

**SISTEM MANAJEMEN OPERASIONAL DI WARUNG MAKAN MANG
SABAY, KECAMATAN SUMBERSARI, KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI



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

Atiqur Rohman

NIM. E20182191

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH. ACHMAD SIDDIQ JEMBER
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

2023

**ANALISIS SISTEM MANAJEMEN OPERASIONAL DI WARUNG
MAKAN MANG SABAY, KECAMATAN SUMBERSARI, KABUPATEN
JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh:

Atiqur Rohman

NIM. E20182191

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

Disetujui Pembimbing



Dr. Nikmatul Masruroh, M.E.I
NIP.198209222009012005

**ANALISIS SISTEM MANAJEMEN OPERASIONAL DI WARUNG
MAKAN MANG SABAY, KECAMATAN SUMBERSARI, KABUPATEN
JEMBER**

SKRIPSI

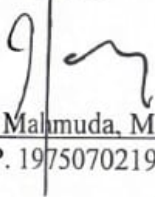
Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Hari : Selasa

Tanggal : 12 Desember 2023

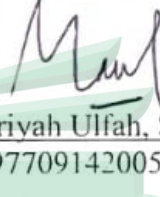
Tim Penguji

Ketua



Dr. Mahmuda, M.E.I
NIP. 197507021998032002

Sekretaris



Hj. Mariyah Ulfah, S.Ag., M.E.I
NIP. 19770914200501204

Anggota :

1. Dr. H. Ubaidillah, M. Ag.
2. Dr. Nikmatul Masruroh, M.E.I

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



Menyetujui
Dekan Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. H. Ubaidillah, M. Ag
NIP. 196812261996031001

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”

(Q.S Al-Hasyr Ayat 18)¹.



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

¹ Al-qur'an dan Terjemah, 2016. Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia

PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah. Dengan atas nama Allah *Subhanahu wa ta'ala* serta shalawat beserta salam tetap saya haturkan terhadap Nabi Muhammad *Shallallahu `alaihi Wa Sallam*.

Dengan ucapan alhamdulillah dan rasa bangga karya ilmiah berupa skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya yang tanpa lelah dan pamrih untuk memperjuangkan pendidikan saya sampai berada pada titik saat ini.
2. Istri saya tercinta Devi Aura yang terus memberi support tiada batas sampai skripsi ini selesai.
3. Keluarga besar saya yang menjadi bagian perjalanan kehidupan saya dalam bermasyarakat dan berpendidikan
4. Keluarga besar istri saya yang selalu memahami keadaan dan kondisi saya dan keluarga besar saya.

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

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah. Dengan dengan nama Allah *Subhanahu wa ta'ala* atas limpahan rahmat, berkah, dan hidayahnya, dan diiringi bantuan do'a dan ikhtiar sehingga penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat menyelesaikan program sarjana strata 1, telah saya selesaikan dengan baik.

Dengan selesainya Karya Ilmiah (skripsi) ini dapat saya peroleh karena danya dukungan dari semua pihak. Oleh karenanya, saya menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Ubaidillah, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Bapak Dr. M.F Hidayatullah, S.H.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Ibu Sofiah, M.E., selaku Koordinator Program Studi Ekonomi Syariah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
5. Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I selaku DPA saya selama kuliah di UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
6. Ibu Dr. Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I dosen pembimbing skripsi saya yang terus memberi bimbingan dalam penyelesaian Karya Ilmiah skripsi ini.

7. Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama saya menempuh pendidikan di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
8. Seluruh pihak yang telah mendukung dan mensupport dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Semoga Allah *Subhanahu wa ta'ala* membalas akan amal baik yang telah bapak/ibu berikan kepada saya. Harapan saya semoga Karya Ilmiah skripsi ini dapat bermanfaat bagi saya pribadi, pembaca, dan masyarakat luas. *Amin Ya Allah Yaa Rabbal'alamin.*

Jember, 25 November 2023

Penulis,

Atiqur Rohman

NIM. E20182191



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

ABSTRAK

Atiqur Rohman, Dr. Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I 2023. Sistem Manajemen Operasional Di Warung Makan Mang Sabay, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember

Sebagian besar perusahaan yang berada di wilayah Jember adalah perusahaan yang bergerak di bidang konsumtif, yang umumnya harus membutuhkan strategi dalam manajemen pengoperasiannya tepat sasaran. Salah satu bidang konsumtif yang ada di Jember adalah Warung Makan Mang Sabay. Di dalam menjalankan aktifitas bisnisnya, perusahaan tentunya menggunakan suatu taktik atau strategi. Kombinasi strategi yang digunakan tentunya memberikan pengaruh pada performa perusahaan. Sedangkan kejelasan strategi yang digunakan berhubungan dengan performa perusahaan.

Fokus pembahasan dalam penelitian ini adalah 1. Bagaimana perencanaan sistem manajemen operasional yang dilakukan oleh Warung Makan Mang Sabay? 2. Bagaimana penjadwalan manajemen operasional Warung Makan Mang Sabay? 3. Bagaimana pengawasan manajemen operasional Warung Makan Mang Sabay?

Tujuan Penelitian ini adalah 1. Untuk mengetahui sistem manajemen operasional yang dilakukan oleh Warung Makan Mang Sabay 2. Untuk mengetahui penjadwalan manajemen operasional Warung Makan Mang Sabay 3. Untuk mengetahui pengawasan manajemen operasional Warung Makan Mang Sabay.

Penelitian ini berupa penelitian kualitatif dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi yang mengambil lokasi di Warung Makan Mang Sabay, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember data yang digunakan adalah sumber data skunder dan primer dengan menggunakan triangulasi sumber dan teknik dalam keabsahan data.

Hasil penelitian ini adalah 1 Warung Makan Mang Sabay memprioritaskan efisiensi dan kualitas dalam setiap tahap manajemen operasionalnya, mulai dari pemesanan hingga penyajian. Mereka menekankan kualitas makanan dengan standar yang ketat dan prosedur keamanan yang cermat. Fokus mereka pada manajemen kualitas, pelatihan, dan adaptasi terhadap pasar menunjukkan komitmen holistik mereka dalam memberikan pengalaman pelanggan yang unggul. 2. Penjadwalan karyawan dan produksi di Warung Makan Mang Sabay dilakukan secara terorganisir dan terstruktur. Pembagian peran dan tanggung jawab yang jelas memudahkan pengelolaan waktu dan sumber daya untuk mencapai efisiensi operasional. 3. Pengawasan Warung Makan Mang Sabay dalam proses manajemen operasional adalah mulai dari fluktuasi permintaan hingga masalah teknis, koordinasi internal, dan penyesuaian dengan regulasi. Strategi adaptasi, perbaikan sistem, dan konsistensi dalam penanganan situasi darurat menjadi kunci untuk mengatasi tantangan-tantangan ini dan menjaga kualitas pelayanan yang baik.

Kata Kunci: *Sistem, Manajemen Operasional, Warung Makan.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN BIMBINGAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
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.....	8
BAB II.....	10
KAJIAN PUSTAKA.....	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Dasar Teori.....	20
BAB III	30
METODE PENELITIAN.....	30
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	30
B. Lokasi Penelitian.....	31
C. Subyek Penelitian.....	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	32
E. Analisis Data	35
F. Keabsahan Data.....	38
G. Tahapan-Tahap Penelitian.....	39
BAB IV	40
PEMBAHASAN	40
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40

B. Penyajian Data dan Analisis.....	47
C. Hasil Pembahasan Temuan	60
BAB V.....	67
PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

MATRIK PENELITIAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

DAFTAR WAWANCARA

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

SURAT IZIN PENELITIAN

SURAT SELESAI BIMBINGAN

SURAT BEBAS PLAGIASI

DOKUMENTASI

BIODATA PENULIS

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi sangat diperlukan setiap negara sebab adanya peningkatan pertumbuhan ekonomi menunjukkan kesejahteraan yang tercermin pada peningkatan output perkapita serta diikuti dengan daya beli masyarakat yang semakin meningkat. Melalui pertumbuhan ekonomi sebuah negara dapat mengubah kondisi perekonomiannya menjadi lebih baik dalam suatu periode tertentu. Pertumbuhan ekonomi ditandai dengan bertumbuhnya sektor ekonomi masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari perkembangan pertumbuhan nasional. Perekonomian dikatakan mengalami pertumbuhan apabila jumlah balas jasa riil terhadap penggunaan faktor-faktor produksi pada tahun tertentu lebih besar dari tahun sebelumnya.²

Pertumbuhan UKM di Indonesia ternyata cukup didominasi oleh industri makanan dan minuman. Sejak beberapa tahun lalu, perkembangan bisnis di bidang makanan dan minuman mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan. Industri restoran dan rumah makan hingga saat ini masih diyakini sebagai salah satu bentuk usaha yang memiliki prospek yang cukup bagus, bahkan dalam kondisi krisis sekalipun. Kemampuan dalam menarik konsumen merupakan salah satu strategi untuk mengembangkan

² Iqbal Fauzi, "Strategi Pengembangan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) (Studi Kasus Pada UD. Genteng Pres Super Soka Masinal Desa Pancasan kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas) (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Purwoketo, 2018).

usaha yang di geluti setiap usahawan³. Di dunia kewirausahaan pengelolaan merupakan salah satu elemen terpenting untuk memicu pengembangan karena pada dasarnya kesuksesan *bisnisan* dilihat dari manajemen yang akurat.

Perkembangan bisnis memicu meningkatnya persaingan pasar yang semakin ketat, hal tersebut membuat setiap pengusaha harus bisa berinovasi untuk mengembangkan bisnisnya⁴. Bagi setiap orang yang berbisnis jika tidak memikirkan tentang strategi yang tepat dalam mengembangkan dan mengelola dengan benar maka berakibat usaha tersebut tidak akan pernah berkembang. Untuk mengembangkan usaha perlu kiranya untuk melihat lingkungan eksternal sehingga dapat mengetahui peluang serta dampak terhadap keberlangsungan bisnis tersebut. Lingkungan eksternal itu sendiri menurut Michael Porter dalam teori Lima Kekuatan Porter terdiri dari ancaman pendatang baru, kekuatan tawar-menawar pemasok, kekuatan tawar-menawar pembeli, ancaman produk substitusi, persaingan diantara para anggota industri.

Seiring dengan berjalannya waktu dan perkembangan industri di jember, Upah Minimum Kabupaten/Kota (UMK) di Jember terus meningkat. Hal ini menyebabkan banyak investor, terutama yang bergerak di bidang produksi makin meningkat. Sehingga sebagian besar perusahaan yang berada di wilayah Jember adalah perusahaan yang bergerak di bidang

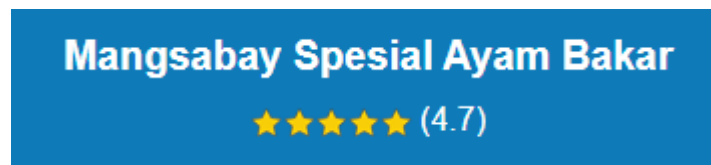
³ Ay Ling, "Pengelolaan dan Pengembangan Usaha Pada Usaha Mikro Kecil Menengah (Studi Deskriptif Pada Rumah Makan Palem Asri Surabaya)", *Jurnal AGORA*, Vol. 1 No. 1 (2013), 1.

⁴ Wilson Kingofong dan Roy Setiawan, "Pengelolaan dan Pengembangan Bisnis Pengelola Pusat Perbelanjaan Pada Fungsi SDM di PT. Jasa Mitra Propertindo Surabaya", *Jurnal AGORA*, Vol. 1 No. 3 (2013), 1.




konsumtif, yang umumnya harus membutuhkan strategi dalam manajemen pengoperasiannya tepat sasaran. Salah satu bidang konsumtif yang ada di Jember adalah Warung Makan Mang Sabay. Di dalam menjalankan aktifitas bisnisnya, perusahaan tentunya menggunakan suatu taktik atau strategi. Kombinasi strategi yang digunakan tentunya memberikan pengaruh pada performa perusahaan. Sedangkan kejelasan strategi yang digunakan berhubungan dengan performa perusahaan.

Warung Makan Mang Sabay merupakan restoran yang lokasinya berada di Provinsi Jawa Timur yang tepatnya di daerah **Jember**. Restoran ini menjual berbagai macam jenis makanan/minuman seperti aneka **nasi**, **aneka ayam bebek** dengan rasa yang sangat enak dan harga terjangkau yang bisa anda nikmati bersama-sama dengan keluarga. Restoran ini juga menyediakan kategori jenis kuliner yang beragam seperti:

- a) Mang Sabay Bakar
- b) Mang Sabay Geprek
- c) Topping Bakaran
- d) Minuman
- e) Mang Sabay Goreng
- f) Tumisan dan Ekstra
- g) Paket Hemat
- h) Sambal



Gambar 1. Rating Warung Makan Mang Sabay

 Rasa Enak	473 Rating
 Segar	360 Rating
 Porsi Pas	423 Rating

Gambar 2. Rating Detail Warung Makan Mang Sabay
(<https://www.carikulinerindonesia.com/#11178313#mangsabay-spesial-ayam-bakar>)

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat bahwasanya Warung Makan Mang Sabay mendapat rating total 4,7. Artinya, mayoritas pengunjungnya menikmati dan menyukai hidangan yang disediakan. Pada Gambar 2, terlihat rating paling banyak terletak pada “Rasa Enak” yaitu berjumlah 473 rating. Urutan kedua yaitu pada “Porsi Pas” dengan jumlah 423 rating. Terakhir pada “Segar” dengan jumlah 360 rating.

Warung Makan Mang Sabay yang terletak di Jember merupakan industri bidang konsumtif ada pada taraf pemula/perintis. Bagi industri kafe atau tempat makan dalam mengembangkan bisnis untuk bersaingpun harus memiliki strategi tertentu untuk mengembangkan dan mengelolanya, supaya mampu menyaingi usaha kedai atau industri lainnya didalam mencapai kesuksesan berbisnis. Strategi manajemen operasional dapat mempermudah jalan usaha bisa berkembang. usaha terencana dikaitkan

dengan peningkatan kreatifitas, keterampilan, menyelesaikan masalah, pembelajaran dan perkembangan manusia dalam organisasi. Selain itu juga dapat mengubah tujuan dan strategi, teknologi, desain jabatan, struktur, proses dan orang-orangnya.

Berdasarkan permasalahan di atas penulis dengan mengangkat judul “**Sistem Manajemen Operasional Di Warung Makan Mang Sabay, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember**”. Manajemen operasional seperti apa yang di lakukan, juga faktor seperti apa sehingga dapat menghambat keberlangsungan tempat makan tersebut.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka fokus penelitian yang akan menjadi fokus kajian penelitian ini adalah:

1. Bagaimana perencanaan sistem manajemen non operasional yang dilakukan oleh Warung Makan Mang Sabay?
2. Bagaimana penjadwalan manajemen operasional Warung Makan Mang Sabay?
3. Bagaimana pengawasan manajemen operasional Warung Makan Mang Sabay?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan di atas, maka tujuan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk perencanaan sistem manajemen non operasional yang dilakukan oleh Warung Makan Mang Sabay.

2. Untuk mengetahui penjadwalan manajemen operasional Warung Makan Mang Sabay.
3. Untuk mengetahui pengawasan manajemen operasional Warung Makan Mang Sabay.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terbagi menjadi dua, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan khususnya mengenai sistem manajemen operasional Warung Makan Mang Sabay dan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti

Manfaat untuk peneliti sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar S1, juga untuk menambah wawasan pengetahuan dalam bidang ekonomi khususnya pada sistem manajemen operasional Warung Makan Mang Sabay.

- b. Bagi Kampus UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan literatur bagi lembaga UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Progran Studi Ekonomi

Syariah yang mengembangkan kajian mengenai Sistem Manajemen Operasional Warung Makan Mang Sabay.

c. Bagi Warung Makan Mang Sabay

Hasil penelitian ini diharapkan mendapat manfaat untuk Warung Makan Mang Sabay sebagai bahan masukan untuk memperbaiki Sistem Manajemen Operasional Di Warung Makan Mang Sabay, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember

E. Definisi Istilah

Untuk menambah pengetahuan mengenai penelitian yang akan digunakan, maka peneliti perlu menjelaskan definisi istilah sesuai judul yang diterapkan. Definisi istilah dalam penelitian sebagai bentuk untuk mengetahui makna dari judul yang diteliti dan bertujuan untuk menghindari salah penafsiran makan tentang permasalahan yang diteliti.

1. Sistem Manajemen Operasional

Sistem adalah suatu kesatuan yang terdiri atas elemen dan komponen yang saling berinteraksi, saling terkait atau saling bergantung membentuk keseluruhan yang kompleks⁵. Sedangkan manajemen operasional adalah sebuah fungsi manajemen yang utama dalam sebuah perusahaan, dan telah berkembang pesat sebab kemajuan teknologi dan munculnya inovasi baru yang telah diterapkan dalam

⁵ M. Alda, "Sistem Informasi Penjualan Ban Berbasis Android Pasa Express Ban", *Jurnal Inti Nusa MFerdianto Attaufiqri*, Vol. 14 No. 2, (2020), 133.

praktik bisnis⁶. Menurut saya, sistem manajemen operasional adalah sebuah komponen yang penting untuk memajukan suatu organisasi atau perusahaan, karena di dalam sistem manajemen operasional terdapat unsur-unsur yang dapat menjadi acuan.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga penutup. Adapun sistematika pembahasan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan tentang latar belakang penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan definisi istilah. Hal ini untuk memberikan informasi dari penulis terkait bagaimana tahapan awal ketika melakukan penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Menjelaskan tentang penelitian terdahulu dengan penelitian yang hendak dilakukan untuk melihat tingkat orisinalitasnya dan kajian teori yang relevan dengan penelitian untuk memberikan deskripsi teoritis mengenai Sistem Manajemen Operasional di Warung Makan Mang Sabay Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi tentang metode yang hendak dilakukan yaitu meliputi pendekatan dan jenis penelitian menggunakan penelitian kualitatif studi

⁶ Sulthan Shawummil Faiq, "Analisis Manajemen Operasional Perusahaan Multi Nasional (Studi Kasus Pada PT Unilever Tbk.)", *Jurnal Manajemen*, Vol. 11 No. 2, (2021), 135-143.

deskripti, lokasi penelitian di warung makan Mang Sabay Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember, metode pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi, analisis data dilakukan melalui tahap pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. kemudian keabsahan data menggunakan teknik triangulasi.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Berisi seputar objek penelitian, penyajian data dan analisis serta pembahasan masalah sesuai dengan fokus penelitian.

BAB V PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan melalui fokus penelitian yang dikaji pada bab IV serta saran-saran dari peneliti untuk Warung makan Mang Sabay.



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

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan beberapa penelitian yang telah dilaksanakan dari penelitian orang lain sebagai penunjang penelitian yang dibahas oleh peneliti. Dalam peninjauan ulang terkait dengan topik yang akan diteliti, peneliti memilih beberapa penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Irfan Syafrudih: 2022, Analisis Strategi Manajemen Operasi Pada Coffeeshop di Pekan Baru.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, dari empat dimensi strategi operasional, maka yang terbaik adalah pada dimensi kompetensi.⁷

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, persamaan penelitian ini dengan penelitian yang hendak dilakukan peneliti yaitu sama-sama membahas tentang manajemen operasional, namun penelitian ini lebih fokus ke strategi, sedangkan penelitian kami fokus ke sistem. Perbedaannya yaitu terletak pada objek penelitian, penelitian ini meneliti *Coffeeshop* yang hanya menjual makanan dan minuman ringan saja, sedangkan penelitian kami meneliti warung makan.

⁷ Irfan Syafrudin, "Analisis Strategi Manajemen Operasi Pada Coffeeshop di Pekan Baru", (Skripsi: Universitas Islam Riau Pekan Baru, 2022).

2. Ahmad Habib Murtadlo: 2019, Analisis Manajemen Risiko Operasional pada Usaha Kue dan Roti CV. Jaya Bakery dalam Perspektif Ekonomi Islam.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, manajemen risiko operasional pada CV. Jaya Bakery Royal Bandar Lampung adalah tidak bertentangan dengan Islam, karena pihak perusahaan menganut prinsip kehati-hatian dan melakukan manajemen risiko dalam Islam yaitu berusaha untuk menjaga amanah Allah SWT akan harta kekayaan⁸.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, persamaan penelitian ini dengan penelitian yang hendak dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama membahas manajemen operasional. Namun perbedaan penelitian ini dengan penelitian kami terteloh pada fokus penelitian, fokus penelitian ini adalah tentang manajemen risiko operasional.

3. Alan Budi Ramadani: 2022, Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Kedai Kopi Victoria di Kabupaten Sumbawa Besar.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, kedai Kopi Victoria menerapkan strategi keunggulan dengan baik. Strategi keunggulan biaya kedai Kopi Victoria dengan menawarkan harga yang terjangkau dan dengan kualitas menyunya. Strategi diferensiasi, *value* yang ditawarkan kedai Kopi Victoria sudah menarik, memiliki barista yang

⁸ Ahmad Habib Murtadlo, "Analisis Manajemen Risiko Operasional pada Usaha Kue dan Roti CV. Jaya Bakery Dalam Perspektif Ekonomi Islam" (Skripsi: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019).

sudah mumpuni mengenai kopi, infrastruktur yang dimiliki kedai Kopi Victoria sudah efisien dan membuat konsumen nyaman⁹.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, persamaan penelitian ini dengan penelitian yang hendak dilakukan oleh peneliti yaitu sama menggunakan metode kualitatif, sedangkan perbedaannya yaitu pada lokasi penelitian. Perbedaannya juga terdapat pada fokus penelitian, penelitian ini lebih terfokus pada strategi untuk mengembangkan bisnisnya.

4. Maulida: 2022, Analisis Strategi Manajemen Bisnis Kuliner Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Usaha Kuliner Adee Kak Nah di Kecamatan Meureudu).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, strategi manajemen bisnis usaha Adee Kak Nah memiliki 4 komponen yaitu, *planning, organizing, actuating dan controlling*. Strategi manajemen bisnis tersebut sudah sesuai dengan prinsip ekonomi Islam (3 pilar) berupa tauhid, syariah dan akhlak¹⁰.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, persamaan penelitian ini dengan penelitian yang hendak dilakukan oleh peneliti yaitu sama menganalisis manajemen strategi bisnis, sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada fokus penelitiannya.

⁹ Alan Budi Ramadani, "Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Kedai Kopi Victoria di Kabupaten Sumbawa Besar" (Skripsi: Universitas Muhammadiyah Mataram, 2022).

¹⁰ Maulida, "Analisis Strategi Manajemen Bisnis Kuliner dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Usaha Kuliner Adee Kak Nah Kecamatan Meureudu)" (Skripsi: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2022).

5. Dian Kusuma Wardani: 2022, Efektivitas Manajemen Operasional Pimpinan Dalam Pengelolaan Logistik dan Peralatan di Kantor BPBD Sumatera Utara.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, manajemen operasional logistik dan peralatan yang ada di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Sumatera Utara belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Meskipun BPBD Sumatera Utara telah melakukan secara optimal namun tetap saja terdapat kendala di dalam pelaksanaannya, salah satunya adalah kurangnya sarana yang memadai sehingga BPBD Sumatera Utara di dalam pelaksanaannya harus menggunakan sarana instansi terkait lainnya sehingga manajemen operasional logistik dan peralatan dapat berjalan dengan baik¹¹.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, persamaan penelitian ini dengan penelitian yang hendak dilakukan oleh peneliti yaitu sama menggunakan metode kualitatif, sedangkan perbedaannya yaitu pada objek penelitian. Objek yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu di Kantor BPBD Sumatera Utara. Hal ini sangat berbeda dengan penelitian kami yang berkecimpung di bidang kuliner.

6. Abdul Aziz Kumar: 2023, Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Produk Seblak Preanger Jember.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, Seblak Preanger sudah memiliki sistem manajemen mutu yang baik mulai dari

¹¹ Dian Kusuma Wardani, "Efektivitas Manajemen Operasional Pimpinan dalam Pengelolaan Logistik dan Peralatan di Kantor BPBD Sumatra Utara" (Skripsi: Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Medan, 2022).

pengendalian bahan baku, pengendalian stok opname hingga bahan jadi dan siap dihidangkan. Meskipun 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. 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 prosedur. Untuk mengatasi masalah yang ada Seblak Preanger melakukan upaya untuk mengatasi hal tersebut dengan perbaikan sistem, pelatihan training SDM dengan tepat dan evaluasi yang berkelanjutan¹².

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, persamaan penelitian ini dengan penelitian yang hendak dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama melakukan penelitian di Kabupaten Jember, sedangkan perbedaannya yaitu pada fokus penelitian. Fokus penelitian dalam penelitian ini yaitu lebih fokus membahas tentang sistem manajemen mutu produk.

7. Indra Syaifullah: 2022, Implementasi Fungsi Manajemen Operasional Pada Jasa Distribusi di PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: a) Implementasi fungsi manajemen operasional memang benar dilaksanakan di PT.

¹² Abdul Aziz Kumar, "Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Produk Seblak Preanger Jember" (Skripsi: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023).

Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember melalui perencanaan, penjadwalan, dan pengawasan operasional. b) Faktor penghambat terletak pada kurangnya SDM, keterbatasan transportasi, metode yang masih bersifat manual dan tata letak ruangan dengan jumlah terbatas. Sedangkan faktor pendukungnya adalah adanya tindak lanjut dari para *stakeholder* perusahaan untuk saling bahu membahu dalam mewujudkan fungsi manajemen operasional yang efektif dan efisien¹³.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, persamaan penelitian ini dengan penelitian yang hendak dilakukan oleh peneliti yaitu sama membahas tentang manajemen operasional, sedangkan perbedaannya yaitu pada objek penelitian. Objek penelitian pada penelitian ini yaitu di PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember.

8. Dinarni Pratiwi: 2022, Strategi Pengembangan Usaha Rumah Makan Mas Untung Malili Kab. Luwu Timur.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, Rumah Makan Mas Untung Malili menggunakan konsep strategi pengembangan analisis SWOT dengan penerapan ini dapat menarik sebagian besar masyarakat yang ada di Malili atau masyarakat di luar Malili agar dapat berbelanja di rumah makan Mas Untung. Minat beli konsumen terhadap rumah makan Mas Untung dipengaruhi oleh beberapa alasan seperti, konsumen yang lebih memperhatikan kualitas produk dan cita rasa yang dijual, harga yang ditawarkan terjangkau, tempat yang

¹³ Indra Syaifullah, "Implementasi Fungsi Manajemen Operasional Pada Jasa Distribusi di PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember" (Skripsi: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022).

strategis dan nyaman serta pelayanan yang baik diberikan di rumah makan Mas Untung Malili sehingga konsumen tidak bosan berbelanja di rumah makan Mas Untung¹⁴.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, persamaan penelitian ini dengan penelitian yang hendak dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif, sedangkan perbedaannya yaitu fokus penelitiannya. Penelitian ini lebih fokus membahas tentang strategi pengembangan usahanya.

9. Nur Hidayati: 2020, Analisis Manajemen Operasional Repair Container di Depo PT. Karana Panorama Logistik.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa, manajemen operasional secara umum adalah sebuah usaha pengelolaan secara maksimal dalam penggunaan berbagai faktor produksi seperti Sumber Daya Manusia (SDM). Manajemen ini kita dapat gunakan menghandel suatu kebijakan yang berkaitan dengan tata kelola, membuat strategi dalam aktivitas kerja serta membantu proses pengambilan keputusan yang terbaik. Terdapat empat fungsi manajemen operasional yaitu, perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian. Kendala yang dihadapi dalam manajemen operasional *repair container* di Depo PT. Karana Panorama Logistik yaitu pembacaan tulisan

¹⁴ Dinarni Pratiwi, "Strategi Pengemabangan Usaha Rumah Makan Mas Untung Malili Kab. Luwu Timur" (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2022).

surveyor yang kurang jelas sehingga dapat memungkinkan terjadinya kesalahan perhitungan¹⁵.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, persamaan penelitian ini dengan penelitian yang hendak dilakukan oleh peneliti yaitu sama membahas tentang manajemen operasional, sedangkan perbedaannya yaitu pada manajemen operasional *repair container* dan manajemen operasional warung makan. Penelitian ini dilakukan pada Depo PT. Karana Panorama Logistik.

10. Ali Asad: 2019, Analisis Strategi Pemasaran Rumah Makan Kedai Jomer Parakan Dalam Menghadapi Persaingan Usaha.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, Strategi yang dilakukan Kedai Jomer yaitu bauran pemasaran meliputi produk, pelayanan, promosi, harga, tempat serta melakukan peningkatan pelayanan. Strategi-strategi tersebut dilakukan sesuai dengan nilai-nilai pemasaran syariah yaitu *Siddiq* (benar), *Amanah*, *Tabligh*, *Fathonah*.

Dalam strategi penyediaan tempat yang kurang cukup luas. Pelayanan yang dilakukan Kedai Jomer, sangat memerhatikan karakteristik pemasaran syariah yang Humanistis artinya saling menghormati antara sesama, terlebih lagi dengan konsumen dengan menganggap bahwa konsumen adalah raja. Dalam menghadapi persaingan pasar, Kedai Jomer lebih memerhatikan internal perusahaan dengan melakukan perbaikan produk dan Sumber Daya Manusia (SDM). Hal tersebut

¹⁵ Nur Hidayati, "Analisis Manajemen Operasional *Repair Container* di Depo PT. Karana Panorama Logistik" (Skripsi: STIA dan Manajemen Kepelabuhan Banurawati Surabaya, 2020).

berarti sesuai dengan karakteristik pemasaran syariah antara lain Ketuhanan (*Rabbaniah*), Etis (*Akhlaqiah*), dan Humanistik (*Al-Insaniyah*)¹⁶

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, persamaan penelitian ini dengan penelitian yang hendak dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif, sedangkan perbedaannya yaitu pada fokus penelitiannya. Penelitian ini lebih fokus pada strategi pemasaran.

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama, Judul, Tahun	Persamaan	Perbedaan
1.	Irfan Syafrudih “Analisis Strategi Manajemen Operasi Pada Coffeeshop di Pekan Baru” (2022)	Sama-sama membahas tentang manajemen operasional dan menggunakan metode kualitatif	Perbedaannya yaitu terletak pada objek penelitiannya
2.	Ahmad Habib Murtadlo “Analisis Manajemen Risiko Operasional pada Usaha Kue dan Roti CV. Jaya Bakery dalam Perspektif Ekonomi Islam” (2019)	Sama-sama membahas manajemen operasional dan sama-sama menggunakan metode kualitatif	Perbedaannya yaitu pada fokus penelitian yakni, pada masalah risiko operasional
3.	Alan Budi Ramadani “Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Kedai Kopi Victoria di Kabupaten Sumbawa Besar” (2022)	Sama-sama menggunakan metode kualitatif	Perbedaannya yaitu pada lokasi penelitiannya
4.	Maulida “Analisis Strategi Manajemen	Sama-sama menganalisis	Perbedaannya yaitu terletak

¹⁶ Ali Asad, “Analisis Strategi Pemasaran Rumah Makan Kedai Jomer Parakan Dalam Menghadapi Persaingan usaha” (Skripsi: Universitas Islam Negeri Wali Songo Semarang, 2019).

No	Nama, Judul, Tahun	Persamaan	Perbedaan
	Bisnis Kuliner Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Usaha Kuliner Adee Kak Nah di Kecamatan Meureudu)” (2022)	manajemen strategi bisnis dan sama menggunakan metode kualitatif	pada fokus penelitiannya
5.	Dian Kusuma Wardani “Efektivitas Manajemen Operasional Pimpinan Dalam Pengelolaan Logistik dan Peralatan di Kantor BPBD Sumatera Utara” (2022)	Sama-sama menggunakan metode kualitatif	Perbedaannya yaitu pada objek penelitian dan tahun penelitiannya
6.	Abdul Aziz Kumar “Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Produk Seblak Preanger Jember” (2023)	Sama-sama melakukan penelitian di Kabupaten Jember dan sama-sama menggunakan metode kualitatif	Serbedaannya yaitu pada objek penelitian dan fokus penelitiannya
7.	Indra Syaifullah “Implementasi Fungsi Manajemen Operasional Pada Jasa Distribusi di PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember” (2022)	Sama-sama membahas tentang manajemen operasional dan sama menggunakan metode kualitatif	Perbedaannya yaitu pada tahun penelitian dan fokus penelitiannya
8.	Dinarni Pratiwi “Strategi Pengembangan Usaha Rumah Makan Mas Untung Malili Kab. Luwu Timur” (2022)	Sama-sama menggunakan metode kualitatif	Perbedaannya yaitu pada fokus penelitiannya.
9.	Nur Hidayati “Analisis Manajemen Operasional <i>Repair Container</i> di Depo PT. Karana Panorama Logistik” (2020)	Sama-sama membahas tentang manajemen operasional dan sama menggunakan metode kualitatif	Perbedaannya yaitu manajemen operasional <i>repair container</i> dan manajemen operasional warung makan.

No	Nama, Judul, Tahun	Persamaan	Perbedaan
10.	Ali Asad “Analisis Strategi Pemasaran Rumah Makan Kedai Jomer Parakan Dalam Menghadapi Persaingan Usaha” (2019)	Sama-sama menggunakan metode kualitatif	Perbedaannya yaitu pada fokus penelitiannya.

B. Dasar Teori

1. Pengertian Sistem Manajemen Operasional

Sistem adalah suatu prosedur atau elemen yang saling berhubungan satu sama lain dimana dalam suatu sistem terdapat masukan, proses dan keluaran, untuk mencapai tujuan yang diharapkan.¹⁷ Sedangkan manajemen operasional secara harfiah terdiri dari dua kata, yaitu manajemen dan operasional. Manajemen mempunyai dua makna, yaitu manajemen sebagai posisi dan manajemen sebagai proses. Rosenberg dan Adam mengatakan sebagai posisi, manajemen memiliki arti seorang atau kelompok yang melaksanakan kajian dan rumusan keputusan yang menjadi strategi awal yang akan menguntungkan sebuah perusahaan maupun organisasi. Kemudian manajemen sebagai proses merupakan suatu fungsi yang berhubungan pengkoordinasian, perencanaan, pergerakan, dan pengendalian serangkaian aktivitas perusahaan dan organisasi. Rosenberg juga mengatakan operasional adalah tindakan atau proses

¹⁷ K. Anama, “Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Pada MI Al-Mursydiyyah”, *Jurnal Teknik Informatika*, Vol. 11 No. 2, (2018), 207.

tertentu yang menjadi unsur dari sejumlah kegiatan untuk menciptakan sebuah produk.¹⁸

Sementara definisi manajemen operasional menurut para ahli adalah sebagai berikut¹⁹:

- a) Jay Heizer dan Barry Render, pengertian manajemen operasional adalah sebaris aktivitas yang menghasilkan jasa atau barang dengan cara mengubah input menjadi *output*.
- b) Richart L. Draft, mengungkapkan manajemen operasional adalah bidang manajemen yang fokus pada produksi barang, serta menggunakan alat khusus untuk pemecahan masalah produksi.
- c) James Evan dan David Collier, mengartikan manajemen operasional adalah ilmu dan seni untuk memastikan bahwa barang dan jasa diciptakan dan berhasil dikirim ke pelanggan.

Dari pengertian manajemen operasional menurut beberapa para ahli, peneliti menyimpulkan bahwa manajemen operasional merupakan rentetan kegiatan produksi yang menciptakan bermacam-macam barang atau jasa mulai dari pemilihan barang baku sampai menjadi produk jadi yang berhasil dikirimkan ke pelanggan.

2. Fungsi Sistem Manajemen Operasional

¹⁸ Murdifin Haming dan Mahfud Nur Jamaddudin, *Manajemen Produksi Modern Operasional Manufaktur dan Jasa* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), 17.

¹⁹ Murdifin Haming dan Mahfud Nur Jamaddudin, *Manajemen Produksi Modern Operasional Manufaktur dan Jasa* 18.

Apabila ingin menciptakan manajemen operasional yang efisien dan efektif, dapat dilihat dari fungsi manajemen operasional antara lain²⁰:

a) Perencanaan Operasional (*Operations Plan*)

Mengenai pentingnya suatu perencanaan, ada beberapa konsep yang tertuang dalam Al Qur'an dan Hadits. Diantara ayat Al Qur'an yang terkait dengan fungsi perencanaan adalah:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ
بِمَا تَعْمَلُونَ

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan” (Q.S Al-Hasyr Ayat 18).

Perencanaan dibagi menjadi lima kategori, yaitu kualitas (*quality*), tata letak (*lay out*), lokasi (*location*), metode (*methods*) dan kualitas (*capacity*).

b) Kualitas (*Quality*)

Kapasitas merupakan jumlah produk yang dapat dihasilkan oleh perusahaan dalam kondisi normal. Kapasitas perusahaan tergantung pada ukuran fasilitas dan jumlah karyawan. Kapasitas saat ini dan kapasitas ke depannya dapat merencanakan perencanaan jangka panjang perusahaan.

c) Tata Letak (*Lay Out*)

²⁰ Valentina Christiani Santoso, “Analisis Fungsi Manajemen Operasional Pada PT Puyuh Plastik”, *Jurnal AGORA*, Vol. 3 No. 1 (2017), 2.

Tata letak merupakan perlengkapan atau peralatan yang menentukan apakah perusahaan dapat merespon permintaan pesanan pelanggan secara efisien dalam hal kenyamanan dan kecepatan. Perusahaan sebaiknya mengindahkan tata letak agar dapat memberikan kenyamanan bagi seluruh stakeholder perusahaan maupun orang yang ingin datang ke perusahaan.

d) Lokasi (*Location*)

Lokasi berpengaruh pada fleksibilitas dan efek biaya produksi. Perencanaan lokasi menjadi sesuatu yang memberi dampak bagi perusahaan, sehingga dapat menawarkan layanan yang murah yang menjadikan keunggulan dari pesaing.

e) Metode (*Methods*)

Metode merupakan kegiatan mempercepat layanan dengan cara menghilangkan langkah yang tidak dibutuhkan. Salah satu metode layanan yang diperlukan pada masa kini adalah menggunakan layanan secara online sehingga dapat diproses secara cepat.

f) Kualitas (*Capacity*)

Kualitas merupakan karakteristik produk atau jasa dapat menanggung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang tersirat atau yang telah dinyatakan. Perencanaan kualitas mempersiapkan karyawan meningkatkan metode atau produk perusahaan.

g) Penjadwalan Operasional (*Operations Schedule*)

Manajer mengembangkan jadwal atau daftar untuk menghasilkan dan memakai sumber daya produksi. Penjadwalan menunjukkan produk apa yang akan diproduksi, kapan suatu proses produksi akan dilakukan, dan sumber daya yang digunakan. Menurut Ronald Ebert dan Ricky W. Griffin semua organisasi menggunakan 4 sumber daya dari lingkungan organisasi diantaranya sumber daya finansial, sistem informasi, fisik dan manusia.

h) Pengawasan Operasional (*Operations Control*)

Mengenai fungsi pengawasan, Allah SWT berfirman dalam Al Qur'an sebagai berikut:

وَالَّذِينَ اتَّخَذُوا مِنْ دُونِهِ أَوْلِيَاءَ اللَّهُ حَفِيظٌ عَلَيْهِمْ وَمَا أَنْتَ عَلَيْهِمْ بِوَكِيلٍ

“Dan orang-orang yang mengambil pelindung-pelindung selain Allah, Allah mengawasi (perbuatan) mereka; dan kamu (ya Muhammad) bukanlah orang yang disertai mengawasi mereka” (Q.S As-Syuraa Ayat 6).

Pada perencanaan jangka panjang telah ada penjadwalan yang disusun, pengontrolan operasional dibutuhkan oleh manajer untuk memonitor kinerja dengan membFerdianto Attaufiqngkan perencanaan secara rinci. Ketika jadwal tidak terpenuhi, maka Manajer harus mengambil tindakan korektif. *Follow up* merupakan tindakan memeriksa untuk memastikan keputusan produksi sedang dilaksanakan, ini adalah kunci dan berjalannya kendali operasi.

Pengawasan operasional menyangkut manajemen material dan pengendalian mutu²¹.

Pengendalian mutu mempunyai empat prinsip utama, yaitu sebagai berikut:

a) Kepuasan Pelanggan

Semua usaha manajemen dalam pengendalian mutu diarahkan pada satu tujuan utama yaitu terciptanya kepuasan pelanggan. Pelanggan haruslah merupakan prioritas utama organisasi, karena kelangsungan organisasi tergantung pada pelanggan.

b) Respek Terhadap Setiap Orang

Karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu, setiap orang dalam organisasi harus diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

c) Manajemen Berdasarkan Fakta

Maksudnya adalah setiap keputusan yang diambil harus berdasarkan pada data, bukan pada perasaan (*feeling*). Dengan menggunakan data, maka manajemen dan tim dalam organisasi dapat fokus pada situasi yang vital. Dengan demikian, manajemen dapat memprediksikan hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.

²¹ Ronald Elbert dan Ricky W. Griffin, *Bisnis: Edisi ke-6. Terjemah oleh Rd. Soemanagara* (Jakarta: Airlangga, 2016), 121-124.

d) Perbaiki Berkesinambungan

Setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu didalam suatu sistem atau lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat semakin meningkat²².

3. Tujuan Sistem Manajemen Operasional

Tujuan manajemen operasional ada lima, yaitu sebagai berikut:

- a) Mengarahkan perusahaan atau organisasi untuk menghasilkan produk atau jasa yang sesuai dengan keinginan pasar.
- b) Mengarahkan perusahaan atau organisasi untuk menghasilkan produk atau jasa yang efisien.
- c) Mengarahkan perusahaan atau organisasi untuk menghasilkan manfaat yang besar atau nilai tambah.
- d) Mengarahkan perusahaan atau organisasi untuk menjadi pemenang dalam sebuah persaingan.
- e) Mengarahkan perusahaan atau organisasi agar produk atau jasa diminati oleh konsumen²³

4. Faktor-Faktor Yang Menentukan Manajemen Operasional

Faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen operasional adalah:²⁴

²² Rita Ambar Wati Sukmono dan Supardi, *Manajemen Operasional dan Implementasi Dalam Industri* (Sidoarjo: Umsida, 2020), 19-20.

²³ Ronald Elbert dan Ricky W. Griffin, *Bisnis: Edisi ke-6. Terjemah oleh Rd. Soemanagara* (Jakarta: Airlangga, 2016), 120.

a) Manajer/Pimpinan

Pada dasarnya setiap tindakan yang diambil oleh manajer atau pimpinan mempengaruhi dalam beberapa hal, seperti aturan-aturan, kebijakan-kebijakan, dan prosedur-prosedur organisasi terutama masalah-masalah yang berhubungan dengan masalah personalia, distribusi imbalan, gaya komunikasi, cara-cara yang digunakan untuk memotivasi, teknik-teknik dan tindakan pendisiplinan, interaksi antara manajemen dan kelompok, interaksi antar kelompok, perhatian pada permasalahan yang dimiliki karyawan dari waktu ke waktu, serta kebutuhan akan kepuasan dan kesejahteraan karyawan.

b) Tingkah Laku Karyawan

Tingkah laku karyawan mempengaruhi melalui kepribadian mereka, terutama kebutuhan mereka dan tindakan-tindakan yang mereka lakukan untuk memuaskan kebutuhan tersebut. Komunikasi karyawan memainkan bagian penting, karena cara seseorang berkomunikasi menentukan tingkat sukses atau gagalnya hubungan antar manusia.

c) Tingkah Laku Kelompok Kerja

Terdapat kebutuhan tertentu pada kebanyakan orang dalam hal hubungan persahabatan, suatu kebutuhan yang seringkali dipenuhi oleh kelompok dalam organisasi. Kelompok-kelompok

²⁴ Higgins, "Manajemen Operasional: Definisi dan Faktor Yang Mempengaruhi Manajemen Operasional", *Jurnal Manajemen*, <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2013/02/manajemen-operasional-definisi-dan.html> (diakses pada 19 Oktober 2023).

berkembang dalam organisasi dengan dua cara, yaitu secara formal, utamanya pada kelompok kerja; dan informal, sebagai kelompok persahabatan atau kesamaan minat.

d) Faktor Eksternal Organisasi

Sejumlah faktor eksternal organisasi mempengaruhi pada organisasi tersebut. Keadaan ekonomi merupakan faktor utama yang mempengaruhi organisasi. Keadaan ekonomi adalah faktor utama. Di lain pihak, ledakan ekonomi dapat mendorong penjualan dan memungkinkan setiap orang mendapatkan pekerjaan dan peningkatan keuntungan yang besar, sehingga hasilnya menjadi lebih positif.

5. Ruang Lingkup Manajemen Operasional

Karakteristik dari sistem manajemen operasional adalah:²⁵

- a) Mempunyai tujuan, yaitu menghasilkan barang dan jasa.
- b) Mempunyai kegiatan, yaitu proses transformasi.
- c) Adanya mekanisme yang mengendalikan pengoperasian.

Ada tiga aspek yang saling berkaitan dalam ruang lingkup manajemen operasional, yaitu:

- a) Aspek struktural yaitu aspek yang memperlihatkan konfigurasi komponen yang membangun sistem manajemen operasi dan interaksinya satu sama lain.

²⁵ Zulian Yamit, "Manajemen Produksi dan Operasi: Edisi Ke 2", (Yogyakarta: FE UII, 2003).

- b) Aspek fungsional yaitu aspek yang berkaitan dengan manajemen dan organisasi komponen struktural maupun interaksinya mulai dari perencanaan, penerapan, pengendalian maupun perbaikan agar diperoleh kinerja optimum.
- c) Aspek lingkungan memberikan dimensi lain pada sistem manajemen operasi yang berupa pentingnya memperhatikan perkembangan dan kecenderungan yang terjadi di luar sistem.



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

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif, karena memiliki keunggulan atau kelebihan yang bersifat fleksibilitas yang tinggi dalam menentukan langkah-langkah penelitian. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subyek penelitian. Misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya, secara holistik dengan cara deskriptif dalam suatu konteks khusus yang dialami tanpa ada campur tangan manusia dan dengan memanfaatkan secara optimal sebagai metode ilmiah yang lazim digunakan²⁶. Metode pendekatan kualitatif dipergunakan karena telah melalui beberapa pertimbangan yakni alasannya karena metode kualitatif lebih mudah untuk dipergunakan dengan fakta yang sebenarnya di lapangan, apabila ternyata ganda dan juga metode ini mampu menyajikan langsung hakikat hubungan antara responden dan peneliti.

Sedangkan jenis penelitian ini berbentuk penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang diupayakan untuk mengamati permasalahan secara sistematis dan akurat mengenai fakta dan sifat objek tertentu. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memaparkan, menggambarkan dan memetakan

²⁶ Leksono, S., *Penelitian Kualitatif Ekonomi: Dari Metodologi ke Metode*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 34.

fakta-fakta berdasarkan cara pandang atau kerangka berfikir tertentu. Metode ini berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan kondisi, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, efek yang terjadi atau kecenderungan yang tengah berkembang. Disebut deskriptif, penelitian ini bertujuan untuk menguraikan tentang sifat-sifat (karakteristik) suatu keadaan dalam bentuk kata-kata atau bahasa²⁷.

Selain itu, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif karena diharapkan mampu memudahkan peneliti untuk mengetahui dan mengenal secara mendalam mengenai informasi dan data yang diperoleh dari para informan yang berkaitan dengan Sistem Operasional Manajemen Operasional di Warung Makan Mang Sabay Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan dimana pelaksanaan penelitian itu dilakukan. Lokasi penelitian ini juga sebagai tempat untuk mencari data-data objektif yang digunakan untuk menjawab masalah-masalah yang sudah ditetapkan dalam penelitian. Adapun lokasi yang dipilih peneliti untuk melakukan penelitian ini adalah Warung Makan Mang Sabay yang beralamatkan di Jl. Sumatra No.122 C, Tegal Boto Lor, Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68121.

²⁷ Moh. Nadzir, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), 16.

C. Subyek Penelitian

Penelitian yang bersifat kualitatif ini, digunakan untuk menemukan subyek atau informan yang dapat dijadikan sumber data. Peneliti dilapangan akan menggunakan metode *purposive* yaitu memilih informan yang dianggap mengetahui dan memahami permasalahan yang ada untuk diteliti secara mendalam dan dapat dipercaya menjadi sumber data yang tepat dan benar²⁸. Pada penelitian ini, terdapat beberapa subyek yang dapat memberikan informasi terkait permasalahan yang akan dikaji diantaranya ialah:

- 1) Bapak Ferdianto Attaufiq selaku kepala atau pemilik warung makan Mang Sabay
- 2) Bapak Wahyu Riizki selaku manajer warung makan Mang Sabay
- 3) Bak Siti Azahra selaku karyawan warung makan Mang Sabay
- 4) Bak Devi selaku konusmen atau pelanggan warung makan Mang Sabay.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Pengumpulan data dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari *setting*-nya, data dapat

²⁸ Hasan dan M. Tholchach, *Metode Penelitian Kualitatif* (Malang: Lembaga Penelitian UNISMA), 142.

dikumpulkan pada *setting* alamiah (*natural setting*). Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer, dan sumber sekunder. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi²⁹. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga cara yang dianggap sesuai untuk dijadikan metode pengumpulan data untuk mendapatkan data yang valid, yaitu dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berikut penjelasan dari metode pengumpulan data di atas:

1) Observasi

Observasi adalah bagian dari pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan. Dalam penelitian kualitatif, data tidak akan diperoleh di belakang meja, tetapi harus terjun ke lapangan, ke masyarakat, organisasi, dan komunitas. Data yang diobservasi dapat berupa gambaran tentang sikap, tingkah laku, sikap, dan keseluruhan interaksi antar manusia. Data observasi juga dapat berupa dalam suatu organisasi atau pengalaman para anggota dalam berorganisasi³⁰.

2) Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang memiliki tujuan tertentu dan dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara yang

²⁹ Hardani Ahya *et. al.*, *Metode Penelitian kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020), 120-121.

³⁰ J. R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya* (Jakarta: PT. Grasindo, 2010), 112.

mengajukan pertanyaan dan terwawancara memberikan jawaban³¹. Teknik wawancara ini dilakukan untuk memperoleh data dari informan dengan mencatat serta merekam jawaban dari pertanyaan-pertanyaan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pengumpulan data dengan jenis wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis untuk pengumpulan datanya.

Dalam hal ini, wawancara tidak terstruktur lebih mengutamakan responden yang memiliki pengetahuan yang mendalam serta mengalami situasi dan fenomena yang akan diteliti. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan³².

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengambilan data yang diproses melalui dokumen-dokumen. Metode dokumentasi dipakai untuk mengumpulkan data dari sumber-sumber dokumen yang mungkin atau bahkan berlawanan dengan hasil wawancara. Metode dokumentasi dilakukan untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara dan observasi³³. Dalam penelitian ini, dokumen yang dibutuhkan yaitu

³¹ Lexy J Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2018), 186.

³² *Ibid.*, 190.

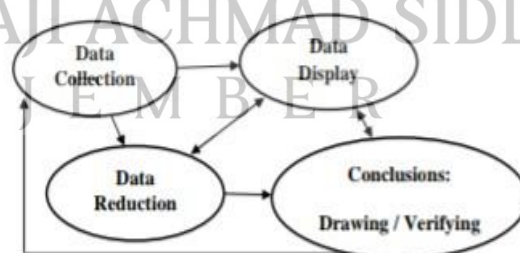
³³ SFerdianto Attaufiq Hesti Sondak, Rita N. Taroreh, dan Yantje Uhing, "Faktor-faktor Loyalitas Pegawai di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara", *Jurnal EMBA*, Vol. 7 No. 1 (Januari, 2019), 675.

berkaitan dengan data penelitian Strategi Manajemen Operasional di Warung Makan Mang Sabay, berupa:

- a. Sejarah berdirinya Warung Makan Mang Sabay
- b. Visi dan Misi Warung Makan Mang Sabay
- c. Struktur Organisasi Warung Makan Mang Sabay
- d. Jumlah Karyawan Warung Makan Mang Sabay
- e. Dokumen-dokumen Lainnya

E. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif yang bersifat interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman yaitu kegiatan pengumpulan, kondensasi dan penyajian data serta penarikan kesimpulan berlangsung dalam siklus yang bersifat interaktif. Adapun aktivitas yang dilakukan dalam analisis data menurut Miles dan Huberman di dalam analisis data kualitatif itu terdapat alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan.



Gambar 3.1 Analisis Data dengan Model Interaktif

1) *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Pengumpulan data yaitu pengumpulan data pertama atau mentah yang dikumpulkan dalam suatu penelitian.

2) *Data Condensation* (Kondensasi Data)

Miles dan Huberman menyatakan bahwa “*Data Condensation refers to the process of selecting data, focusing, simplifying, abstracting, and transforming the data that appear in the full corpus (body) of writtenup field notes, interview transcripts, documents, and other empirical materials. By Condensing, we ‘re making data stronger*”. kondensasi data adalah proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrakkan dan mentransformasi data yang terdapat pada catatan lapangan, wawancara transkrip, dokumentasi dan bahan empiris lainnya. Dengan menggunakan data kondensasi data akan menjadi lebih kuat³⁴. Letak perbedaan antara reduksi data dengan kondensasi menyesuaikan seluruh data yang dijaring tanpa harus memilah (mengurangi) data. Dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

- a. *Selecting* yaitu pada tahap ini peneliti harus bertindak selektif dalam menyeleksi dimensi-dimensi atau informasi mana yang lebih penting untuk dikumpulkan dan dianalisis. Peneliti mengumpulkan seluruh informasi tersebut untuk memperkuat penelitian.
- b. *Focusing* yaitu pada tahap ini merupakan kelanjutan dari tahap seleksi data, peneliti memfokuskan data yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian.

³⁴ Miles dan Huberman, *Qualitative Data Analysis* (India: SAGE Publication, 2014), 30.

- c. *Abstracsing*, yaitu pada tahap ini data yang terkumpul dievaluasi dan dirangkum yang inti, proses dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada di dalamnya.
- d. *Simplifying* dan *Transforming*, yaitu data dalam penelitian ini selanjutnya disederhanakan dan ditransformasikan dalam berbagai era, yakni melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan data dalam satu pola yang lebih luas dan sebagainya.

3) *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data dikondensasi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data, penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan atau data teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi dan melakukan sesuatu, menganalisis lebih lanjut atau mengambil tindakan berdasarkan pemahaman itu³⁵.

4) *Drawing and Verifying Conclusion* (Menggambarkan dan Memverifikasi Kesimpulan dan Penarikan Kesimpulan)

Penarikan kesimpulan yaitu sebuah kegiatan analisis yang penting untuk menarik kesimpulan dan verifikasi. Awal mula pengumpulan data dilakukan oleh seorang penganalisis kualitatif dimulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan penjelasan, alur sebab akibat dan proposisi. Kesimpulan tidak akan muncul sampai

³⁵ *Ibid.*, 30-31.

pengumpulan data selesai, tergantung pada banyaknya kumpulan dari catatan yang dilakukan di lapangan, pengkodeannya, penyimpanannya dan metode pencarian ulang serta kecakapan peneliti³⁶.

F. Keabsahan Data

Salah satu cara yang digunakan oleh peneliti dalam menguji keabsahan data ialah dengan menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembFerdianto Attaufiqng terhadap data itu. Data tersebut bisa dipengaruhi oleh kredibilitas informannya, waktu pengungkapan, kondisi yang dialami dan sebagainya. Maka penelitian perlu melakukan triangulasi yaitu pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Sehingga ada triangulasi dari sumber/informan, triangulasi dari teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.

Triangulasi dibedakan menjadi 3 macam, yaitu triangulasi teknik, triangulasi sumber, dan triangulasi teori. Dalam penelitian ini, kami menggunakan keabsahan data triangulasi sumber. Triangulasi sumber berarti penelitian menggunakan sumber yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dengan teknik yang sama³⁷.

³⁶ *Ibid.*, 31-32.

³⁷ Harys. *Triangulasi*. September, 2023. <https://www.jopglass.com/triangulasi/>. (Diunduh pada tanggal 7 Juli 2022).

G. Tahapan-Tahap Penelitian

Pada tahapan-tahapan penelitian ini, peneliti mengidentifikasi masalah, menentukan lokasi, penetapan pengumpulan metode data seperti pengamatan atau observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah itu, melakukan analisis data. Sebelum melakukan penelitian terdapat:

1) Tahap Persiapan

Tahap penelitian ini, melakukan pencarian data terkait dengan pembahasan judul. Peneliti mengumpulkan buku, data-data seperti jurnal dan skripsi terdahulu yang terkait dengan teori yang digunakan.

2) Tahap Pelaksanaan

Pada tahap ini, peneliti melakukan pencarian data yang terkait dengan Strategi Manajemen Operasional di Warung mang Sabay kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember yang ada di lokasi penelitian.

3) Tahap Analisis Data

Pada tahap ini, peneliti menyusun semua data yang diperoleh dari lapangan dan disusun secara sistematis agar dapat dipahami.

4) Tahap Pelaporan

Tahap pelaporan ini, merupakan teknik penelitian akhir dengan membuat laporan secara tertulis dari hasil temuan yang didapatkan. Hasil penulisan laporan akan ditulis dalam bentuk skripsi.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Warung Makan Mangsabay

Restoran Mangsabay Spesial Ayam Bakar merupakan restoran yang lokasinya berada di Provinsi Jawa Timur yang tepatnya di daerah Jember

- a. Alamat : Jalan. Sumatra No 122C Sumpersari Jember
- b. Telepon :
- c. Daftar Online : 21-Aug-2021
- d. Ambil Di Tempat : Ya
- e. Bisa Dikirim : Ya

Restoran ini menjual berbagai macam jenis makanan/minuman seperti : Aneka Nasi, Aneka Ayam Bebek dengan rasa yang sangat enak dan harga terjangkau yang bisa anda nikmati bersama-sama dengan keluarga. Anda bisa mencoba semua menu yang disediakan dan siap memanjakan lidah Anda.

Restoran ini juga menyediakan kategori jenis kuliner yang beragam seperti :

- a. Mang Sabay Bakar
- b. Mang Sabay Geprek
- c. Topping Bakaran
- d. Minuman
- e. Tumisan Dan Extra
- f. Sambal
- g. PAKET HEMAT

Jam Operasional Restoran Mangsabay adalah sebagai berikut:

Senin : 00.00 – 23.59 WIB
 Selasa : 00.00 – 23.59 WIB
 Rabu : 00.00 – 23.59 WIB
 Kamis : 00.00 – 23.59 WIB
 Jum'at : 00.00 – 23.59 WIB
 Sabtu : 00.00 – 23.59 WIB

2. Daftar Menu Restoran Mangsabay

Kategori Mang Sabay Bakar

Berikut harga dan menu Mang Sabay Bakar dengan harga yang ekonomis. Anda bisa menikmati bersama keluarga dan saudara anda

Nama	Harga
 Ayam Sabay Bakar Nasi Lalapan Sambal	Rp. 19,000
 Ayam Sabay Jumbo Bakar Nasi Lalapan Sambal	Rp. 23,000
 Ikan Nila Bakar Nasi Lalapan Sambal	Rp. 22,000
 Lele Bakar Nasi Lalapan Sambal	Rp. 17,000
 Sosis Bakar Nasi Nasi Lalapan Sambal	Rp. 16,000
 Telur Bakar Nasi Lalapan Sambal	Rp. 15,000
 Gurami Bakar Nasi Nasi Gurami Lalapan Sambal	Rp. 28,000
 Ayam Krispi Bakar Nasi Lalapan Sambal	Rp. 19,000
 Ayam Krispi Jumbo Bakar Nasi Lalapan Sambal	Rp. 23,000

Gambar 4.1. Menu Kategori Mang Sabay Bakar

Kategori Mang Sabay Goreng


Berikut harga dan menu Mang Sabay Goreng yang mempunyai khas unik dan lezat. Ayo Buruan silahkan dipesan menu yang lezat ini.

	Nama	Harga
	Ayam Sabay Goreng Nasi Lalapan Sambal	Rp. 19,000
	Ayam Sabay Jumbo Goreng Nasi Lalapan Sambal	Rp. 23,000
	Ayam Goreng Kampung Nasi Lalapan -	Rp. 26,000
	Ikan Nila Goreng Nasi -	Rp. 22,000
	Lele Goreng Nasi Nasi Lalapan Sambal	Rp. 17,000
	Telur Krispi Nasi Telur Krispi Nasi Lalapan	Rp. 16,000
	Gurami Goreng Nasi Nasi Gurami Lalapan Sambal	Rp. 28,000
	Udang Nasi Nasi Udang Lalapan Sambal	Rp. 21,000
	Ayam Krispi Original Nasi Lalapan Sambal	Rp. 19,000
	Ayam Krispi Jumbo Original -	Rp. 23,000
	Bebek Sabay Nasi Nasi Bebek Lalapan Sambal	Rp. 29,000
	Jamur Krispi Nasi Nasi Jamur Lalapan Sambal	Rp. 14,000
	Kulit Krispi Nasi Kulit Krispi Nasi Lalapan	Rp. 15,000

Gambar 4.2. Menu Kategori Mang Sabay Goreng

Kategori Mang Sabay Gepek

Berikut harga dan menu Mang Sabay Gepek yang mempunyai khas unik dan lezat. Ayo Buruan silahkan dipesan menu yang lezat ini.

Nama	Harga
 Ayam Sabay Gepek Nasi Lalapan Sambal (Ayam Tanpa Tepung Krispi)	Rp. 19,000
 Ayam Sabay Jumbo Gepek Nasi Lalapan Sambal (Ayam Tanpa Tepung Krispi)	Rp. 23,000
 Ayam Krispi Gepek Nasi Lalapan Sambal	Rp. 19,000
 Ayam Krispi Jumbo Gepek Nasi Lalapan Sambal	Rp. 23,000

Gambar 4.3. Menu Kategori Mang Sabay Gepek

Kategori Topping Bakaran

Berikut harga dan menu Topping Bakaran dengan rasa yang unik dan enak. Silakan memesan sembari menikmati suasana enjoy di rumah

Nama	Harga
 Dumpling Keju Bakar -	Rp. 7,000
 Salmonball Bakar -	Rp. 7,000
 Pentol Bakar -	Rp. 7,000
 Udang Krispi -	Rp. 15,000
 Dumpling Ayam Bakar -	Rp. 7,000
 Otak - Otak Bakar -	Rp. 7,000
 Sosis Bakar -	Rp. 7,000
 Nugget Bakar -	Rp. 7,000
 Shrimp Ball -	Rp. 7,000
 Kulit Krispi -	Rp. 13,000
 Jamur Krispi -	Rp. 11,000
 Tempe -	Rp. 6,000
 Tahu -	Rp. 6,000

Gambar 4.4. Menu Kategori Topping Bakaran

Kategori Tumisan Dan Extra

Berikut harga dan menu Tumisan Dan Extra dengan harga yang ekonomis. Anda bisa menikmati bersama keluarga dan saudara anda

Nama	Harga
 Tumle Tauge -	Rp. 10,000
 Tumle Kangkung -	Rp. 10,000
 Koi Goreng -	Rp. 8,000
 Terong Goreng -	Rp. 7,000
 Sambal Ijo -	Rp. 5,000
 Sambal Geprak -	Rp. 5,000
 Nasi Uduk -	Rp. 7,000
 Nasi Putih -	Rp. 5,000
 Tumle Buncle -	Rp. 10,000
 Tumle Sawi Putih -	Rp. 10,000
 Tumle Pakis -	Rp. 10,000
 Oseng Cumi -	Rp. 14,000
 Oseng Cumi Nasi Nasi Oseng Cumi	Rp. 18,000
 Peta Goreng -	Rp. 5,000
 Sambal Terasi -	Rp. 5,000
 Tumle Jamur -	Rp. 11,000
 Tumle Kacang Panjang -	Rp. 10,000
 Tumle Pak Col -	Rp. 10,000
 Sambal Tomat -	Rp. 5,000

Gambar 4.5. Menu Kategori Tumisan dan Extra

Kategori PAKET HEMAT

Berikut harga dan menu PAKET HEMAT yang mempunyai khas unik dan lezat. Ayo Buruan atahkan pesanan menu yang lezat ini.

Mama	Harga
 Ayam Sabay Bakar Es Teh Nasi Lelapan Sambal	Rp. 20,000
 Ayam Sabay Jumbo Bakar Es Teh Nasi Lelapan Sambal	Rp. 24,000
 Ayam Sabay Goreng Es Teh Nasi Lelapan Sambal	Rp. 20,000
 Ayam Sabay Jumbo Goreng Es Teh Nasi Lelapan Sambal	Rp. 24,000
 Ayam Sabay Geprek Es Teh Ayam Geprek Tanpa Tepung Kripi	Rp. 20,000
 Ayam Sabay Jumbo Geprek Es Teh Ayam Geprek Tanpa Tepung Kripi	Rp. 24,000
 Nasi Ikan Nila Bakar Es Teh Nasi Lelapan Sambal	Rp. 23,000
 Ikan Lela Bakar Es Teh Nasi Lelapan Sambal	Rp. 18,000
 Udang Kripi Es Teh -	Rp. 23,000
 Oseng Cumi Es Teh -	Rp. 21,000
 Lela Goreng Es Teh -	Rp. 18,000
 Gurami Bakar Es Teh -	Rp. 30,000
 Gurami Goreng Es Teh -	Rp. 30,000
 Gurami Geprek Es Teh -	Rp. 30,000
 Nila Goreng Es Teh -	Rp. 23,000
 Ayam Kripi Bakar Es Teh Nasi Lelapan Sambal	Rp. 20,000
 Ayam Kripi Jumbo Bakar Es Teh Nasi Lelapan Sambal	Rp. 24,000
 Ayam Kripi Original Es Teh Nasi Lelapan Sambal	Rp. 20,000
 Ayam Kripi Original Jumbo Es Teh -	Rp. 24,000
 Ayam Kripi Geprek Es Teh Nasi Lelapan Sambal	Rp. 20,000
 Ayam Kripi Geprek Jumbo Es Teh -	Rp. 24,000
 Bebek Bakar Es Teh -	Rp. 31,000
 Bebek Goreng Es Teh -	Rp. 31,000
 Bebek Geprek Es Teh -	Rp. 31,000

Gambar 4.6. Menu Kategori Paket Hemat


Kategori Minuman

Berikut harga dan menu Minuman yang mempunyai khas unik dan lezat. Ayo Buruan alahkan dipesan menu yang lezat ini.

Nama	Harga
 Original Tea -	Rp. 6,000
 Milk Tea -	Rp. 7,000
 Lecy Tea -	Rp. 8,000
 Lemon Tea -	Rp. 8,000
 Chocolate Milk -	Rp. 12,000
 Greentea Milk -	Rp. 12,000
 Red Velvet -	Rp. 12,000
 Air Mineral -	Rp. 6,000
 Jeruk -	Rp. 7,000
 Coffee Beer -	Rp. 9,000
 Temulawak -	Rp. 9,000
 Extra Joes -	Rp. 8,000
 Extra Joes Susu -	Rp. 9,000
 Kuku Bima -	Rp. 8,000
 Kuku Bima Susu -	Rp. 9,000
 GoodDay Frazze -	Rp. 8,000
 Cappucino -	Rp. 8,000
 Nutrisari -	Rp. 8,000
 Nutrisari Susu -	Rp. 9,000
 Thal Tea Milk -	Rp. 12,000
 Taro Milk -	Rp. 12,000
 Vanilla Milk -	Rp. 12,000
 Bubble Gum -	Rp. 12,000
 Manggo Milk -	Rp. 12,000

Gambar 4.7. Menu Kategori Minuman

Kategori Sambal
Berikut harga dan menu Sambal yang memiliki cita rasa yang unik. Ayo Nikmati Menu yang Lezat dan Bikin Nagih ini.

Nama	Harga
 Sambal Ijo -	Rp. 6,000
 Sambal Geprek -	Rp. 6,000
 Sambal Tomat -	Rp. 6,000

Gambar 4.8. Menu Kategori Sambal

B. Penyajian Data dan Analisis

Untuk mendukung agar penelitian ini berjalan sesuai rencana penelitian, peneliti akan menyajikan hasil dari observasi, wawancara, serta dokumentasi digunakan untuk bahan pendukung dalam penelitian ini yaitu meliputi:

1. Perencanaan Sistem Manajemen Non Operasional Yang Dilakukan Oleh Warung Makan Mang Sabay

Sistem Manajemen Operasional adalah kerangka kerja atau proses yang digunakan oleh sebuah organisasi untuk mengelola operasi sehari-hari mereka. Ini mencakup berbagai aktivitas, prosedur, dan kebijakan yang dirancang untuk mencapai tujuan operasional perusahaan dengan efisiensi dan efektivitas.

Sistem Manajemen Operasional melibatkan perencanaan, pelaksanaan, kontrol, dan peningkatan terus-menerus atas proses-proses yang terlibat dalam menjalankan operasi perusahaan. Ini dapat mencakup pengelolaan rantai pasokan, manufaktur, pengelolaan

inventaris, pengelolaan kualitas, perencanaan produksi, dan aspek lain dari operasi bisnis.

Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan efisiensi, mengoptimalkan sumber daya, meningkatkan kualitas produk atau layanan, meminimalkan risiko, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan sistem manajemen operasional yang baik, sebuah organisasi dapat berfungsi dengan lebih lancar dan dapat bersaing lebih baik di pasar.

Peneliti melakukan wawancara kepada pemilik, manajer, dan karyawan Warung Makan Mang Sabay di Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember selaku informan yakni Bapak Ferdianto Attaufiq menyampaikan sebagai berikut:

Bapak Ferdianto Attaufiq menyampaikan bahwa sistem manajemen operasional di warungnya fokus pada efisiensi operasional dan kualitas produk yang konsisten. Hal ini sesuai dengan pernyataannya:

“Sistem manajemen operasional kami di Warung Makan Mang Sabay mencakup proses mulai dari pengadaan bahan baku, proses pemesanan, pengolahan, hingga penyajian makanan kepada pelanggan. Kami fokus pada efisiensi operasional dan kualitas produk yang konsisten.”³⁸

Peneliti juga menanyakan lebih lanjut terkait Apa saja proses utama yang tercakup dalam sistem manajemen operasional Warung

³⁸ Wawancara Manajer Warung Makan Mang Sabay Bapak Wahyu Riizki, Sumbersari Jember, 3 September 2023, Pukul 10.32 WIB.

Makan Mang Sabay kepada manajer warung makan Mang Sabay yakni Bapak Wahyu Riizki menyampaikan sebagai berikut:

"Proses utama dalam sistem manajemen operasional kami meliputi pengelolaan persediaan, proses pemesanan dan pengolahan makanan, pengaturan area penyajian, serta manajemen tim. Kami fokus pada efisiensi, kualitas, dan pengalaman pelanggan yang memuaskan."³⁹

Berdasarkan wawancara diatas sistem manajemen operasional Warung Makan Mang Sabay fokus pada efisiensi operasional dan kualitas produk yang konsisten serta kualitas, dan pengalaman pelanggan yang memuaskan.

Pada kesempatan yang sama peneliti juga menanyakan bagaimana alur kerja dari pemesanan hingga penyajian makanan di warung tersebut Bapak Wahyu Riizki selaku manajer menyatakan sebagai berikut:

Alur kerja kami dimulai dari pemesanan pelanggan yang diterima oleh staf layanan. Pesanan ditransmisikan ke dapur dengan rincian yang jelas. Tim dapur mengolah pesanan sesuai dengan standar resep yang telah ditetapkan. Setelah selesai, makanan diteruskan ke staf penyajian untuk disiapkan dan disajikan kepada pelanggan sesuai dengan pesanan mereka.

Lebih lanjut peneliti menanyakan perihal Bagaimana pengelolaan persediaan bahan baku dan inventaris di Warung Makan

Mang Sabay Bapak Ferdianto Attaufiq menyampaikan sebagai berikut:

“Kami memiliki sistem pencatatan yang teratur untuk memantau persediaan bahan baku. Melalui pemesanan yang terencana dan hubungan baik dengan pemasok, kami berusaha menjaga persediaan

³⁹ Wawancara Manajer Warung Makan Mang Sabay Bapak Wahyu Riizki, Sumpersari Jember, 3 September 2023, Pukul 10.35 WIB.

agar tidak kekurangan. Inventarisasi rutin dilakukan untuk memastikan kelancaran proses operasional.”⁴⁰

Peneliti juga menanyakan bagaimana kebijakan manajemen kualitas diterapkan dalam operasional sehari-hari di warung ini Bapak Wahyu Riizki selaku manajer menyampaikan sebagai berikut:

“Manajemen kualitas sangat penting bagi kami. Kami melakukan pelatihan rutin kepada staf tentang standar kualitas, kebersihan, dan pelayanan kepada pelanggan. Selain itu, ada pengawasan berkala untuk memastikan bahwa prosedur-prosedur ini diikuti dengan ketat oleh seluruh tim.”⁴¹

Peneliti juga menanyakan kepada salah satu karyawan warung Mang Sabay yakni Bak Siti Azahra selaku tim dapur atau tim pengolahan perihal proses pengelolaan dan pengendalian kualitas makanan yang disajikan di warung ini, Bak Siti Azahra menyampaikan sebagai berikut:

“Kualitas makanan adalah prioritas utama kami. Kami memiliki standar resep yang harus diikuti oleh tim dapur dan rutin melakukan pengujian rasa. Selain itu, kami juga memiliki prosedur kebersihan dan keamanan makanan yang ketat untuk memastikan makanan yang kami sajikan aman dan kualitasnya baik.”⁴²

Lebih lanjut peneliti juga menanyakan terkait strategi yang digunakan untuk mengelola dan memotivasi tim Warung Mang Sabay dalam menjalankan operasional harian, beliau manajer Bapak Wahyu Riizki menyampaikan sebagai berikut:

⁴⁰ Wawancara Manajer Warung Makan Mang Sabay Bapak Wahyu Riizki, Sumpersari Jember, 3 September 2023, Pukul 10.40 WIB.

⁴¹ Wawancara Manajer Warung Makan Mang Sabay Bapak Wahyu Riizki, Sumpersari Jember, 3 September 2023, Pukul 10.43 WIB.

⁴² Wawancara Karyawan Warung Makan Mang Sabay Bak Siti Azahra, Sumpersari Jember, 3 September 2023, Pukul 11.11 WIB.

“Kami menerapkan pendekatan inklusif dan adil dalam manajemen tim. Setiap anggota tim memiliki peran yang jelas dan diberikan kesempatan untuk berkembang. Kami juga memberikan apresiasi dan pengakuan atas kontribusi mereka. Pelatihan berkala dan komunikasi terbuka membantu dalam menjaga semangat dan motivasi tinggi di antara tim.”⁴³

Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa Alur kerja Warung Makan Mang Sabay dimulai dari pemesanan, pengolahan, dan penyajian. Di warung tersebut juga memiliki sistem pencatatan yang teratur untuk memantau persediaan bahan baku. Manajemen kualitas sangat penting bagi Warung Makan Mang Sabay sehingga warung tersebut melakukan pelatihan rutin kepada staf tentang standar kualitas, kebersihan, dan pelayanan kepada pelanggan. Warung Makan Mang Sabay juga menerapkan pendekatan inklusif dan adil dalam manajemen tim. Setiap anggota tim memiliki peran yang jelas dan diberikan kesempatan untuk berkembang.

Pada kesempatan sama peneliti juga menanyakan perihal Bagaimana Warung Makan Mang Sabay mengatasi tantangan atau hambatan dalam sistem manajemen operasionalnya Bapak Ferdianto Attaufiq selaku pemilik menyatakan:

“Kami secara terus-menerus mengidentifikasi dan menangani tantangan yang muncul. Misalnya, untuk meningkatkan efisiensi, kami terus memperbarui sistem inventarisasi dan menyempurnakan alur kerja kami. Kami juga mengutamakan umpan balik pelanggan dan melakukan penyesuaian berdasarkan informasi tersebut untuk meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.”⁴⁴

⁴³ Wawancara Manajer Warung Makan Mang Sabay Bapak Wahyu Riizki, Sumpersari Jember, 3 September 2023, Pukul 10.45 WIB.

⁴⁴ Wawancara Pemilik Warung Makan Mang Sabay Ferdianto Attaufiq, Sumpersari Jember, 3 September 2023, Pukul 09.24 WIB.

Lebih lanjut peneliti juga menanyakan perihal Bagaimana Bapak Wahyu Riizki selaku manajer mengevaluasi kinerja operasional secara berkala untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, beliau menyampaikan sebagai berikut :

“Kami memiliki sesi evaluasi rutin yang melibatkan manajemen dan tim operasional. Kami menganalisis data pelayanan, umpan balik pelanggan, serta efisiensi proses dari mulai pemesanan hingga penyelesaian makanan. Dari evaluasi ini, kami mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan mengimplementasikan perbaikan secara proaktif.”⁴⁵

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa tentang proses operasional, kebijakan manajemen, dan evaluasi kinerja, warung tersebut dapat memperkuat sistem manajemen operasional mereka untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada pelanggan. Serta dengan memahami proses utama, strategi manajemen tim, dan cara mengatasi hambatan, Warung Makan Mang Sabay dapat terus mengembangkan sistem manajemen operasional mereka untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang mereka tawarkan kepada pelanggan.

2. Penjadwalan Manajemen Operasional Warung Makan Mang Sabay Kecamatan Summersari, Kabupaten Jember

Manajemen operasional dalam konteks penjadwalan berkaitan dengan proses merencanakan dan mengatur sumber daya yang tersedia secara efisien untuk mencapai tujuan operasional sebuah bisnis. Ini

⁴⁵ Wawancara Pemilik Warung Makan Mang Sabay Ferdianto Attaufiq, Summersari Jember, 3 September 2023, Pukul 09.29 WIB.

melibatkan penentuan waktu, sumber daya, dan kegiatan yang diperlukan untuk menjalankan operasi bisnis secara optimal.

Penjadwalan dalam manajemen operasional melibatkan beberapa aspek penting yaitu Jadwal Produksi, jadwal ini berkaitan dengan penentuan jadwal untuk produksi barang atau jasa. Ini melibatkan pengaturan mesin, aliran kerja, dan alokasi sumber daya untuk memastikan bahwa produksi berjalan secara efisien dan tepat waktu.

Jadwal Karyawan, hal ini untuk merencanakan jadwal kerja karyawan dengan mempertimbangkan rotasi shift, ketersediaan tenaga kerja, dan kebutuhan operasional. Hal ini juga dapat mencakup penjadwalan pelatihan atau pengembangan karyawan.

Peneliti melakukan wawancara kepada manajer Warung Makan Mang Sabay yakni Bapak Wahyu Riizki tentang penjadwalan manajemen operasional diwarungnya, beliau menyampaikan sebagai berikut:

“Untuk penjadwalan karyawan, kami membaginya berdasarkan posisi dan jam kerja. Posisi karyawan di Warung Makan Mang Sabay dibagi menjadi tiga, yaitu koki, pelayan, dan kasir. Koki bertugas untuk memasak makanan, pelayan bertugas untuk melayani pelanggan, dan kasir bertugas untuk menerima pembayaran dari pelanggan.”⁴⁶

Lebih lanjut peneliti menanyakan perihal pembagian jam kerja karyawan di Warung Makan Mang Sabay Bapak Wahyu Riizki menyapaikan sebagai berikut

⁴⁶ Wawancara Manajer Warung Makan Mang Sabay Bapak Wahyu Riizki, Summersari Jember, 7 September 2023, Pukul 10.45 WIB.

“Jam kerja karyawan di Warung Makan Mang Sabay dibagi menjadi tiga shift, yaitu shift pagi, shift sore dan shift malam. Shift pagi dimulai dari pukul 06.00 WIB sampai pukul 14.00 WIB, dan shift sore dimulai dari pukul 14.00 WIB sampai pukul 22.00 WIB shift malam dimulai dari pukul 22.00 WIB sampai pukul 06.00 WIB.”⁴⁷

Berdasarkan pemaparan Bapak Wahyu Riizki diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa penjadwalan karyawan dibagi berdasarkan posisi dan jam kerja. Posisi karyawan di Warung Makan Mang Sabay dibagi menjadi tiga, yaitu koki, pelayan, dan kasir. Koki bertugas untuk memasak makanan, pelayan bertugas untuk melayani pelanggan, dan kasir bertugas untuk menerima pembayaran dari pelanggan. Lebih lanjut Jam kerja karyawan di Warung Makan Mang Sabay dibagi menjadi tiga shift, yaitu shift pagi, shift sore dan shift malam

Peneliti juga menanyakan perihal penjadwalan produksi di Warung Makan Mang Sabay Bapak Wahyu Riizki selaku manajer menyatakan sebagai berikut:

“Untuk penjadwalan produksi, kami membaginya berdasarkan menu yang akan disajikan. Menu yang disajikan di Warung Makan Mang Sabay adalah ayam bakar, nasi putih, lalapan, dan sambal. Proses produksi ayam bakar dimulai dari pukul 04.00 WIB. Ayam yang akan dibakar dibersihkan terlebih dahulu, kemudian dimarinasi dengan bumbu-bumbu khusus. Ayam yang sudah dimarinasi kemudian dibakar di atas bara api. Proses produksi nasi putih dimulai dari pukul 05.00 WIB. Beras dicuci terlebih dahulu, kemudian dimasak dengan air. Nasi yang sudah matang kemudian ditiriskan. Proses produksi lalapan dimulai dari pukul 06.00 WIB. Sayur-sayuran yang akan dijadikan lalapan dicuci terlebih dahulu, kemudian dipotong-potong. Proses produksi sambal dimulai dari pukul 07.00 WIB. Cabai, bawang merah, dan bawang putih dihaluskan, kemudian dicampur dengan garam dan gula.”⁴⁸

⁴⁷ Wawancara Manajer Warung Makan Mang Sabay Bapak Wahyu Riizki, Sumbersari Jember, 7 September 2023, Pukul 10.47 WIB.

⁴⁸ Wawancara Manajer Warung Makan Mang Sabay Bapak Wahyu Riizki, Sumbersari Jember, 7 September 2023, Pukul 10.50 WIB.

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa penjadwalan produksi dibagi berdasarkan menu yang akan disajikan. Menu yang disajikan di Warung Makan Mang Sabay adalah ayam bakar, nasi putih, lalapan, dan sambal. Proses produksi ayam bakar dimulai dari pukul 04.00 WIB. Proses produksi nasi putih dimulai dari pukul 05.00 WIB. Proses produksi lalapan dimulai dari pukul 06.00 WIB. Proses produksi sambal dimulai dari pukul 07.00 WIB.

Lebih lanjut peneliti juga menanyakan siapa yang berhak melakukan penjadwalan produksi, Bapak Wahyu Riizki selaku manajer menyatakan sebagai berikut:

“Penjadwalan produksi dilakukan oleh koki. Koki akan membuat jadwal produksi satu hari sebelumnya, dan kemudian membagikan jadwal tersebut kepada karyawan yang bertugas di dapur.”⁴⁹

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penjadwalan produksi dilakukan oleh koki. Koki yang akan membuat jadwal produksi satu hari sebelumnya, dan kemudian membagikan jadwal tersebut kepada karyawan yang bertugas di dapur

3. Pengawasan Manajemen Operasional Warung Makan Mang Sabay Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember

Faktor penghambat dalam proses manajemen operasional menjadi tantangan yang signifikan bagi banyak organisasi. Di berbagai sektor industri, terdapat sejumlah faktor yang dapat menghambat kelancaran dan efektivitas dari manajemen operasional.

⁴⁹ Wawancara Manajer Warung Makan Mang Sabay Bapak Wahyu Riizki, Sumbersari Jember, 7 September 2023, Pukul 10.50 WIB.

Di tengah dinamika bisnis yang terus berkembang, proses manajemen operasional menjadi tulang punggung kesuksesan sebuah organisasi. Namun, dalam menjalankan operasi sehari-hari, sejumlah hambatan kerap muncul, mengganggu alur kerja yang efisien dan menghalangi pencapaian tujuan perusahaan. Faktor-faktor penghambat ini dapat berasal dari berbagai sumber, mulai dari perubahan teknologi, kebijakan internal, hingga faktor eksternal yang tak terduga.

Adanya perubahan teknologi yang cepat, sifat pasar yang tidak stabil, kompleksitas rantai pasokan global, dan adopsi regulasi baru dapat menjadi penghambat signifikan dalam manajemen operasional. Selain itu, terkadang praktik manajemen yang kaku, kurangnya koordinasi antardepartemen, atau bahkan ketidakmampuan untuk menangani risiko dapat menghambat kelancaran operasional.

Memahami dengan seksama faktor-faktor ini bukanlah hanya tentang mengidentifikasi masalah, tetapi juga tentang mengembangkan strategi yang adaptif dan solutif. Upaya untuk mengatasi penghalang-penghalang ini memerlukan pendekatan holistik yang melibatkan berbagai bagian dari organisasi, dari manajemen hingga lini pertama, agar dapat menciptakan sistem yang lebih tangguh dan responsif terhadap perubahan.

Ketika organisasi mampu mengenali, menghadapi, dan mengatasi faktor-faktor penghambat dalam manajemen operasional, mereka dapat meningkatkan efisiensi, ketangguhan, dan fleksibilitas

dalam menghadapi tantangan yang terus berkembang dalam lingkungan bisnis saat ini.

Dalam menjalankan suatu manajemen operasional tentunya tidak akan lepas dari faktor penghambat dalam proses manajemen operasional Warung Makan Mang Sabay. Dibawah ini merupakan penyajian data dan analisis akan hal tersebut.

Ketika peneliti bertanya apa saja kendala utama yang sering dihadapi dalam operasional sehari-hari di Warung Makan Mang Sabay Bapak Ferdianto Attaufiq selaku pemilik warung menjawab sebagai berikut:

“Salah satu kendala yang kami hadapi adalah fluktuasi permintaan yang tidak terduga. Kadang-kadang kami mengalami lonjakan pesanan tiba-tiba yang dapat memengaruhi waktu pelayanan. Juga, terkadang terjadi keterlambatan pengiriman dari beberapa pemasok yang mengganggu ketersediaan stok.”⁵⁰

Lebih lanjut peneliti juga menanyakan perihal bagaimana Warung Makan Mang Sabay mengelola situasi ketika terjadi kekurangan stok bahan baku yang mendesak, Bapak Ferdianto Attaufiq selaku manajer menyatakan sebagai berikut:

“Ketika terjadi kekurangan stok bahan baku, kami memiliki beberapa strategi. Pertama, kami memiliki beberapa pemasok cadangan untuk mengatasi situasi darurat semacam itu. Selain itu, kami juga memiliki rencana penggantian menu atau variasi menu untuk sementara waktu jika terjadi kekurangan bahan baku tertentu.”⁵¹

⁵⁰ Wawancara Pemilik Warung Makan Mang Sabay Ferdianto Attaufiq, Summersari Jember, 6 September 2023, Pukul 09.29 WIB.

⁵¹ Wawancara Pemilik Warung Makan Mang Sabay Ferdianto Attaufiq, Summersari Jember, 6 September 2023, Pukul 09.32 WIB.

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa salah satu kendala yang dihadapi adalah fluktuasi permintaan yang tidak terduga. Terkadang mengalami lonjakan pesanan tiba-tiba yang dapat memengaruhi waktu pelayanan. Ketika terjadi kekurangan stok bahan baku, majamen warung memiliki beberapa strategi seperti menggunakan pemasok cadangan.

Peneliti juga menanyakan Apakah ada permasalahan teknis yang sering muncul dalam sistem pemesanan atau proses penyajian makanan Bak Devi selaku pelanggan Warung Makan Mang Sabay menyampaikan:

"Warung Makan Mang Sabay berusaha mempertahankan sistem pemesanan yang lancar, namun terkadang ada masalah teknis seperti gangguan koneksi internet atau sistem yang lambat sehingga dapat memperlambat proses pemesanan."⁵²

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Warung Makan Mang Sabay berusaha mempertahankan sistem pemesanan yang lancar, meskipun terkadang terdapat masalah teknis seperti gangguan koneksi internet yang dapat memperlambat proses pemesanan. J E M B E R

Lebih lanjut peneliti menanyakan perihal bagaimana strategi dalam mengatasi peningkatan permintaan pelanggan yang tidak terduga, beliau Bapak Wahyu Riizki selaku manajer menyatakan sebagai berikut:

⁵² Wawancara Pelanggan Warung Makan Mang Sabay Bak Devi, Sumpersari Jember, 9 September 2023, Pukul 11.40 WIB.

“Kami memiliki rencana darurat yang kami terapkan saat terjadi lonjakan pesanan yang tidak terduga. Tim kami lebih siaga, kami melakukan rotasi tugas, dan terkadang kami juga membatasi jumlah pesanan untuk memastikan kami tetap memberikan pelayanan berkualitas dan waktu tunggu yang masuk akal kepada semua pelanggan.”⁵³

Peneliti juga menanyakan Apakah ada hambatan terkait manajemen tim atau koordinasi antara departemen yang mempengaruhi operasional Beliau menyampaikan sebagai berikut:

“Koordinasi antara dapur dan layanan sering kali menjadi tantangan. Terkadang pesanan tidak tertransmisikan dengan jelas, menyebabkan keterlambatan dalam penyajian. Kami sedang melakukan perbaikan dalam sistem komunikasi internal untuk mengatasi masalah ini.”⁵⁴

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Warung Makan Mang Sabay memiliki rencana darurat yang diterapkan saat terjadi lonjakan pesanan yang tidak terduga. Meskipun koordinasi antara dapur dan layanan sering kali menjadi tantangan.

Lebih lanjut Bapak Ferdianto Attaufiq selaku pemilik warung juga menyampaikan pernah mengalami masalah terkait perubahan kebijakan atau regulasi terkait industri makanan sebagai berikut:

"Kami pernah mengalami beberapa perubahan dalam regulasi sanitasi makanan yang memerlukan penyesuaian prosedur kebersihan kami. Meskipun menghadirkan tantangan, kami memastikan untuk selalu mematuhi regulasi tersebut demi keamanan pelanggan."⁵⁵

Berdasarkan pemaparan di atas terlihat bahwa Warung Makan Mang Sabay menghadapi beberapa hambatan dalam operasional

⁵³ Wawancara Manajer Warung Makan Mang Sabay Bapak Wahyu Riizki, Sumbersari Jember, 7 September 2023, Pukul 10.32 WIB.

⁵⁴ Wawancara Manajer Warung Makan Mang Sabay Bapak Wahyu Riizki, Sumbersari Jember, 7 September 2023, Pukul 10.35 WIB.

⁵⁵ Wawancara Pemilik Warung Makan Mang Sabay Ferdianto Attaufiq, Sumbersari Jember, 6 September 2023, Pukul 09.37 WIB.

sehari-hari, namun mereka juga aktif dalam menemukan solusi untuk mengatasi kendala tersebut demi meningkatkan kinerja operasional mereka. Dengan mempersiapkan strategi untuk mengelola kekurangan stok, menangani masalah teknis, dan memiliki rencana untuk lonjakan permintaan pelanggan, Warung Makan Mang Sabay dapat lebih siap menghadapi tantangan dalam operasional mereka.

C. Hasil Pembahasan Temuan

1. Sistem manajemen operasional yang dilakukan oleh Warung Makan Mang Sabay

Sistem Manajemen Operasional adalah kerangka kerja atau proses yang digunakan oleh sebuah organisasi untuk mengelola operasi sehari-hari mereka. Ini mencakup berbagai aktivitas, prosedur, dan kebijakan yang dirancang untuk mencapai tujuan operasional perusahaan dengan efisiensi dan efektivitas.

Sistem Manajemen Operasional melibatkan perencanaan, pelaksanaan, kontrol, dan peningkatan terus-menerus atas proses-proses yang terlibat dalam menjalankan operasi perusahaan. Ini dapat mencakup pengelolaan rantai pasokan, manufaktur, pengelolaan inventaris, pengelolaan kualitas, perencanaan produksi, dan aspek lain dari operasi bisnis.

Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan efisiensi, mengoptimalkan sumber daya, meningkatkan kualitas produk atau layanan, meminimalkan risiko, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dengan sistem manajemen operasional yang baik, sebuah organisasi dapat berfungsi dengan lebih lancar dan dapat bersaing lebih baik di pasar.

Sistem manajemen operasional Warung Makan Mang Sabay mencakup proses mulai dari pengadaan bahan baku, proses pemesanan, pengolahan, hingga penyajian makanan kepada pelanggan. Kami fokus pada efisiensi operasional dan kualitas produk yang konsisten serta kualitas, dan pengalaman pelanggan yang memuaskan.

Alur kerja Warung Makan Mang Sabay dimulai dari pemesanan pelanggan yang diterima oleh staf layanan. Pesanan ditransmisikan ke dapur dengan rincian yang jelas. Tim dapur mengolah pesanan sesuai dengan standar resep yang telah ditetapkan. Setelah selesai, makanan diteruskan ke staf penyajian untuk disiapkan dan disajikan kepada pelanggan sesuai dengan pesanan pelanggan.

Warung Makan Mang Sabay memiliki sistem pencatatan yang teratur untuk memantau persediaan bahan baku. Melalui pemesanan yang terencana dan hubungan yang baik dengan pemasok, Warung Makan Mang Sabay berusaha menjaga persediaan agar tidak kekurangan. Inventarisasi rutin dilakukan untuk memastikan kelancaran proses operasional.

Manajemen kualitas sangat penting bagi Warung Makan Mang Sabay. Warung ini melakukan pelatihan rutin kepada staf tentang standar kualitas, kebersihan, dan pelayanan kepada pelanggan. Selain

itu, ada pengawasan berkala untuk memastikan bahwa prosedur-prosedur ini diikuti dengan ketat oleh seluruh tim.

Kualitas makanan adalah prioritas utama Warung Makan Mang Sabay. Warung ini memiliki standar resep yang harus diikuti oleh tim dapur dan rutin melakukan pengujian rasa. Selain itu, kami juga memiliki prosedur kebersihan dan keamanan makanan yang ketat untuk memastikan makanan yang kami sajikan aman dan berkualitas

Warung Makan Mang Sabay menerapkan pendekatan inklusif dan adil dalam manajemen tim. Setiap anggota tim memiliki peran yang jelas dan diberikan kesempatan untuk berkembang. Warung Makan Mang Sabay juga memberikan apresiasi dan pengakuan atas kontribusi mereka. Pelatihan berkala dan komunikasi terbuka membantu dalam menjaga semangat dan motivasi tinggi di antara tim.

Warung Makan Mang Sabay secara terus-menerus mengidentifikasi dan menangani tantangan yang muncul. Misalnya, untuk meningkatkan efisiensi, warung ini terus memperbarui sistem inventarisasi dan menyempurnakan alur kerja timnya. Warung ini juga mengutamakan umpan balik pelanggan dan melakukan penyesuaian berdasarkan informasi tersebut untuk meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Warung Makan Mang Sabay memiliki sesi evaluasi rutin yang melibatkan manajemen dan tim operasional. Kami menganalisis data pelayanan, umpan balik pelanggan, serta efisiensi proses dari mulai

pemesanan hingga penyelesaian makanan. Dari evaluasi ini, diharapkan dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan mengimplementasikan perbaikan secara proaktif

2. Penjadwalan Manajemen Operasional Warung Makan Mang Sabay Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember

Berdasarkan Posisi dan Jam Kerja Penjadwalan karyawan dilakukan dengan mempertimbangkan tiga posisi utama: koki, pelayan, dan kasir. Setiap posisi memiliki tanggung jawab spesifik dalam operasional warung makan. Selain itu, penjadwalan karyawan dibagi menjadi tiga shift: pagi, sore, dan malam.

Berdasarkan Menu yang Disajikan Penjadwalan produksi dilakukan berdasarkan menu yang disajikan di warung. Proses produksi untuk setiap item menu memiliki jadwal spesifik yang dimulai dari pagi, dimana setiap item memiliki proses persiapan tersendiri.

Tanggung Jawab Koki: Penjadwalan produksi dilakukan oleh koki. Koki bertanggung jawab untuk membuat jadwal produksi satu hari sebelumnya, dan membagikannya kepada karyawan yang bertugas di dapur.

Penjadwalan karyawan dan produksi di Warung Makan Mang Sabay dilakukan secara terorganisir dan terstruktur. Pembagian peran dan tanggung jawab yang jelas memudahkan pengelolaan waktu dan sumber daya untuk mencapai efisiensi operasional.

3. Faktor penghambat dalam proses manajemen operasional Warung Makan Mang Sabay

Salah satu kendala yang Warung Makan Mang Sabay hadapi adalah fluktuasi permintaan yang tidak terduga. Kadang-kadang warung ini mengalami lonjakan pesanan tiba-tiba yang dapat memengaruhi waktu pelayanan. Juga, terkadang terjadi keterlambatan pengiriman dari beberapa pemasok yang mengganggu ketersediaan stok. Ketika terjadi kekurangan stok bahan baku, warung ini memiliki beberapa strategi. Pertama, mereka memiliki beberapa pemasok cadangan untuk mengatasi situasi darurat semacam itu. Selain itu, mereka juga memiliki rencana penggantian menu atau variasi menu untuk sementara waktu jika terjadi kekurangan bahan baku tertentu.

Warung Makan Mang Sabay berusaha mempertahankan sistem pemesanan yang lancar, namun terkadang ada masalah teknis seperti gangguan koneksi internet atau sistem yang lambat sehingga dapat memperlambat proses pemesanan. Warung ini memiliki rencana darurat yang diterapkan saat terjadi lonjakan pesanan yang tidak terduga. Tim mereka lebih siaga, mereka melakukan rotasi tugas, dan terkadang mereka juga membatasi jumlah pesanan untuk memastikan mereka tetap memberikan pelayanan berkualitas dan waktu tunggu yang masuk akal kepada semua pelanggan.

Koordinasi antara dapur dan layanan sering kali menjadi tantangan. Terkadang pesanan tidak ditransmisikan dengan jelas,

menyebabkan keterlambatan dalam penyajian. Warung Makan Mang Sabay sedang melakukan perbaikan dalam sistem komunikasi internal untuk mengatasi masalah ini. Warung ini pernah mengalami beberapa perubahan dalam regulasi sanitasi makanan yang memerlukan penyesuaian prosedur kebersihan mereka. Meskipun menghadirkan tantangan, mereka memastikan untuk selalu mematuhi regulasi tersebut demi keamanan pelanggan.

Faktor penghambat dalam proses manajemen operasional menjadi tantangan yang signifikan bagi banyak organisasi. Di berbagai sektor industri, terdapat sejumlah faktor yang dapat menghambat kelancaran dan efektivitas dari manajemen operasional.

Di tengah dinamika bisnis yang terus berkembang, proses manajemen operasional menjadi tulang punggung kesuksesan sebuah organisasi. Namun, dalam menjalankan operasi sehari-hari, sejumlah hambatan kerap muncul, mengganggu alur kerja yang efisien dan menghalangi pencapaian tujuan perusahaan. Faktor-faktor penghambat ini dapat berasal dari berbagai sumber, mulai dari perubahan teknologi, kebijakan internal, hingga faktor eksternal yang tak terduga.

Adanya perubahan teknologi yang cepat, sifat pasar yang tidak stabil, kompleksitas rantai pasokan global, dan adopsi regulasi baru dapat menjadi penghambat signifikan dalam manajemen operasional. Selain itu, terkadang praktik manajemen yang kaku, kurangnya

koordinasi antardepartemen, atau bahkan ketidakmampuan untuk menangani risiko dapat menghambat kelancaran operasional.

Memahami dengan seksama faktor-faktor ini bukanlah hanya tentang mengidentifikasi masalah, tetapi juga tentang mengembangkan strategi yang adaptif dan solutif. Upaya untuk mengatasi penghalang-penghalang ini memerlukan pendekatan holistik yang melibatkan berbagai bagian dari organisasi, dari manajemen hingga lini pertama, agar dapat menciptakan sistem yang lebih tangguh dan responsif terhadap perubahan.

Ketika organisasi mampu mengenali, menghadapi, dan mengatasi faktor-faktor penghambat dalam manajemen operasional, mereka dapat meningkatkan efisiensi, ketangguhan, dan fleksibilitas dalam menghadapi tantangan yang terus berkembang dalam lingkungan bisnis saat ini.

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

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Proses manajemen operasional Warung Makan Mang Sabay mencakup dari pengadaan bahan baku hingga penyajian makanan kepada pelanggan. Warung ini fokus pada efisiensi dan konsistensi kualitas produk. Alur kerja terorganisir, dimulai dari pemesanan pelanggan yang diteruskan dengan rincian yang jelas ke dapur. Setelah pengolahan sesuai standar, makanan disajikan sesuai pesanan. Manajemen kualitas dan pelatihan rutin adalah prioritas dari keseluruhan.
2. Penjadwalan karyawan dan produksi di Warung Makan Mang Sabay dilakukan secara terorganisir dan terstruktur. Pembagian peran dan tanggung jawab yang jelas memudahkan pengelolaan waktu dan sumber daya untuk mencapai efisiensi operasional.
3. Pengawasan Warung Makan Mang Sabay dalam proses manajemen operasional adalah mulai dari fluktuasi permintaan hingga masalah teknis, koordinasi internal, dan penyesuaian dengan regulasi. Strategi adaptasi, perbaikan sistem, dan konsistensi dalam penanganan situasi darurat menjadi kunci untuk mengatasi tantangan-tantangan ini dan menjaga kualitas pelayanan yang baik. Warung ini memiliki strategi cadangan bahan baku dan rencana penggantian menu untuk mengatasi kekurangan stok yang mendesak. Gangguan koneksi internet atau

sistem yang lambat dapat memperlambat proses pemesanan, dan lonjakan pesanan yang tak terduga memerlukan perencanaan darurat.

B. Saran

1. Jaga konsistensi kualitas makanan dan prosesnya untuk mempertahankan kepuasan pelanggan. Terus tingkatkan sistem pencatatan dan inventarisasi untuk menghindari kekurangan bahan baku yang mendadak. Terus berikan pelatihan terkini dan perhatian pada standar kebersihan untuk memastikan semua tim tetap berada di jalur yang tepat. Terus terbuka terhadap umpan balik pelanggan dan terapkan perubahan berdasarkan informasi tersebut. Lanjutkan sesi evaluasi rutin untuk mengidentifikasi area peningkatan, dan teruslah berinovasi dalam sistem dan proses operasional.
2. Mempertimbangkan integrasi antara penjadwalan karyawan dan penjadwalan produksi untuk memastikan ketersediaan personel yang sesuai dengan kebutuhan produksi. Evaluasi secara rutin terhadap jadwal produksi dan karyawan untuk menyesuaikan dengan perubahan permintaan atau kebutuhan pasar yang mungkin timbul dari waktu ke waktu.
3. Berupaya bekerja dengan beberapa pemasok cadangan dan menjaga persediaan bahan baku yang lebih fleksibel dapat membantu mengatasi keterlambatan pengiriman dari pemasok utama. Mengembangkan rencana darurat yang lebih terstruktur untuk mengatasi lonjakan pesanan tidak terduga akan membantu tim tetap siap dan memberikan

pelayanan yang konsisten kepada pelanggan. Fokus pada perbaikan sistem komunikasi internal antara dapur dan layanan dapat membantu mengurangi kesalahan komunikasi yang mengganggu penyajian makanan.



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

DAFTAR PUSTAKA

- Ahya, Hardani. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group.
- Alda. M. 2020. "Sistem Informasi Penjualan Ban Berbasis Android Pasa Express Ban", *Jurnal Inti Nusa MFerdianto Attaufiqri*, Vol. 14 No. 2.
- Ambar, Rita. W. S, dan Supardi. 2020. *Manajemen Operasional dan Implementasi Dalam Industri*. Sidoarjo: Umsida.
- Anama. K. 2018. "Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Pada MI Al-Mursydiyyah", *Jurnal Teknik Informatika*, Vol. 11 No. 2.
- Asad, Ali. 2019. "Analsis Strategi Pemasaran Rumah Makan Kedai Jomer Parakan Dalam Menghadapi Persaingan usaha". *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Wali Songo Semarang.
- Elbert, Ronald dan Ricky W. G. 2016. *Bisnis: Edisi Ke-6*. Terjemah Oleh Rd. Soemanagara. Jakarta: Airlangga.
- Faiq, Sulthan. S. 2021. "Analisis Manajemen Operasional Perusahaan Multi Nasional (Studi Kasus pada PT. Unilver Tbk.)". *Jurnal Manajemen*, Vol. 11 No. 2.
- Fauzi, Iqbal.2018. "Strategi Pengembangan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) (Studi Kasus Pada Ud. Genteng Pres Super Soka Masinal Desa Pancasai kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas)". *Skripsi*, Institut Agama Islam Negeri Purwoketo.
- Haming, Murdifin dan Mahfud, Nur. J. 2007. *Manajemen Produksi Modern Operasional Manufaktur dan Jasa*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hariyanto, Fendy Ivan. 2018. "Analisis Manajemen Operasional PT. Cahaya Baru Abadi Jaya". *Skripsi*, Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Harys. *Triangulasi*. <https://www.jobglass.com/triangulasi/>. Diunduh pada tanggal 5 Juli 2023.
- Hasan dan Tholchach. M. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: Lembaga Penelitian UNISMA.

- Hidayati, Nur. 2020. "Analisis Manajemen Operasional *Repair Container* di Depo PT. Karana Panorama Logistik". *Skripsi*, STIA dan Manajemen Kepelabuhan Banurawati Surabaya.
- Kingofong, Wilson dan Roy Setiawan. 2013. "Pengelolaan dan Pengembangan Bisnis Pengelola Pusat Perbelanjaan Pada Fungsi SDM di PT. Jasa Mitra Propertindo Surabaya". *Jurnal AGORA*, Vol 1 No. 3.
- Kumar, Abdul Aziz. 2023. "Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Produk Seblak Preanger Jember". *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
- Leksono, S. 2013, *Penelitian Kualitatif Ekonomi: Dari Metodologi ke Metode*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ling, Ay. 2013. "Pengelolaan dan Pengembangan Usaha Pada Usaha Mikro Kecil Menengah (Studi Deskriptif Pada Rumah Makan Palem Asri Surabaya)". *Jurnal AGORA*, Vol. 1 No. 1.
- Maulida. 2022. "Analisis Strategi Manajemen Bisnis Kuliner dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Usaha Kuliner Adee Kak Nah Kecamatan Meureudu)". *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Miles dan Huberman. 2014. *Qualitative Data Analysis*. India: SAGE Publication.
- Moeleong, J. L. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Murtadlo, Habib Ahmad. 2019. "Analisis Manajemen Risiko Operasional pada Usaha Kue dan Roti CV. Jaya Bakery Dalam Perspektif Ekonomi Islam". *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Raden-Intan Lampung.
- Nadzir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pratiwi, Dinarni. 2022. "Strategi Pengembangan Usaha Rumah Makan Mas Untung Malili Kab. Luwu Timur". *Skripsi*, Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Raco. J. R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: PT Grasindo.

- Ramadani, Budi Alan. 2022. "Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Kedai Kopi Victoria di Kabupaten Sumbawa Besar". *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Santoso, Valentina. C. 2017. "Analisis Fungsi Manajemen Operasional pada PT Puyuh Plastic". *Jurnal AGORA*, Vol. 3 No. 1.
- Siddiq, Umar dan Choiri, Miftachul. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV Nata Karya.
- Sondak, Hesti. S, Rita dan Yantje, Uhing. 2019. "Faktor-Faktor Loyalitas Pegawai di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara". *Jurnal EMBA*, Vol. 7 No. 1.
- Syafrudin, Irfan. 2022. "Analisis Strategi Manajemen Operasi pada Coffeeshop di Pekan Baru". *Skripsi*, Universitas Islam Riau Pekan Baru.
- Syaifullah, Indra. 2022. "Implementasi Fungsi Manajemen Operasional Pada Jasa Distribusi di PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember". *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
- Wardani, Kusuma Dian. 2022. "Efektivitas Manajemen Operasional Pimpinan dalam Pengelolaan Logistik dan Peralatan di Kantor BPBD Sumatra Utara". *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Medan.
- Higgins, "Manajemen Operasional: Definisi dan Faktor Yang Mempengaruhi Manajemen Operasional", *Jurnal Manajemen*, <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2013/02/manajemen-operasional-definisi-dan.html> (diakses pada 19 Oktober 2023).
- Zulian Yamit, "*Manajemen Produksi dan Operasi: Edisi Ke 2*", (Yogyakarta: FE UII, 2003).
- Wawancara Pemilik Warung Makan Mang Sabay Bapak Ferdianto Attaufiq, Sumbersari Jember, 3 September 2023
- Wawancara Manajer Warung Makan Mang Sabay Bapak Wahyu Riizki, Sumbersari Jember, 3 September 2023
- Wawancara Karyawan Warung Makan Mang Sabay Bak Siti Azahra, Sumbersari Jember, 3 September 2023

Wawancara Pelanggan Warung Makan Mang Sabay Bak Devi, Summersari
Jember, 3 September 2023



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

Matrik Penelitian

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Analisis Sistem Manajemen Operasional Di Warung Makan Mang Sabay Kecamatan Sumsersari, Kabupaten Jember	1. Sistem manajemen operasional	1. Pengadaan barang	1. Kuantitas barang 2. Kualitas barang	1. Sumber data: a. Pemilik warung makan Mang Sabay b. Karyawan warung makan Mang Sabay c. Manager warung makan Mang Sabay d. Konsumen warung makan Mang Sabay	1. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan karakter Penelitian deskriptif.	1. Bagaimana penerapan sistem manajemen operasional warung makan Mang Sabay ?
		2. Pengelolaan hubungan dengan pihak-pihak yang terlibat dalam proses	1. Kerjasama tim		2. Teknik penelitian: a. Pemilik warung makan Mang Sabay b. Karyawan warung makan Mang sabay c. Manager warung makan Mang Sabay d. Konsumen warung makan Mang Sabay	2. Bagaimana implikasi sistem manajemen operasional pada pendapatan warung makan Mang Sabay ?
		3. Peningkatan keberjajalan perusahaan	1. Kepuasan pelanggan 2. Perencanaan tim		3. Teknik Pengumpulan Data: a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi	

4. Teknik Analisis Data:

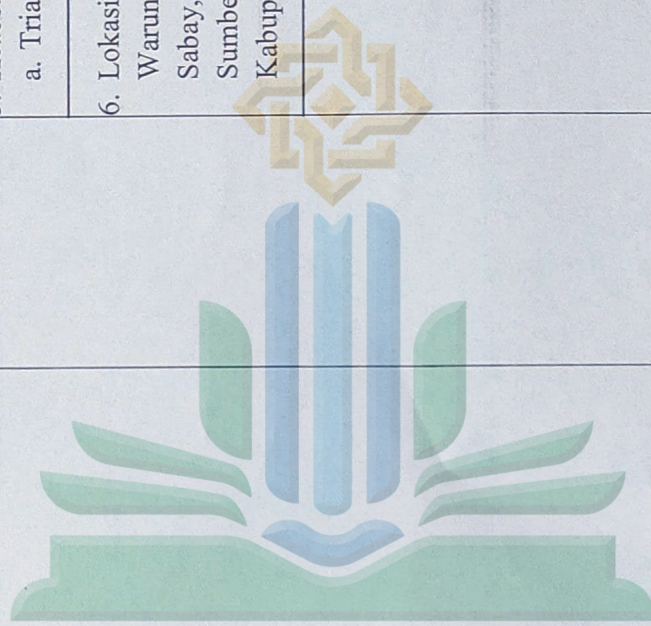
- a. Pengumpulan data
- b. Kondensasi data
- c. Penyajian data
- d. Penarikan kesimpulan

5. Keabsahan Data

- a. Triangulasi sumber

6. Lokasi Penelitian:

Warung Makan Mang Sabay, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember



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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang betanda tangan di bawah ini:

Nama : Atiqur Rohman
NIM : E20182191
Prodi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institusi : Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **ANALISIS SISTEM MANAJEMEN OPERASIONAL DI WARUNG MAKAN MANG SABAY, KECAMATAN SUMBERSARI, KABUPATEN JEMBER** adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali ada kutipan-kutipan yang dirujuk dan dicantumkan dalam pustaka. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi ini terdapat plagiasi atau unsur-unsur penjiplakan, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Jember, 15 November 2023

- J E M B E R - atakan,



Atiqur Rohman
NIM. E20182191

DAFTAR WAWANCARA

1. Bagaimana Anda mendefinisikan sistem manajemen operasional di Warung Makan Mang Sabay?
2. Apa saja proses utama yang tercakup dalam sistem manajemen operasional Warung Makan Mang Sabay?
3. Bagaimana alur kerja dari pemesanan hingga penyajian makanan di warung ini?
4. Bagaimana peran teknologi dalam mendukung sistem manajemen operasional di warung makan ini?
5. Bagaimana Anda mengelola persediaan bahan baku dan inventaris di Warung Makan Mang Sabay?
6. Bagaimana kebijakan manajemen kualitas diterapkan dalam operasional sehari-hari di warung ini?
7. Apa strategi yang digunakan untuk mengelola dan memotivasi tim Anda dalam menjalankan operasional harian?
8. Bagaimana proses pengelolaan dan pengendalian kualitas makanan yang disajikan di warung ini?
9. Bagaimana Warung Makan Mang Sabay mengatasi tantangan atau hambatan dalam sistem manajemen operasionalnya?
10. Bagaimana Anda mengevaluasi kinerja operasional secara berkala untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan?
11. Apa saja kendala utama yang sering dihadapi dalam operasional sehari-hari di Warung Makan Mang Sabay?
12. Bagaimana Anda mengelola situasi ketika terjadi kekurangan stok bahan baku yang mendesak?
13. Apakah ada permasalahan teknis yang sering muncul dalam sistem pemesanan atau proses penyajian makanan?
14. Apakah ada hambatan terkait manajemen tim atau koordinasi antara departemen yang mempengaruhi operasional?

15. Bagaimana strategi dalam mengatasi peningkatan permintaan pelanggan yang tidak terduga?



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



CV. SABAY CIPTA

Jln. Bangka III No. 18

Email : sabayciptarasa@gmail.com(0821-4282-3881)

JEMBER

SURAT SELESAI PENELITIAN

No. 102.2/35.10.203/2023

Yang bertanda tangan di bawah Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Jember,
Menerangkan dengan sebenarnya bahwa mahasiswa:

Nama : Atiqur Rohman
NIM : E20182191
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

yang bersangkutan telah melaksanakan Penelitian Tugas Akhir tentang : Analisis Sistem Manajemen Operasional di Warung Makan Mang Sabay, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember. Telah selesai melaksanakan penelitian di Warung Makan Mang Sabay Kecamatan Sumbersari dari tanggal 09 Oktober 2023 s/d 22 November 2023. Selama melaksanakan penelitian yang bersangkutan berperilaku baik. Demikian surat keterangan ini untuk dapat dipergunakan sebaik mungkin.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
Jember, 26 November 2023

PEMILIK WARUNG MAKAN MANG SABAY
KABUPATEN JEMBER

FERDIANTO ATTAUFIQ

**JURNAL KEGIATAN PENELITIAN
DI WARUNG MAKAN MANG SABAY**

No	Tanggal	Kegiatan	Paraf
1	29 April 2023	Meminta izin penelitian kepada manajer Warung Makan Mang Sabay	<i>Wahyu Riizki</i>
2	1 Mei 2023	Observasi lapangan untuk mengetahui kondisi Warung Makan Mang Sabay	<i>Wahyu Riizki</i>
3	1 Juni 2023	Wawancara sekilas tentang Warung Makan Mang Sabay Bersama manajer	<i>Wahyu Riizki</i>
4	17 Juli 2023	Menyerahkan surat izin penelitian kepada manajer Warung Makan Mang Sabay	<i>Wahyu Riizki</i>
5	18 September 2023	Wawancara dengan pihak-pihak terkait	<i>Wahyu Riizki</i>
6.	10 November 2023	Diskusi lanjut dengan sumber data untuk memastikan data yang ditukis dalam skripsi benar.	<i>Wahyu Riizki</i>

Jember, 10 November 2023

Manajer Warung

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
Wahyu Riizki
Wahyu Riizki

Nomor : B- /Un.22/7.a/PP.00.29/11/2023
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

29 November 2023

Kepada Yth.
Manajer Warung Makan Mang Sabay
Sumbersari, Jember

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

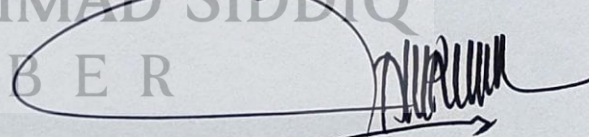
Nama : Atiqur Rohman
NIM : E20182191
Semester : XI (Sebelas)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Ekonomi Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Analisis Sistem Manajemen Operasional Di Warung Makan Mang Sabay di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

A.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,


Dr. Hj. NURUL WIDYAWATI I.R., S.Sos.,M.Si



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 : Atiqur Rohman

NIM : E20182191

Semester : XI (sebelas)

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

Jember, 29 November 2023
Koordinator Prodi. Ekonomi Syariah,

Sofiah, M.E.

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-76.ES/Un.22/7.d/PP.00.9/11/2023

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Atiqur Rohman
NIM : E29182191
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Analisis Sistem Manajemen Operasional Di Warung Makan Mang Sabay, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember

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, 30 November 2023

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

An. Dekan
Kepala Bagian Akademik
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Syahrul Mulyadi

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Pemilik warung



Wawancara dengan Manajer



Wawancara dengan Manajer



Wawancara dengan Karyawan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ACHMAD SIDDIQ
M B E R



Dokumentasi Warung Mang Sabay



Dokumentasi Pelanggan Warung Mang Sabay

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

BIODATA PENULIS



1. Identitas Diri

Nama : Atiqur Rohman
NIM : E20182191
Alamat : Desa Sidomukti, Kecamatan Mayang,
Kabupaten Jember
Tempat Tanggal Lahir : Jember, 17 Agustus 2000
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Status : Menikah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Ekonomi Syariah
Telp : 081450286769

2. Riwayat Pendidikan

b. SDN Sidomukti 1 : 2006 – 2012
c. SMPN 1 Mayang : 2012 – 2015
d. MA Madinatul Ulum : 2015 – 2018
e. UIN KHAS Jember : 2018 - 2023