untuk setiap bagian atau aktivitas dalam perusahaan. (Indrajit dan Permono,2005:472) Prinhantoro menyebutkan bahwa manajemen mutu merupakan aktivitas dari keseluruhan fungsi manajemen yang menetapkan kebijakan mutu, tujuan dan tanggung jawab perusahaan, serta melaksanakannya dengan cara seperti perencanaan mutu, pengendalian mutu, pemastian mutu, dan peningkatan mutu di dalam sistem mutu. Manajemen mutu merupakan sebuah filsafat dan budaya organisasi yang menekankan kepada upaya menciptakan mutu yang konstan melalui setiap aspek dalam kegiatan organisasi. (Prihantoro,2012:46)

Manajemen mutu merupakan suatu upaya yang ditempuh oleh perusahaan, menyangkut seluruh aktivitas dari keseluruhan fungsi manajemen untuk menetapkan kebijakan mutu dan tanggungjawab

perusahaan serta melaksanakannya dalam rangka peningkatan kepuasan konsumen secara kontinyu melalui produk, jasa, dan proses yang lebih baik. Seluruh aktivitas manajemen mutu ini terwujud dalam setiap aspek kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan.

Pada dasarnya manajemen mutu menggabungkan trilogi mutu untuk menyukseskan semua program perbaikan, yang meliputi perencanaan mutu, pengendalian mutu serta perbaikan mutu yang dilaksanakan melalui kerja tim. (Miranda,2003:157) Aktivitas pengendalian mutu tergambar melalui lingkaran pengendalian, dimana mulai dan berakhirnya lingkaran tersebut adalah pada aktivitas perencanaan. (Mizuno,1994:12)

ISO 8402 menyebutkan beberapa definisi tentang perencanaan mutu, pengendalian mutu, jaminan mutu dan peningkatan mutu sebagai berikut:

- a. Perencanaan mutu (*quality planing*) adalah penetapan dan pengembangan tujuan dan kebutuhan untuk mutu serat penerapan mutu.
- b. Pengendalian mutu (*quality control*) adalah teknik-teknik dan aktivitas operasional yang digunakan untuk memenuhi persyaratan mutu.
- c. Jaminan mutu (*quality assurance*) adalah semua tindakan terencana dan sistematis yang diimplementasikan dan didemonstrasikan guna memberikan kepercayaan yang cukup bahwa produk/jasa akan memuaskan kebutuhan untuk tertentu.

- d. Peningkatan mutu (*quality improvement*) adalah tindakan yang diambil guna meningkatkan nilai produk untuk pelanggan melalui struktur organisasi.

Pada dasarnya manajemen mutu terpadu berfokus pada perbaikan terus-menerus untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Manajemen mutu berorientasi pada proses untuk mengintegrasikan semua sumber daya manusia, pemasok (*supplier*) dan para pelanggan (*customer*), di lingkungan perusahaan (*corporate environment*). Hal ini berarti bahwa manajemen mutu merupakan kemampuan atau kapabilitas yang melekat dalam sumber daya manusia serta merupakan proses yang dapat di kontrol (*controllable process*) dan bukan suatu kebetulan belaka. (Ahmad,2020:9)

5. Competitive Dynamics

Istilah *Competitive Dynamics* digunakan dalam berbagai konteks, mulai dari persaingan antar spesies makhluk hidup untuk tetap bertahan hingga bagaimana organisasi berkompetisi untuk menjadi yang dominan (Chen dan Miller, 2012).

Terdapat dua pemikiran dari konsep *Competitive Dynamics*, yaitu Schumpeter (1950) dan sekolah ekonomi Austria (Jacobson, 1992; Mises, 1949; Yong, Smith, dan Grimm, 1996). Konsep pertama mendiskusikan tentang *creative destruction* yang menjelaskan tentang proses dinamis bagaimana organisasi beraksi dan beraksi satu sama lain dalam mencapai peluang besar. Konsep kedua yang didominasi oleh ekonom Austria juga berpendapat proses yang dinamis di pasar, bergerak

mendekati atau menjauhi ekuilibrium di pasar. Ekuilibrium yang bersifat sementara menjadikan keunggulan kompetitif organisasi juga bersifat sementara (mis: Chen, 2009; D'Aveni, dagnino, dan Smith, 2010).

Mintzberg, Raisinghani, dan Theoret, 1976; Mintzberg, 1978 berpremis dalam teori *Competitive Dynamics* bahwa strategi yang dilakukan organisasi adalah kumpulan tindakan yang dilakukan secara konsisten, karena strategi itu sendiri merupakan pola dari keputusan yang diambil organisasi. Adapun asumsi lainnya yaitu Chen dan Miller (2012) dalam *review*-nya mengajukan tiga premis utama yang menjadi karakter dari *Competitive Dynamics*. Pertama, persaingan adalah *dinamis* dan *interaktif*, dan saling aksi/reaksi beserta tindakan lainnya membangun persaingan yang ada. Kedua, fokusnya adalah tindakan aktual yang dilakukan oleh perusahaan, baik peluncuran produk baru atau program promosi, memasuki pasar baru dan lainnya. Ketiga, perbandingan yang berpasangan antara dua organisasi yang menjadi viral, posisi, niat, persepsi, dan sumberdaya sangat penting dalam menganalisis pesaing. Sehingga relatifitas merupakan dasar utama bahwa strategi relatif sama. Dan ide mengenai interdependensi ditekankan pada studi tentang aksi/reaksi dan kesamaan pasar atau sumberdaya merupakan fokus utama dalam teori ini (Chen dan Miller, 2014).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian Kualitatif. Bogdan dan Biklen dalam Suwendra menyatakan ada beberapa istilah yang diberikan terhadap penelitian kualitatif yaitu penelitian [naturalistic] atau alamiah, etnografi, intraksi simbolik, perspektif ke dalam, etnometodologi, fenomenologis, studi kasus, humanistic, ekologis dan deskriptif. (Suwendra,2018:3) Metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. (Moleong, 1990:4) Penelitian ini termasuk kategori penelitian lapangan (Field Research) karena peneliti harus terjun langsung ke lapangan, terlibat dengan masyarakat sekitar, termasuk kegiatan penelitian pendekatan luas dalam penelitian kualitatif. Penelitian ini merupakan bentuk penelitian yang menggunakan format deskriptif kualitatif, yaitu meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kejadian peristiwa yang terjadi pada masa sekarang. (Nazir,2011:61) Dengan menggunakan jenis penelitian lapangan, peneliti ingin mengetahui secara langsung dari tempat penelitian tentang bagaimana Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Produk Seblak Preanger.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian tersebut dilakukan, sebelum penelitian ini dilakukan, peneliti harus melakukan survey terlebih dahulu. Adapun lokasi yang dijadikan penelitian adalah Seblak Preanger yang memiliki tempat cukup strategis Jl. Sumatra No. 122a, Tegal Boto Lor Sumpersari , Kecamatan Jember dan beberapa area yang menjadi wilayah operasional Seblak Preanger.

C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian ini yaitu menggunakan Purposive yaitu menjangkau sebanyak mungkin informasi dari berbagai sumber dan bangunannya (Construction). Penentuan subyek penelitian ini dipilih dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang peneliti harapkan, atau mungkin dia sebagai pemilik kuasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek ataupun situasi sosial yang diteliti. (Moeleong,1990:223)

Berikut ini beberapa informan yang akan dijadikan subyek penelitian antara lain:

1. *Manager Operasional*
2. *Manager Produksi*
3. *SPV/PIC*
4. *Perwakilan Customer*

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian, data merupakan suatu hal penting guna menjawab permasalahan yang diteliti. Data diperoleh dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data yang akan di olah dan di analisis dengan metode pengumpulan data dalam penelitian ini, di antaranya adalah:

1. Observasi

Sutrisno dalam Sugiyono mengemukakan observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses penghematan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan pelaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan responden yang di amati terlalu besar.(Sugiyono,2009:145) Dalam pelaksanaan observasi ini, peneliti menggunakan observasi non partisipan. Observasi non partisipan yaitu peneliti tidak terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang yang diamati, sambil melakukan pengamatan, peneliti hanya mendapatkan sumber data atau informasi dari pimpinan-pimpinan Seblak Preanger .

Adapun yang akan diamati oleh peneliti meliputi:

- a. Pelaksanaan mutu produk di Seblak Preanger Jember.
- b. Kendala-kendala yang dihadapi dalam manajemen mutu benih di Seblak Preanger.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewed) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. (Moeleong, 2017:186)

Metode wawancara yang peneliti gunakan adalah wawancara terstruktur yaitu wawancara yang pewawancara menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Alat yang akan digunakan untuk perekaman adalah Handphone, narasumber yang menjadi sumber data dari informasi penelitian. Teknik wawancara memberikan data tentang:

- a. Penerapan model manajemen mutu produk Seblak Preanger
- b. Kendala-kendala yang dihadapi dalam manajemen mutu Seblak Preanger.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah setiap bahan tertulis maupun film dokumen biasanya dibagi atas dokumen pribadi dan dokumen resmi. Dokumen pribadi adalah catatan atau karangan seseorang secara tertulis tentang tindakan, pengalaman, dan kepercayaannya. Sedang dokumen resmi berupa memo pengumuman, intruksi, aturan suatu lembaga masyarakat, majalah, atau bulletin. (Moeleong, 2017:186)

Pengumpulan data dengan teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang didapat melalui teknik wawancara dan observasi.

Dokumentasi yang diteliti seperti data-data tertulis, proses pengendalian mutu, data-data yang terjalin bersama perusahaan dan lain-lain yang terkait dengan Seblak Preanger.

E. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelahnya selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction, data display, dan data conclusion drawing/ verification. Langkah-langkah analisis di tunjukkan sebagai berikut (Sugiyono,2016:246) :

1. Data reduction (Reduksi data)

Mereduksi data yaitu peneliti merangkum, memilih hal-hal yang pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Data display (Penyajian data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif, dengan menyajikan data maka

akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya apa yang telah dipahami tersebut.

3. *Data Conclusion/ verification* (Penarikan Kesimpulan)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

F. Keabsahan data

Pengecekan keabsahan data sangat perlu dilakukan agar data yang dihasilkan dapat dipercaya dan di pertanggung jawabkan secara ilmiah.

Keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data. Teknik triangulasi yang digunakan dalam

penelitian membandingkan atau mengecek baik informasi yang telah diperoleh dengan sumber lainnya.(Moeleong,1990:330)

Keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data. Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian membandingkan atau mengecek baik informasi yang telah diperoleh dengan sumber lainnya.

G. Tahap-tahap Penelitian

Dalam penelitian ini ada tiga tahapan yang ditempuh peneliti yaitu:

1. Tahap Pra-Lapangan

Langkah pertama yang dilakukan oleh peneliti adalah mencari permasalahan dan mencari refrensi terkait dengan judul penelitian yang diambil oleh peneliti yaitu “Analisis implementasi Sistem Manajemen Mutu Produk Seblak Preanger”.

Adapun tahap pra lapangan meliputi:

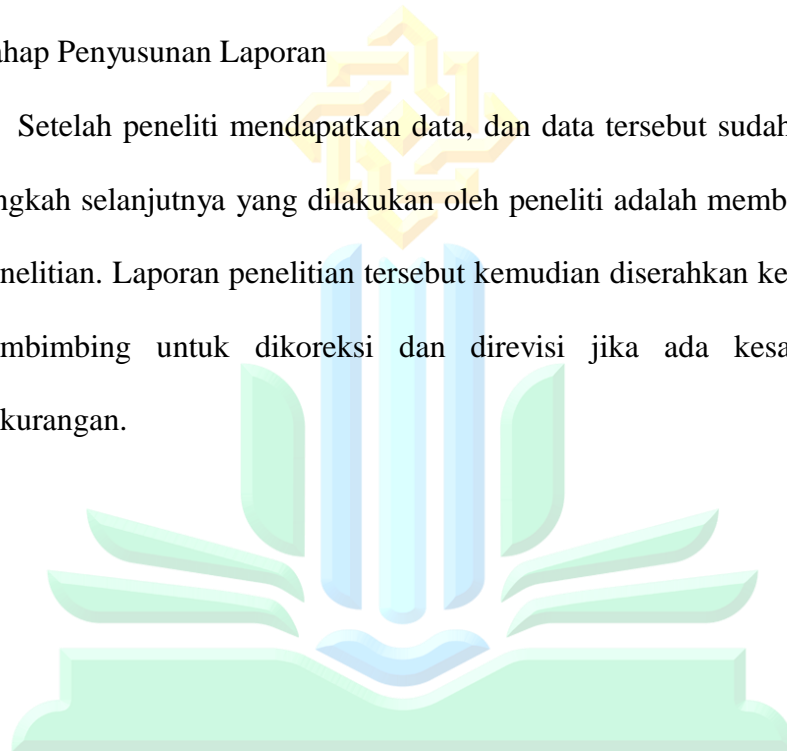
- a. Menentukan lokasi penelitian
- b. Menyusun rancangan penelitian
- c. Mengururs perizinan
- d. Menyiapkan perlengkapan penelitian

2. Tahap Pelaksanaan

Setelah mendapatkan izin penelitian, peneliti akan memasuki obyek penelitian dan langsung melakukan pengumpulan data dengan observasi dan wawancara untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan judul yang telah diterapkan oleh peneliti.

3. Tahap Penyusunan Laporan

Setelah peneliti mendapatkan data, dan data tersebut sudah dianalisis, langkah selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti adalah membuat laporan penelitian. Laporan penelitian tersebut kemudian diserahkan kepada dosen pembimbing untuk dikoreksi dan direvisi jika ada kesalahan dan kekurangan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Seblak Preanger

Seblak Preanger merupakan salah satu restoran yang paling populer selama beberapa tahun belakangan ini. Bagaimana tidak, restoran yang menjual seblak sebagai menu utamanya ini memiliki banyak peminat dan menjadi yang paling laris jika dibandingkan dengan restoran sejenis lainnya.

Sudah bukan rahasia lagi jika makanan pedas menjadi salah satu yang paling diminati belakangan ini. Berbagai menu pedas seperti ini bahkan menjadi tren tersendiri dan banyak hadir dalam berbagai jenis makanan yang berbeda. Hal inilah yang coba disajikan Seblak Preanger di dalam berbagai menu seblak yang mereka jual.

Seblak Preanger didirikan mulai tahun 2017 silam di kota Jember .

Reza Ramadhan merupakan sosok owner Seblak Preanger. Seblak Preanger tidak langsung mencuri atensi para kuliner akan tetapi beliau memulai dengan usaha kecil-kecilan bermodalkan uang Rp. 600.000 yang masih merintis menjual lewat sosial media dan mengantarkan produk seblak dari satu kos-kosan ke kos-kosan yang lain dan pejualannya hanya 1-3 porsi. Dengan kekonsistenan yang beliau jalankan sampai saat ini Seblak Preanger sudah berkembang dan mempunyai 24 cabang outlet. Seblak Preanger adalah anak perusahaan dari CV Sabay Cipta Rasa yang

juga didirikan oleh beliau selaku direktur Utama dan Ferdianto At-Taufiq selaku Komisaris yang terletak di Jl. Bangka III No. 18, Summersari, Jember.

Tabel 4. 1
Cabang Outlet Seblak Preanger

No.	Cabang Outlet	Alamat
1.	Outlet Sumatra	Jl. Sumatra No. 122a Summersari, Jember.
2.	Outlet Lippo Plaza Jember	Jl. Gajah Mada No.106 Kb. Kidul, Jember Kidul, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember (Lantai 2F)
3.	Outlet Roxy Jember	Jl. Hayam Wuruk No. 50-58, Gerdu, Sempusari, Kec Kaliwates Kabupaten Jember (Sebelah tempat parkir motor)
4.	Outlet Balung	Jl. Bali No.75
5.	Outlet Ambulu	Jl. Kopral Soetomo, Krajan, Karanganyar, Kec. Ambulu, Kabupaten Jember
6.	Outlet Kencong	Jl. Diponegoro No. 39 Kencong Kabupaten Jember
7.	Outlet Bandung	Jl. Teratai Raya No. 137 Rancaekek, Kabupaten Bandung
8.	Outlet Banyuwangi Genteng	Jl. KH.Wahid Hasyim No. 109 Genteng, Banyuwangi
9.	Outlet Banyuwangi Muncar	Jl. Raya Sumberberas No. 249 Muncar, Banyuwangi
10.	Outlet Roxy Banyuwangi	Jl. Jendral Ahmad Yani No. 21-23, Panganjuran, Kec. Banyuwangi, Kabupaten Banyuwangi
11.	Outlet Banyuwangi Kota	Jl. Kolonel sugiono No. 40
12.	Outlet Sidoarjo	Jl. Pahlawan No. 36
13.	Outlet Kediri	Jl. KH. Wahid Hasyim No. 122 Mojokerto Kota Kediri
14.	Outlet Bondowoso	Jl. Dr. Cipto Mangun Kusumo Warmindo Om Gus
15.	Outlet Malang	Jl. Bendungan Sigura-gura Barat No. 32 Malang
16.	Outlet Malang 2.0	Jl. Candi Waringin No. 16A
17.	Outlet Malang 3.0	Jl. Raya Kromengan No.20

18.	Outlet Gresik	Jl. Arif rahman No. 118 Gresik, Kabupaten Gresik
19.	Outlet Lumajang	Jl. Brigjen Katamso No.1
20.	Outlet Jombang	Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 27 Jombatan, Kabupaten Jombang
21.	Outlet Surabaya	Jl. Nginden semolo No. 20
22.	Outlet Surabaya 2.0	Jl. Kerintang No. 156 Gayungan, Kota Surabaya
23.	Outlet Probolinggo	Jl. Hos Cokroaminoto Pujasera Parahyangan Depan PLN UPT Probolinggo
24.	Outlet Madiun	Jl. Diponegoro No.80 Kartoharjo, Kota Madiun
25.	Outlet Mojokerto	Jl. Ahmad Yani No. 12

Sumber: diolah dari Profil Seblak Preanger

2. Visi Misi Seblak Preanger

a. Visi

- 1) Mengangkat jajanan lokal menjadi jajanan nasional
- 2) Melestarikan dan mengembangkan produk-produk lokal
- 3) Menjadi kedai seblak yang populer dikalangan anak muda Indonesia

b. Misi

- 1) Menciptakan berbagai varian menu Seblak Preanger yang menjadi ciri khas produk Seblak Preanger secara berkelanjutan.
- 2) Melestarikan dan mengembangkan produk-produk lokal
- 3) Menjadi kedai seblak yang populer di kalangan muda Indonesia

3. Daftar Menu Seblak Preanger

Sebagai penerapan terhadap misi Seblak Preanger yaitu “Menciptakan berbagai varian menu yang menjadikan ciri khas tersendiri secara berkelanjutan, melestarikan dan mengembangkan produknya dan menjadi

kedai seblak populer”, maka dari itu ada berbagai varian menu yang terdapat pada Seblak Preanger antara lain:

Tabel 4. 2
Menu Seblak Preanger

No.	Nama Menu	Keterangan
1.	Seblak Leutik	Seblak basic porsi kecil dengan bumbu rempah khas preanger dengan tingkatan level pedasnya yang terdiri dari krupuk, mie, campuran telur dan sawi
2.	Seblak Gede	Seblak basic porsi besar dengan bumbu rempah khas preanger dengan tingkatan level pedasnya yang terdiri dari krupuk, mie, campuran telur dan sawi.
3.	Seblak Beureum Original	Seblak dengan bumbu rempah khas priangan dengan aroma daun jeruk.(kerupuk, mie, makaroni, sawi, sosis dan campuran telur)
4.	Seblak Beureum	Seblak dengan bumbu rempah khas priangan dengan aroma daun jeruk. (kerupuk, sawi, sosis dan campuran telur) Dengan tambahan satu toping pendamping dan satu toping tambahan.
5.	Seblak Beureum Komplit	Seblak dengan bumbu rempah khas priangan dengan aroma daun jeruk. (kerupuk, sawi, sosis dan campuran telur) Dengan tambahan satu toping pendamping dan tiga toping tambahan.
6.	Mie Seblak Gondang Monah	Mie Seblak kuah karrie khas rempah priangan dengan tingkatan level pedasnya.
7.	Mie Seblak Gondang Gandung	Mie seblak yang disiram dengan kuah rempah pedas dan cabai pilihan ditambah dengan tingkatan level pedasnya.
8.	Mie Seblak Gondang Jeletot	Mie seblak yang disiram dengan kauh rempah pedas gurih khas priangan dengan tingkatan level pedasnya.
9.	MieSeblak Tek-tek	Mie seblak dengan cita rasa

		tradisional dan kuah rempah khas priangan dengan tingkatan level pedasnya.
10.	Mie Seblak Kroyok	Mie seblak yang disiram dengan kuah ramen pedas dengan tingkatan level pedasnya.
11.	Bakso Aci Karesep	Baso aci, cuanki lidah, cuanki tahu, sukro cikur dan jeruk limau yang disiram kuah kaldu.
12.	Bakso Aci Kahoyong	Baso aci, cuanki lidah, cuanki tahu, sukro cikur, cekeur ayam dan jeruk limau yang disiram kuah kaldu
13.	Bakso Aci Kanyaah	Baso aci, cuanki lidah, cuanki tahu, sukro cikur, tetelan sapi dan jeruk limau yang disiram kuah kaldu
14.	Bakso Aci Kabogoh	Baso aci, cuanki lidah, cuanki tahu, sukro cikur, tetelan sapi, cekeur ayam dan jeruk limau yang disiram kuah kaldu
15.	Bakso Aci Bacilor	Baso aci, cuanki lidah, cuanki tahu, sukro cikur, telur dan jeruk limau yang disiram kuah kaldu
16.	Cireng Ayam Preanger	Cireng krispi berisi ayam suwir pedas gurih khas preanger
17.	Cireng Banjir	Cireng lembut direndam kuah kaldu yang lembut
18.	Rujak Cireng	Perpaduan bumbu rujak pedas manis dan cireng krispi yang lembut
19.	Rujak Basreng	Perpaduan bumbu rujak pedas manis dan basreng krispi yang renyah.

Sumber: diolah dari outlet Jl. Sumpasari Jember

B. Penyajian Data dan Analisis Data

Sebagaimana yang telah disebutkan bahwa dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mendukung penelitian ini. Setiap penelitian harus disertakan dengan metode analisis data yang digunakan untuk menghasilkan kesimpulan agar bisa dipertanggung jawabkan. Berikut akan disajikan data-data hasil penelitian secara berurutan yang mengacu kepada fokus masalah:

1. Penerapan model manajemen mutu produk di Seblak Preanger

Sebagaimana diketahui pengawasan terhadap usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber-sumber daya organisasi adalah bagian dari manajemen untuk mencapai tujuan dan sasaran kinerja. Merujuk pada keterangan tersebut, Seblak Preanger telah melakukan manajemen dalam pengendalian mutu produk supaya tetap terjaga kualitasnya.

Untuk melaksanakan manajemen mutu, Seblak Preanger melakukan tahap-tahap pelaksanaan manajemen pengendalian mutu pada proses produksi sebagai berikut:

- a. Tahap pengendalian kualitas terhadap bahan baku mentah sampai bahan setengah jadi

Bahan baku merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kualitas produk yang dihasilkan. Apabila bahan baku memiliki kualitas atau memenuhi standar, produk yang dihasilkan akan

sesuai dengan standar yang sudah ditentukan. Maka dalam hal ini sasaran kinerja akan terpenuhi. Oleh sebab itu, pengendalian bahan

baku perlu dilakukan sesuai standart-standart yang ada. Adapun standar-strandarnya sebagai berikut :

- 1) Menentukan supplier
- 2) Prmilihan bahan baku dari segi kualitas
- 3) Proses pengolahan sesuai takaran
- 4) Pengemasan sesuai takaran standar

Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Taufiq Hidayatulloh selaku Manajer Produksi pada tanggal 2 April 2023 menyatakan bahwa:

“Untuk mempertahankan mutu pastinya ada standar sendiri di rumah produksi sebagaimana menjaga mutu produk tetap terjaga dengan baik. Mulai dari Beurem, Bakso Aci, Mie Gondang Monah semuanya ada standar tersendiri yang diterapkan di rumah produksi. Kemudian pengawasan tataua kontrol terhadap produk tersebut juga ada, yakni semacam SOP yang diterapkan mulai dari bahan baku sampai bahan setengah jadi (bumbu). Untuk meminimalisir terhadap resiko bahan baku yaitu terlebih dahulu menentukan supplier, memilah dan memilih bahan yang sesuai standar. Kemudian setelah pemilihan bahan baku lanjut ke proses pengolahan mulai dari memasak, memastikan takaran bumbu dan dikemas sesuai takaran standar.” (Taufiq, 2 April 2023)

Untuk mempertahankan mutu atau kualitas produk dari Preanger, rumah produksi menerapkan *quality control* produk setiap hari yaitu bumbu bumbu yang jadi sebelum dikemas harus melewati tahap uji coba atau ambil sampel. Ketika dalam satu hari rumah produksi memproduksi bumbu maka produk yang sudah jadi diambil

satu tester untuk di cek kualitasnya. Dalam pengambilan tester tersebut terdapat indikator-indikator yang harus terpenuhi antara lain:

- 1) Rasa
- 2) Tekstur
- 3) Warna
- 4) Aroma

Ke-empat indikator diatas harus terpenuhi dalam pengambilan tester. Apabila indikator tersebut tidak terpenuhi maka produk

setengah jadi atau bumbu tersebut diperbaiki lagi hingga mendapat nilai sesuai standar. Hal tersebut adalah metode dalam mengontrol mutu produk. Apabila metode dan standar yang ada tidak dijalankan maka harus diperbaiki lagi sampai sesuai dengan metode dan standar yang ada.

Dalam pengendalian bahan baku, tidak berhenti pada langkah diatas saja tapi juga pengendalian stok bahan baku atau bumbu termasuk hal penting yang harus dikendalikan. Seblak Preanger sudah memiliki 25 cabang outlet yang harus dimaping stok bahan bakunya supaya kualitas dari bahan baku atau bumbu yang diproduksi tetap terjaga kualitasnya. Sebagaimana disebutkan oleh Manajer Produksi:

“Sekarang seblak Preanger mempunyai 25 cabang, maka dalam taraf ini pengendalian stok itu harus menjadi perhatian yang sangat penting karena ketika mapping stok kita tidak benar atau tidak sesuai nanti akan berdampak pada outlet. Untuk menentukan stok itu, rumah produksi menggunakan sebuah metode yang dijalankan. Contoh metodenya ketika ada dua outlet, kita akan menemukan kebutuhan outlet rata-rata perhari butuh berapa bahan baku. Ambil contoh bumbu seblak dari outlet sumatra perhari membutuhkan bumbu seblak 100 porsi. Kemudian kalau kita berbicara 25 outlet maka 100 porsi dikalikan 25. Belum lagi stok tersebut harus di persiapkan secara matang dalam artian stok tersebut ada yang namanya stok *opname*, stok tersebut harus mengendap di rumah produksi untuk persiapan ketika ada permintaan dari outlet. Jadi perhitungan stok tersebut berawal dari rata-rata permintaan total outlet untuk berapa hari dan diakumulasikan menjadi satu. Selama ini yang berjalan diproduksi stoknya hanya selama tujuh hari. Jadi ketika produksi sedang beroperasi, mereka akan memenuhi stok selama tujuh hari. Dalam tujuh hari tersebut kita memaping stok rata-rata kemudian dikalikan untuk 25 outlet dan juga dikalikan tujuh hari. Jika dirincikan, dalam satu minggu produksi menetapkan stok *opname* 15.000 bungkus perminggu. Untuk pengiriman stok setiap hari diterapkan pada outlet dalam kota, dan untuk luar kota pengirimannya sua kali

selama satu minggu. Sekali pengiriman biasanya sekitar tiga ribu atau empat ribu bahan baku dan kemudian dalam kota sekitar empat ratus. Maka total pengiriman bahan baku dalam satu hari sekitar sepuluh ribu. Fungsi stok *opname* adalah bagaimana cara stok yang ada dirumah produksi tidak sampai kehabisan. Stok *opname* tersebut dilebihkan dari rata-rata permintaan outlet supaya tidak kekurangan bahan baku.” (Taufiq, 2/4/23)

Stok *opname* yang dijalankan tentunya berpengaruh pada penyimpanan bahan baku. Didalam *warehouse* terdapat istilah FIFO (*First In First Out*) dan FEFO (*First Expired First Out*) yang mana mengatur keluarnya stok yang ada di gudang. FIFO adalah bahan baku yang masuk lebih awal maka akan keluar lebih dulu dan FEFO bahan baku yang tanggal kadaluarsanya mendekati maka dikeluarkan terlebih dulu. Hal ini termasuk manajemen penyimpanan bahan baku yang harus diperhatikan supaya kualitas produk tetap terjaga.

- b. Tahap Pengendalian mutu atau kualitas bahan setengah jadi sampai produk jadi.

Dalam tahap ini pengendalian mutu harus dilaksanakan supaya proses pembuatan seblak preanger sesuai dengan hasil yang diinginkan dan sesuai pesanan *customer*.

Alfian Tiwang sebagai Manajer Operasional menyatakan bahwa:

“Untuk *Quality Control* dalam dapur terbagi menjadi beberapa langkah. Yang pertama dimulai dari kasir. Penginputan kasir harus presisi, ketika sudah presisi dan sudah dikonfirmasi dan divalidasi kepada *customer* kemudian dicetak. Struk tersebut akan menjadi patokan untuk memproses pesanan. Langkah kedua juru masak memastikan pesanan tersebut bisa diproses atau tidak. Ketika sudah proses masak dijalankan, juru masak

harus melihat beberapa indikator yang harus dipastikan yaitu rasa, warna, tekstur dan aroma. Langkah ketiga, PIC (*Person In Charge*) memvalidasi hasil juru masak dari segi kualitas dan kuantitas. Kualitas meliputi rasa, warna, tekstur dan aroma. Sedangkan kuantitas meliputi kelengkapan persajian produk”. (Alfian, 18/4/23)

Dalam penyajian produk dari satu outlet dengan outlet lain mempunyai SOP yang sama. Tentunya kualitas dari produk pun juga sama, karena dari segi pembuatan bahan setengah jadi atau bumbu seblak dibuat secara bersamaan dengan kapasitas yang banyak.

“Dalam proses pembuatan seblak setiap outlet mempunyai SOP yang sama, tidak kurang dan tidak lebih dari segi takaran bumbu atau cara memasak. Karena pusat sudah memberikan standar, maka setiap outlet harus menjalankan standar tersebut. Apabila terdapat beberapa karyawan yang tidak menjalankan SOP maka PIC wajib mengingatkan dengan teguran lisan. Apabila tidak dijalankan kembali akan diberikan SP1, teguran selanjutnya jika tidak dijalankan kembali, maka diberikan SP2. Jika terjadi kembali, tahap akhir akan diberhentikan. Ketika PIC yang melakukan hal tersebut, Staf Operasional yang akan menindak lanjuti. (Alfian, 18/4/23)

Ditambah penjelasan dari *Customer* atas nama Agung asal Mojokerto yang berdomisili di Jember pada tanggal 21 April 2023

menyatakan bahwa :

“Kualitas dari Seblak Preanger Mojokerto dan Seblak Preanger yang disini (Outlet Jl. Sumatra) sama. Yang membedakan Cuma topingnya aja. Kalau disini topingnya lebih banyak dari pada yang di Mojokerto.”

Ditambahkan juga oleh *customer* atas nama Dwi Mardiana asal Banyuwangi yang berdomisili di Jember pada tanggal 21 April 2023 menyatakan bahwa:

“ Saya belum menemukan entah di Banyuwangi atau di Jember seblak yang enak selain Seblak Preanger. Saya pernah mencoba

Seblak Preanger di Banyuwangi tepatnya Seblak Preanger Outlet Genteng. Kualitasnya sama, tidak ada beda. Bedanya Cuma topping tambahannya variannya lebih banyak disini (Outlet Jl.Sumatera).”

2. Kendala-kendala yang dihadapi dan solusi dalam manajemen mutu di Seblak Preanger

Sistem Manajemen Mutu adalah suatu cara operasi yang digunakan oleh organisasi untuk membantu memenuhi tujuannya dan juga memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan sehingga kualitas produk dan jasa dapat terjamin kualitasnya.

Implementasi sistem manajemen mutu secara konsisten akan meningkatkan mutu organisasi serta efisiensi dalam pengolaan sumberdaya. Dalam hal ini peneliti menemukan beberapa kendala atau faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas sistem manajemen mutu diantara lain adalah sistem, beban kerja, dan sumber daya manusia. Beberapa sumber daya manusia tidak menjalankan sesuai SOP yang sudah ditetapkan dikarenakan beberapa faktor atau hilangnya rasa tanggung jawab atas pekerjaan dan beban kerja yang menumpuk. Hal ini sebagaimana disebutkan oleh seseorang anggap saja Anton yang pernah bekerja di Seblak Preanger bahwa:

“ya dikerenakan pada saat itu rame, antriannya sangat panjang, dan saat itu saya merasa malas melakukan sesuai SOP yang dijalankan karena terbilang kurang cepat dalam memasak dan ya karena badan lagi capek karena kerjanya banyak” (Mister X, 20/04/23)

Hal diatas adalah kendala sistem manajemen mutu yang dijalankan yaitu atribut manusia. Ditambah penjelasan dari Alfian selaku Manajer

Operasional dalam kendala manajemen mutu pada saat wawancara 18

April 2023, dengan pernyataan:

“kendala yang dihadapi dalam manajemen mutu yang pertama adalah sistem. Sistem diakui belum seratus persen presisi, masih ada proses pengembangan. Karena memang dalam quality control akan terus update. Kedua ketika sistem sudah baik, maka yang menjadi faktor kendala adalah SDM. SDM tidak mendapatkan edukasi atau tidak menjalankan SOP, hal itu akan menjadi halangan. Dan yang ketiga adalah ketika sistem sudah baik dan SDM sudah memadai kemudian adalah pengawasan. Kendala ketika tidak diberi pengawasan, maka sistem dan SDM yang ada dilapangan tidak akan berjalan dengan sempurna karena kecenderungan SDM yang ada dilapangan akan tidak mengikuti sesuai SOP. Kadang SOP bisa dijadikan alasan untuk mereka itu merepotkan dan menambah pekerjaan. Kami akan selalu melakukan perbaikan untuk bagaimana manajemen mutu yang dijalankan di Seblak Preanger menjadi se efektif mungkin. Dari perbaikan sistem, training SDM dengan tepat, pengawasan ekstra serta evaluasi yang berkelanjutan”

Dan ditambah penjelasan oleh Kholik Feri selaku SPV Outlet

Sumatra pada saat wawancara 19 april 2023 dengan ungkapan:

“Tugas saya yaitu mengontrol operasi harian outlet dan mengawasi semua aktifitas yang terkait seperti pelayanan dan dapur, memberikan laporan kepada perusahaan tentang operasional outlet, dan bertanggung jawab atas ketersediaan pembelian bahan baku dan semua semua kegiatan yang berjalan di outlet Seblak Preanger. Selama outlet beroperasi, terdapat beberapa kendala meskipun itu tidak sering contohnya beberapa pegawai yang tidak melakukan pekerjaan sesuai SOP, kurangnya ketelitian dalam pengecekan dan kurangnya SDM yang memadai ini juga menjadi kendala saat di dapur. Kami juga selalu melakukan evaluasi per 2 minggu satu kali sebagaimana meningkatkan manajemen resiko dan meningkatkan manajemen control.”

Kendala tersebut terkadang akan membuat produk mengalami kecacatan dari segi kualitas atau kuantitas. Ketika produk mengalami kecacatan maka PIC (*Person in Charge*) harus menarik produk tersebut dan dibuatkan ulang. Ketika produk yang cacat lepas dari pengawasan PIC

atau sudah terjadi komplek, maka pihak resto Seblak Preanger akan memberikan garansi penggantian produk dan hal tersebut menjadi bahan evaluasi supaya produk pesanan customer sesuai dengan SOP yang ada dan sesuai pesanan *customer*.

Untuk mengatasi hal tersebut, maka yang dilakukan adalah setiap pos-pos yaitu pramusaji, juru masak, dan *supervisor* harus melakukan *double check*. Setiap pos harus mengecek dari segi kualitas dan kuantitas pesanan sesuai struk dan proses finalisasi quality control dilakukan oleh *supervisor*. Ini adalah salah satu untuk mengatasi angka kecolongan atau produk cacat yang keluar.

C. Pembahasan Temuan

1. Penerapan manajemen mutu produk di Seblak Preanger

Dengan adanya manajemen mutu atau kualitas produk memudahkan dari sebuah organisasi atau perusahaan untuk mengontrol sesuai manajemen yang sudah dijalankan setiap hari. Seblak Preanger sudah melakukan manajemen kualitas atau mutu supaya produk yang dibuat sesuai dengan kualitas yang ditetapkan.

Proses pemilihan bahan baku atau pengendalian bahan baku termasuk hal yang penting dilaksanakan. Pada hal ini Seblak Preanger sudah menjalankan manajemen pengendalian bahan baku dari pemilihan *supplier*, memilah dan memilih bahan baku yang layak pakai, proses pengolahan dan pengemasan yang sesuai takaran. Proses ini dianggap penting dikarenakan proses bahan baku juga termasuk standar manajemen

mutu sebagaimana disebutkan oleh Salaha Sillagan (2013) dalam penelitiannya bahwa standar manajemen mutu ini tidak hanya jaminan mutu produk saja, tetapi juga terhadap seluruh proses produksinya mulai dari pemilihan bahan baku, sumber daya manusia, pengolahan, peralatan sampai dengan pembuangan limbah industrinya.

Pada tahap pengolahan bahan baku sampai menjadi bahan setengah jadi atau bumbu, Seblak Preanger melakukan operasional sesuai SOP yang diterapkan yaitu pada proses memasak bumbu seblak ada beberapa indikator yang harus dicapai antara lain:

- a. Rasa
- b. Tekstur
- c. Warna
- d. Aroma

Apabila keempat indikator tersebut tidak terpenuhi maka proses memasak bumbu seblak akan dilanjutkan sehingga mendapatkan capaian yang baik. Dalam hal ini Seblak Preanger berusaha menjadikan capaian tersebut sebagai karakteristik dari produk seblaknya itu sendiri. Karena serangkaian karakteristik yang melekat pada sebuah produk itu adalah sebuah kualitas dari produk itu sendiri. Dinyatakan juga oleh Ketut Witara (2018) bahwasannya kualitas adalah tingkat dimana serangkaian karakteristik yang melekat/inheren memenuhi persyaratan. Karakteristik produk barang atau jasa yang sudah disampaikan kepada pelanggan harus terpenuhi karena telah menjadi persyaratan yang sudah disepakati. Jika

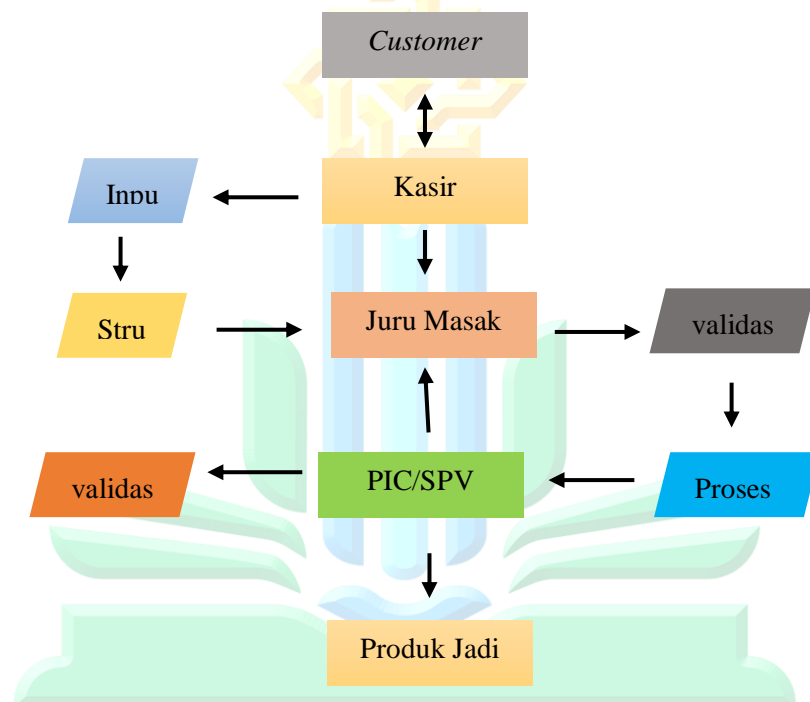
karakteristik tidak sesuai dengan persyaratan berarti produk tidak bermutu atau tidak berkualitas. Begitu pula sebaliknya.

Pengendalian bahan baku masih berlanjut pada tahap pengendalian stok bahan baku yang mengendap pada rumah produksi. Pengendalian stok tersebut digunakan supaya tidak terjadinya kekurangan bahan baku atau sebagaimana menjaga atau mengontrol bahan baku tetap terjaga kualitasnya. Rumah produksi Seblak Preanger menggunakan metode FIFO dan FEFO pada pengendalian stok *opname* bahan baku supaya dapat mengontrol bahan baku yang mengendap dalam taraf kualitasnya. Menurut Assauri (2008:177) fungsi pengendalian bahan baku antara lain adalah (a) penetapan prosedur dalam mendapatkan supply yang cukup dalam penggunaan kuantitas dan kualitas yang baik, (b) pemeliharaan dan penyimpanan persediaan sehingga dapat dilindungi dan diawasi saat disimpan pada persediaan, (c) meminimalkan investasi kedalam bentuk barang maupun bahan atau mempertahankan persediaan dalam jumlah optimum setiap waktu, dan (d) penyimpanan dan pengeluaran bahan yang disimpan diatur secara tepat sesuai dengan tempat yang dibutuhkan. Pada pernyataan ini menunjukkan bahwa pengendalian bahan baku juga menjadi sorotan dalam manajemen mutu.

Adapun *quality control* pada tahap proses memasak bahan setengah jadi atau bumbu hingga siap dihidangkan menjadi seblak terdapat beberapa tahap. Pertama, kasir meninput apa yang dipesan oleh pelanggan sesuai dengan pesannya. Kedua, juru masak memastikan pesanan tersebut

bisa diproses atau tidaknya. Ketiga, ketika produk sudah jadi dan siap dihidangkan PIC atau SPV melakukan pengecekan hasil juru masak dari segi kualitas dan kuantitasnya. Maka seblak bisa dihidangkan. Tahapan penyajian seblak bisa digambarkan sebagai berikut:

Gambar 4.1
Tahap Penyajian



Sumber: Diolah dari wawancara Alfian 18 April 2023

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHIMAD SIDDIQ
J E M B E R

Adapun pada satu outlet dengan outlet yang lainnya mempunyai kesaamaan dari kualitasnya dikarenakan dari proses pemasakan bahan baku menjadi bumbu diproses secara bersamaan oleh rumah produksi Seblak Preanger dengan karakteristik yang berpacu pada 4 indikator rasa, warna, aroma, dan tekstur. Dalam hal ini dikuatkan oleh beberapa *customer* yang menjadi pelanggan setia Seblak Preanger. Mereka sudah mencicipi beberapa seblak dari beberapa daerah sepeeti contoh salah satu *customer*

asal Mojokerto yang sedang berdomisili di Jember. Mereka menyebutkan bahwa kualitas dari seblak tidak ada beda dari satu outlet dengan outlet yang lain. Yang menjadi perbedaan hanya pada banyaknya berbagai topping tambahan pada menu seblak.

2. Kendala-kendala yang dihadapi dan solusi dalam manajemen mutu di Seblak Preanger

Menjalankan manajemen mutu dalam sebuah perusahaan adalah hal penting untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas dan meningkatkan berbagai proses bisnis yang mengarah pada meningkatnya kinerja bisnis. Dalam menjalankan manajemen mutu tidak semua berjalan dengan lancar. Pada penelitian ini ditemukan beberapa kendala yang dapat menghambat efektifitas manajemen mutu antara lain:

- a. Sistem
- b. Adanya beban kerja
- c. SDM

Pada beberapa penelitian ditemukan bahwasannya ada beberapa kendala yang sama dengan kendala-kendala yang diteliti oleh peneliti. Kendala tersebut bisa mengurangi efektifitas sistem manajemen mutu yang disebutkan Ulfiati (2016) dan Marlen (2016) menyebutkan beberapa kendala yang dihadapi dalam sistem manajemen mutu yaitu kurangnya SDM, beban kerja, ketidaksempurnaan sistem manajemen mutu, dan kurangnya pemahaman akan konsep sistem manajemen mutu.

Pada poin pertama kendala yang disebutkan bahwasannya kekurangan dalam manajemen mutu yang dijalankan di Seblak Preanger adalah sistem dirasa kurang presisi. Maka dari itu perlu adanya pengawasan secara ekstra dari segi nilai atau hasil yang diharapkan sebagaimana upaya dalam perbaikan sistem. Hal ini disebutkan bahwasannya pengawasan pada sistem umumnya adalah memandangkan seluruh keluaran sistem yang sesungguhnya dengan nilai atau hasil yang diharapkan dan mengusulkan tindakan koreksi untuk perbaikan sistem apabila dipandang perlu. (Jaluanto, 2016:14)

Pengawasan pada sistem dianggap perlu sehingga dapat mengoreksi dan melakukan perbaikan pada sistem yang dirasa kurang presisi. Perbaikan sistem yang dilaksanakan harus mencapai persyaratan umum sistem manajemen mutu yaitu organisasi harus menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan, dan memelihara sistem manajemen mutu dan terus-menerus memperbaiki efektifitasnya sesuai dengan persyaratan standar ini. Organisasi harus:

- a. menentukan proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu dan aplikasinya pada seluruh organisasi,
- b. menetapkan urutan dan interaksi proses tersebut,
- c. menetapkan kriteria dan metode yang diperlukan untuk memastikan bahwa baik operasi maupun kendali proses tersebut efektif,
- d. memastikan tersedianya sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk mendukung operasi dan pemantauan proses tersebut,

- e. memantau, mengukur bila dapat dilakukan, dan menganalisis proses tersebut, dan menerapkan tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang direncanakan,
- f. dan koreksi berkesinambungan dari proses tersebut. (SNI ISO 9001:2008)

Poin kedua dari kendala manajemen mutu adalah beban kerja. Dari data yang telah didapatkan bahwasannya terdapat beberapa permasalahan pada faktor beban kerja. Yang pertama disebutkan bahwasannya SOP yang wajib dijalankan oleh karyawan menjadikan mereka alasan merepotkan dan menambah pekerjaan. Dan kedua, beban kerja yang didapatkan pada Seblak Preanger terkadang tidak seimbang. Maka dalam hal ini perlunya keseimbangan yang sesuai terhadap beban kerja karyawan supaya dapat menjalankan manajemen mutu dengan efektif. Disebutkan juga bahwasannya berdasarkan sudut pandang ergonomi, setiap beban kerja yang diterima oleh seseorang harus sesuai atau seimbang baik terhadap kemampuan fisik kemampuan kognitif maupun keterbatasan yang menerima beban kerja tersebut. (Mahawati,dkk 2021:5)

Dalam dunia pekerjaan yang sumberdayanya menggunakan sumberdaya manusia perlu juga keserasian antara kapasitas kerja dan beban kerja. Hal tersebut akan menciptakan produktivitas kerja yang juga berdampak pada efektifitas manajemen mutu. Disebutkan oleh Manuaba (1998) bahwa untuk mencapai tujuan ergonomi perlu keserasian antara pekerja dan pekerjaannya sehingga pekerja dapat bekerja sesuai dengan

kemampuan dan keterbatasannya. Disebutkan juga oleh Mawati,dkk (2021) agar seorang tenaga kerja ada dalam keadaan yang terjamin kesehatan dan produktivitas kerjanya, maka perlu ada keseimbangan dari beban kerja, beban tamahan akibat dari lingkungan kerja dan kapasitas kerja.

Kendala ketiga adalah SDM. Pada kendala sebelumnya yaitu beban kerja sangat berkesinambungan terhadap kendala sumberdaya manusia. Dimana sumberdaya manusia adalah aset penting yang menjalankan sistem manajemen mutu yang menerima beban pekerjaan dari keinginan organisasi untuk mencapai visi-misi.

Sumberdaya manusia yang terdapat pada kendala manajemen mutu dikarenakan adanya ketidaktahuan terkait manajemen mutu atau urang mendapatkan edukasi dan tidak menjalankan pekerjaan sesuai prosedur yang ada. Dalam hal ini diperlukannya perencanaan yang harus dilakukan dalam perekrutan SDM yang ada. Dari perencanaan apa yang dibutuhkan dan apa yang akan dilakukan. Perencanaan adalah langkah awal yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan keunggulan kompetitif organisasi khususnya meningkatkan kemampuan manusia dalam organisasi tersebut.

Dalam buku Mawati dkk, Hasibuan menyebutkan bahwa *Human resources planning* atau perencanaan sumber daya manusia (PSDM) merupakan fungsi pertama dan utama MSDM. PSDM adalah merencanakan pegawai agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan perusahaan. (Mawati,dkk

2021:91). Perencanaan ini termasuk juga dalam pelatihan pegawai yang harus direncanakan supaya bisa meminimalisir resiko manajemen dan mengurangi kendala yang ada .

Sebagaimana yang disebutkan oleh Miranda (2003) bahwasannya manajemen mutu tersebut adalah gabungan dari perencanaan mutu, pengendalian mutu dan perbaikan mutu. Seblak Preanger menjalankan perbaikan mutu melalui evaluasi yang dijalankan antara PIC, SPV dan beberapa Manajer dalam memecahkan beberapa masalah dan mengurangi manajemen resiko yang ada. Seblak Preanger juga melakukan inovasi-inovasi dalam perbaikan terus menerus seperti contoh yang ditemukan oleh peneliti memeberikan kupon kepada *customer* yang terdapat *barcode* bahwa *cutomer* bisa memberikan saran dan keritik terhadap Seblak Preanger. Jaminan mutu juga diterapkan jika terdapat kesalahan produk atau kecacatan dari segi kualitas dan kuanitas. Hal ini dilakukan supaya dapat mendapatkan kepercayaan pelanggan bahwa produk yang dibutuhkan oleh pelanggan sudah dapat memuaskan kebtuhan *cusomer*. Proses tersebut dilaksanakan supaya terdapat perbaikan secara terus menerus dan dapat membuat Seblak Preanger menjadi lebih berkembang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang sudah dijabarkan pada bab-bab sebelumnya, maka dengan ini penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa:

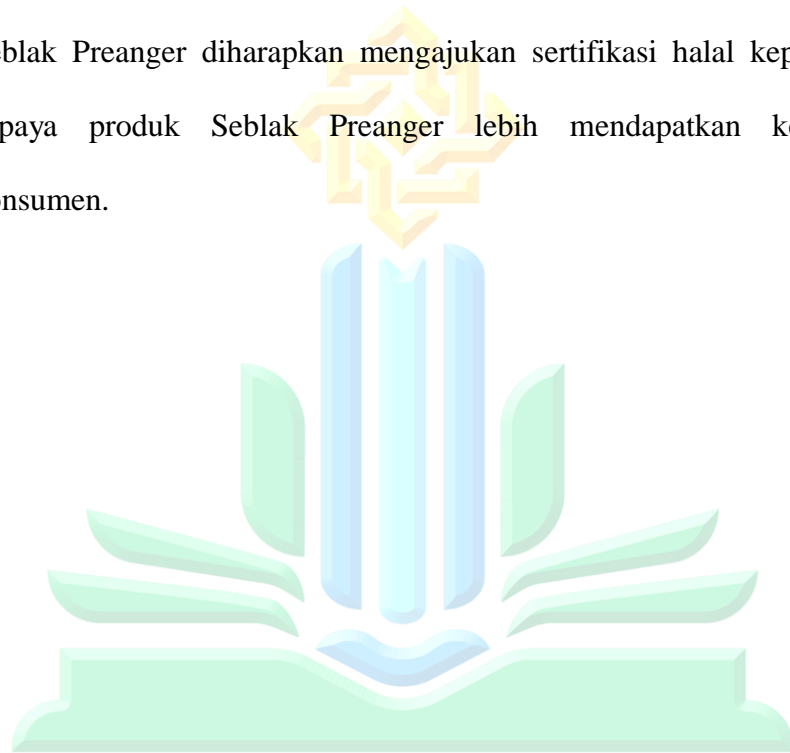
1. Seblak Preanger memiliki sistem manajemen mutu yang kurang baik. Masih ada beberapa kendala-kendala pada Manajemen Mutu yang mempengaruhi efektifitas. Terkadang terdapat juga kecacatan dari sebuah produk, tapi Seblak Preanger mampu menjaga kestabilan kinerja. Kepercayaan yang sudah dimiliki oleh *customer* selalu dijaga oleh Seblak Preanger dengan jaminan mutu yang diberikan dan melakukan perbaikan-perbaikan manajemen.
2. Dalam menerapkan sistem manajemen mutu, Seblak Preanger mempunyai beberapa kendala yaitu adanya sistem yang kurang presisi, beban kerja, SDM yang tidak dapat edukasi dan SDM yang tidak menjalankan sesuai prosedur. Untuk mengatasi kendala yang ada, Seblak Preanger melakukan upaya untuk mengatasi hal tersebut dengan perbaikan sistem, pelatihan training SDM dengan tepat dan evaluasi yang berkelanjutan.

B. Saran

1. Manajemen mutu yang diperlukan oleh perusahaan kurang baik, masih perlu adanya perbaikan lebih baik lagi dengan lebih meningkatkan perhatian dan pengarahan terhadap SDM yang ada terhadap pemahaman sistem

manajemen mutu supaya SDM/ karyawan ikut andil dalam penerapan sistem manajemen mutu.

2. Seblak Preanger diharapkan dapat mempertahankan jaminan mutu senantiasa untuk mempertahankan kepercayaan *customer* terhadap Seblak Preanger.
3. Seblak Preanger diharapkan mengajukan sertifikasi halal kepada BPJH supaya produk Seblak Preanger lebih mendapatkan kepercayaan konsumen.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

- Abiati, Florentina. “Analisis Pengendalian Mutu Produk Pada Bakso Bakar Dan STMJ Di STMJ Bakso Bakar SS Sawojajar Kota Malang.” Skripsi, UTT Malang, 2018.
- Adrianingsih, Very. “Kualitas Produk dan Pelayanan Restoran Cepat Saji Dalam Menghadapi Pesaing Di Kabupaten Sumenep (Studi Pada Toby’s Fried Chiken).” *Journal MISSY*, Vol.1 No. 2, 2020.
- Ahmad. *Manajemen Mutu Terpadu*. Makassar: CV. Nas Media Pustaka, 2020
- Analisis Manajemen Pengendalian Mutu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada Usaha Kang Bagong Catering Semarang).” Skripsi, UIN Walisongo Semarang, 2019.
- Arif, Muhammad. *Pemodelan Sistem*. Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2012.
- Assauri, S. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta. 2008.
- Badan Standarisasi Nasional. *Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan*. SNI ISO 9001:2008.
- Daik, Marlen Angela. “Efektifitas dan Kendala Implementasi Sitem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Negeri 3 Salatiga.” Artikel Jurnal. Uneversitas Negeri Kristen Satya Wacana Salatiga, 2016.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur’an dan Terjemahnya*. Jakarta: PT Insan Media Pustaka, 2014.
- Feigenbaum, A.V. *Kendali Mutu Terpadu Edisi Ketiga*. Diterjemahkan oleh: Hudaya Kandahjaya. Jakarta: Penerbit Erlangga, 1992.
- Firdaus, Erwin., dkk. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Manokwari: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Firiyanti, Linda. “Sistem Manajemen Mutu Pembuatan Ikan Asin Jambal Roti Sampai dengan Pemasaran Di Kabupaten Pangandaran (studi Kasus BUMD dan Nelayan di Kabupaten Pangandaran).” *AGRISIA*, 2020.
- Firmansyah ,M. Anang dan Budi W. Mahardika. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.
- Haming, Murdifin dan Mahmud Nurnajamuddin. *Manajemen Produksi Modern: Operasi Manufaktur dan Jasa Buku 2*. Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Hutahean, Jeperson. *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2012.

- Indrajit, Richardus Eko dan Ajar Permono. *Manajemen Manufaktur: Tinjauan Praktis Membangun & Mengelola Industri*. Yogyakarta: Pustaka Fahima, 2005.
- Jamaludin, Asep. “Analisis Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Padang Sederhana Karawang.” *Jurnal Manajemen dan Bisnis Kreatif*. 2018.
- Jhingan, M.L. *Ekonomi Pembangunan dan Perencanaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- Mahawati, Eni., dkk. Analisis Beban Kerja dan Produktivitas Kerja. Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Mahmud, Marzuki. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: Rajawali Press, 2012.
- Manuaba, A. Bunga Rampai Ergonomi volume1, Kumpulan Artikel. Denpasar: Universitas Udayan. 1998.
- Miranda, A.W. Tunggal, *A to Z Istilah Penting Manajemen Mutu Beserta Contoh Soal & Penyelesaian*. Jakarta: Harvarindo, 2003.
- Mizuno, Shigeru. *Pengendalian Mutu Perusahaan secara Menyeluruh*. Diterjemahkan oleh: T. Hermaya. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1994.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1990.
- Muhandari, Tjahja dan Darwin Kadarisman. *Sistem Jaminan Mutu Industri Pangan*. Bogor: IPB Press, 2006.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Prihantoro, C. Rudy. *Konsep Pengendalian Mutu*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset, 2012.
- Rachmadia, Novira dian., Nanik Handayani, dan Annis Catur Adi. “Penerapan Sistem Hazard Analisis Critical Control Point (HACCP) Pada Produk Ayam Bakar Bumbu Herb Di Divisi Katering Diet PT. Prima Citra Nutrindo Surabaya.” *Ametra Nutr. Volume 2, Issue 1, Maret 2018:1-124*.
- Rhamdhani, Maylana. “Analisis *Quality Qontrol* Pada Produk Bahan Makanan Ikan Di Amanjiwo Resort Managelang.” Skripsi, STPA Yogyakarta, 2018.
- Siallagan, Sahala. “Pengendalian Mutu Dalam Manajemen Mutu ISO 9000. *Majalah Ilmiah Bina Teknik*, 1 (1). pp . 23-27. 2013.

- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Suprihanto, John *Manajemen*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2014.
- Sutabri, Tata . *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2012.
- Suwendra, I Wayan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Nila cakra, 2018.
- Terry, George R dan Leslie W. Rue. *Dasar-Dasar Manajemen*. Diterjemahkan oleh: G.A. Ticoalu. Jakarta: Bumi Aksara.2013.
- Tim Revisi Buku Pedoman Karya Tulis Ilmiah IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*.
- Tyoso, Jaluanto Sunu Punjul. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish. 2016.
- Ulfiati, Ratu. “Implementasi Sistem Manajemen Mutu Untuk Menjamin Konsistensi Kualitas Produk.” *Jurnal Standarisasi* vol.18 no. 3 hal. 195-204, 2016.
- Wardhani, Muhammad Thria., Hamzah Rabbani, dan Hapsari Widayani. “Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu Pada McDonald’s TB Simatupang.” *FOCUS Journal of Social Studies*, Vol. 3 No. 2, 2022.
- Widianto, Tri., dan Citra Unik Mayasari. “Penerapan *Hazard Analysis And Critical Control Point* Di *Main Kitchen* Hotel Ibis Styles Yogyakarta.” *Jurnal Khasanah Ilmu*, Vol.9 No. 1, 2018.
- Wijiyanto, Dian. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012.
- Witara, ketut. *Cara Singkat Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Implementasinya*. CV Jejak: Sukabumi. 2008.
- Yemima, Ganes Tirza. “Evaluasi Penjaminan Mutu Dan Keamanan Pangan Proses Produksi Olahan Ayam Goreng Berdasarkan Prinsip GMP dan SSOP Untuk Persiapan Menuju Prinsip HACCP.” Skripsi, UKS Semarang, 2019.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abdul Azis Kumar

Nim : E20182260

Prodi/Jurusan : Ekonomi Syariah/Ekonomi Islam

Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Produk Seblak Preanger”** adalah benar-benar hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sembarinya. Apabila ada kesalahan di dalamnya, maka sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 08 Juni 2023

Saya yang menyatakan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



Abdul Azis Kumar

NIM. E20182260

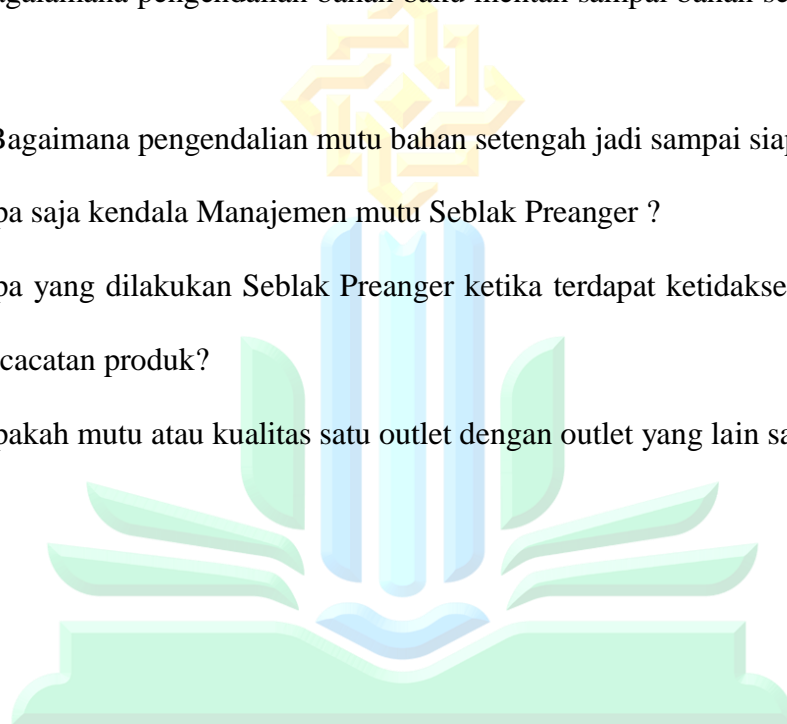
Lampiran-lampiran

MATRIK PENELITIAN

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODOLOGI PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Seblak Preanger	1. Manajeme Mutu	1. Pengertian Manajemen Mutu 2. Manfaat dan Tujuan Manajemen Mutu 3. Perbaikan Manajemen Mutu	1. Pengendalian bahan baku 2. Pengendalian proses pembuatan bahan setengah jadi 3. Pengendalian stok bahan baku 4. Kendala kendala efektivitas Manajemen Mutu	1. Informasi a. Manajer Produksi b. Manajer Operasional c. SPV 2. Referensi a. Buku b. Google Scholar c. Internet d. Dokumen	1. Pendekatan Penelitian: Kualitatif Deskriptif 2. Jenis Penelitian: Field Research (Penelitian Lapangan) 3. Subjek penelitian: Purposive 4. Teknik Pengumpulan data: a. Wawancara b. Observasi c. Dokumentasi 5. Analisis Data: a. Pengumpulan Data b. Reduksi Data c. Verifikasi Data 6. Keabsahan Data: a. Triangulasi Sumber	b. Bagaimana penerapan model manajemen mutu produk di Seblak Preanger? c. Bagaimana kendala-kendala yang dihadapi dan solusi dalam manajemen mutu di Seblak Preanger?
	2. Seblak Preanger	1. Quality Control Seblak Preanger	1. Proses bahan setengah jadi hingga siap saji			

PEDOMAN PENELITIAN

1. Sejarah Seblak Preanger?
2. Visi Misi Seblak Preanger ?
3. Berapa banyak cabang outlet Seblak Preanger?
4. Apa Saja Menu Produk Seblak Preanger ?
5. Bagaimana pengendalian bahan baku mentah sampai bahan setengah jadi ?
6. Bagaimana pengendalian mutu bahan setengah jadi sampai siap saji ?
7. Apa saja kendala Manajemen mutu Seblak Preanger ?
8. Apa yang dilakukan Seblak Preanger ketika terdapat ketidaksesuaian atau kecacatan produk?
9. Apakah mutu atau kualitas satu outlet dengan outlet yang lain sama?



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

JURNAL PENELITIAN

Nama: Abdul Azis Kumar

NIM : E20182260

Judul : Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Produk Seblak Preanger

No	Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	18 Maret 2023	Menyerahkan suat ijin penelitian	
2.	2 April 2023	Wawancara Manajer Produksi Taufiq Hidayatulloh	
3.	3 April 2023	Observasi ke tempat Produksi	
4.	18 April 2023	Wawancara Manajer Operasional Alfyan Romadhon	
5.	19 April 2023	Wawancara SPV Outlet Sumatra Kholik Feri	
6.	21 April 2023	Wawancara <i>Customer</i> Agung dan Dwi Mardiana	
7.	31 Mei 2023	Mengambil surat selesai penelitian	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Jember, 08 Juni 2023
Mengetahui,
HRD CV Sabay Cipta Rasa

Beny Widia Putra



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136
 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id
 Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-121/Un.22/7.a/PP.00.9/03/2023
 Lampiran : -
 Hal : **Permohonan Ijin Penelitian**

16 Maret 2023

Kepada Yth.
 HRD Sabay Cipta Rasa
 Jl. Bangka III No. 18 Sumbersari, Jember

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Abdul Azis Kumar
 NIM : E20182260
 Semester : X (Sepuluh)
 Jurusan : Ekonomi Islam
 Prodi : Ekonomi Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Produk Seblak Preanger di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik



Nurul Widyawati Islami Rahayu

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 JEMBER

SURAT KETERANGAN

Nomor : SEK08.842/SCR-SK/VI/2023
Perihal : Surat Keterangan Selesai Penelitian

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Beny Widia Putra
Jabatan : HRD Personalia CV. Sabay Cipta Rasa
NIP : 1007950106221005


Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Abdul Azis Kumar
NIM : E20182260
Program studi : Ekonomi Syariah
Universitas : UIN KHAS Jember

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian skripsi yang berjudul "Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Produk Seblak Preanger" di CV.Sabay Cipta Rasa. Penelitian tersebut dilaksanakan sejak tanggal 18 Maret 2023 s/d 31 Mei 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 31 Mei 2023
HRD Personalia CV. Sabay Cipta Rasa



SCR
CV.SABAY CIPTA RASA

Beny Widia Putra

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136
Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id
Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>




SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Abdul Azis Kumar
NIM : E20182260
Semester : X (Sepuluh)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 12 Juni 2023
Koordinator Prodi. Ekonomi Syariah,


M.F. Hidayatullah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Nomor : B-38.ES/Un.22/7.d/PP.00.9/06/2023

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Abdul Azis Kumar
NIM : E20182260
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Produk Seblak Preanger

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 30%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 13 Juni 2023
An. Dekan
Kepala Bagian Akademik
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Syahruil Mulyadi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



DOKUMENTASI



Sumber: Wawancara dengan Tufiq Hidayatulloh selaku Manajer Produksi



Sumber: Wawancara dengan Alfiyan Romadhon selaku Manajer Operasional



Sumber: Wawancara dengan Kholik Feri selaku SPV Outlet Sumatra



Sumber: Proses pengolahan bahan baku mentah sampai setengah jadi



Sumber: Proses takaran bumbu sesuai SOP



Sumber: Proses pengiriman bahan baku setengah jadi ke outlet luar kota

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



Sumber: Wawancara Dwi Mardiana dan Agung selaku Customer Seblak Preanger



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BIODATA PENULIS



1. Data Pribadi

Nama : Abdul Azis Kumar
NIM : E20182260
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Tempat/Tanggal Lahir : Jember, 18 November 1998
Alamat : Jl. Pantai Puger Dusun Mandaran II RT/TW 008/002
No. Hp : 082140598411
Email : aziskmr18@gmail.com

2. Riwayat Pendidikan Formal

Instansi	Jurusan	Periode
SDN Puger Kulon 1	-	2005-2011
SMP Plus Busstanul Ulum Puger	-	2011-2014
SMA Plus Bustanul Ulum Puger	IPS	2014-2017
UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember	Ekonomi Syariah	2018-2023

3. Pengalaman Organisasi

- Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII)
- Pengurus PMII Rayon Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
- Pengurus Dewan Eksekutif Mahasiswa (DEMA) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam