

**ANALISIS MANAJEMEN PENGENDALIAN MUTU DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
(Studi Kasus pada Usaha Kang Bagong Catering Semarang)
SKRIPSI**

Disusun guna memenuhi tugas dan melengkapi syarat guna
memperoleh Sarjana Strata S.I dalam Ilmu Ekonomi Islam



Disusun oleh :
RIKA LESTARI
122411029

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2019**

Drs. H. Musahadi, M.Ag.

Jalan Permata Ngaliyan II No. 62, Ngaliyan, Semarang

H.Muchammad Fauzi, SE., M.M.

Dk. Genting, Ds, Walangsinga RT 04 RW 01

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lampiran : 4 (empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi

An. Rika Lestari

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo Semarang

Assamu'alaikum Wr. Wb

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya bersama ini saya kirim naskah skripsi saudara :

Nama : Rika Lestari

NIM : 122411029

JUDUL : **Analisis Manajemen Pengendalian Mutu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Usaha Kang Bagong Catering Semarang)**

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi saudara dapat segera dimunaqasahkan. Demikian atas perhatiannya, harap menjadikan maklum adanya dan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum, Wr. Wb

Pembimbing I



Dr. H. MUSAHADI, M.Ag
NIP.19690709199403 1 003

Semarang, 17 Juli 2019

Pembimbing II



H.MUCHAMMAD FAUZI, SE., M.M.
NIP.19730217200604 1 001



PENGESAHAN

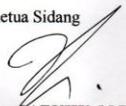
Skripsi Saudara : RIKA LESTARI
NIM : 122411029
Judul : ANALISIS MANAJEMEN PENGENDALIAN MUTU
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (Studi
Kasus Pada Usaha Kang Bagong Semarang)

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat baik pada tanggal 24 Juli 2019 dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 tahun akademik 2018/2019.

Semarang, 24 Juli 2019

Mengetahui,

Ketua Sidang


Drs. SAEKHU, M.H.
NIP. 19690120199403 1 004

Sekretaris Sidang


Dr. H. MUSAHADI, M.Ag.
NIP. 19690709199403 1 003

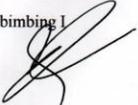
Penguji I


Prof. Dr. Hj. SITI MUJIBATUN, M.Ag.
NIP. 19590413198703 2 001

Penguji II


H. ADE YUSUF MUJADDID, M.Ag.
NIP. 19670119199803 1 002

Pembimbing I


Dr. H. MUSAHADI, M.Ag.
NIP. 19690709199403 1 003

Pembimbing II


H. MUCHAMMAD FAUZI, SE., M.M.
NIP. 19730217200604 1 001

MOTTO

﴿ وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا ۗ إِنَّمَا يُبَلِّغُنَّ
عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا
نَهْرَهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا ﴾

Artinya :*Dan Tuhanmu telah memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah kamu berbuat baik pada ibu bapakmu dengan sebaik-baiknya. Jika salah seorang di antara keduanya atau kedua-duanya sampai berumur lanjut dalam pemeliharaanmu, maka sekali-kali janganlah kamu mengatakan kepada keduanya perkataan "ah" dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang mulia.*

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, akhirnya aku sampaikan ke titik ini, sepercik keberhasilan yang Engkau hadiahkan. Sembah sujud serta syukur kepada ALLAH SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkan ku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan serta Sholawat dan salam selalu terlimpahkan kehariban Rasulullah Muhammad SAW.

Ku persembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan ku sayangi kepada :

1. Ibundaku tercinta, Kistiyah dan ayahandaku tercinta Tridjono, sebagai tanda bukti hormat dan tanda terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya sederhana ini kepada ibu dan ayah yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat ku balas hanya dengan selembur kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Terima kasih untuk ibu dan ayah yang selalu membuatku termotivasi.
2. Kakak-kakak ku tercinta Hamzah Samsudin, Intan kukilawati, Nur Elafi Hidayani S.HI, Aan Juanda dan adek ku tercinta Anisa Sifa' Amala yang selalu mengharap keberhasilanku.
3. Ponakan-ponakan ku tercinta Zavier Bumi Mahendra, Zein, dan Arsyila Qiana Maulida, terima kasih sudah jadi

penyemangat, kebahagiaan yang kalian berikan, semoga kalian sukses dan meraih cita-cita setinggi mungkin.

4. Seluruh keluarga besar ku. Terima kasih atas doa dan semangatnya.
5. Sahabat-sahabat ku tercinta, Mardiah Alfiaturrohmah S.E, Khusnia Mazidu Nikmah S.E, Ummi Khasanah, Kurnia Arisanti S.E, Anisatul Laili S.E, Akmalia Syarifah Dwi S.E, dan Maria Ulfa S.E terima kasih atas kenang-kenangan yang telah kalian berikan yang tidak akan pernah bisa aku lupakan, sukses selalu untuk kalian semua.
6. Teman-teman Ekonomi Islam angkatan 2012 khususnya EIE terima kasih untuk kebersamaan dan motivasinya.
7. Rekan kerja bapak Notaris Anisitus Amanat Gaham, S.H dan ibu Christina Wahyuningsih. Terima kasih untuk dukungan, motivasi, semangat, ilmu, materil yang telah kalian berikan.
8. Terakhir, untuk seseorang yang masih dalam misteri yang di janjikan Illahi yang siapapun itu, terimakasih telah menjadi baik dan bertahan disana.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pemikiran-pemikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam daftar kepustakaan yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 24 Juli 2019



RIKA LESTARI
NIM: 122411029

ABSTRAK

Perusahaan “Kang Bagong Catering” adalah salah satu dari beberapa usaha bidang makanan. Jasa catering banyak muncul di wilayah Semarang yang membuat persaingan antar penyelenggara jasa tersebut semakin ketat dan merupakan salah satu faktor pendorong bagi para penyelenggara jasa catering untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Tidak terkecuali Kang Bagong Catering, sebagai salah satu penyedia jasa catering di Kota Semarang juga menyadari pentingnya kualitas pelayanan kepada konsumen. Sebagai rumusan masalah adalah bagaimana pelaksanaan manajemen pengendalian mutu pada proses produksi di Kang Bagong Catering? Bagaimana usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa pada Kang Bagong Catering?

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat kualitatif. Data primer diperoleh dari hasil wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan informan yang memiliki kompetensi. Data sekunder adalah dokumen laporan-laporan, buku-buku, jurnal penelitian, artikel dan majalah ilmiah yang masih berkaitan dengan permasalahan penelitian. Metode pengumpulan data dengan wawancara, telaah dokumen dan observasi. Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan deskriptif analisis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kang Bagong Catering merupakan perusahaan yang bergerak dalam bisnis makanan, telah melakukan pengendalian kualitas produk dengan tujuan produk yang dihasilkan dapat memenuhi standar atau spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya, tetapi masih ditemukan kegagalan produk. Kegagalan ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pengendalian kualitas yang dilakukan masih kurang efektif atau masih ada kekurangan. Perusahaan Kang Bagong Catering Semarang telah melakukan manajemen pengendalian, meskipun masih ada kekurangan dalam proses evaluasi. Kang Bagong Catering Semarang dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan 10 cara, yaitu pelayanan cepat dan tanggap, miliki call center, dengarkan keluhan pelanggan, menjaga kesabaran, menjaga kesopanan, mencari solusi, akui

kesalahan, tepati janji, latih karyawan kita, minta feedback dari pelanggan. Pelaksanaan pengendalian kualitas yang dijalankan oleh perusahaan sampai saat ini sudah baik. Hal ini terlihat pada persentase jumlah produk gagal yang relatif kecil dibandingkan dengan produk berkualitas baik. Dengan adanya konsep P-D-C-A sebagai alat yang bermanfaat untuk memperbaiki kualitas pelayanan, maka perusahaan dapat menilai seberapa besar pengendalian kualitas yang sudah mereka lakukan khususnya pada tenaga kerja.

Kata kunci: Manajemen pengendalian, mutu, kualitas pelayanan, Kang Bagong Catering Semarang

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah yang maha pengasih dan penyayang, bahwa atas taufiq dan hidayah-Nya maka penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Skripsi yang berjudul: “ **ANALISIS MANAJEMEN PENGENDALIAN MUTU DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (STUDI KASUS PADA USAHA KANG BAGONG CATERING SEMARANG)**” . Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabatnya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof Dr Imam Taufiq MAg, selaku Rektor UIN Walisongo.
2. Bapak Dr. Imam Yahya, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo.
3. Bapak H. Ahmad Furqon, Lc., MA., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam dan Bapak Muhammad Nadzir, S.HI., M.SI selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Drs. H. Musahadi, M.Ag selaku pembimbing I dan H. Muchammad Fauzi, SE, M.M selaku pembimbing II yang telah

bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Wali studi penulis, Prof. DR. H. Mujiyono, MA yang telah membimbing dan memotivasi penulis.
6. Bapak pimpinan perpustakaan UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Para Dosen pengajar di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo, beserta staf yang telah membekali berbagai pengetahuan
8. Orang tuaku yang senantiasa berdoa serta memberikan restunya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulisan skripsi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya hanya kepada Allah penulis berserah diri, dan semoga apa yang tertulis dalam skripsi ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya. Amin.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
D. Telaah Pustaka	9
E. Metodologi Penelitian	15
F. Sistematika Penulisan	21
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Manajemen	23
1. Pengertian Manajemen	23
2. Unsur-unsur Manajemen	25
3. Fungsi Manajemen	26
B. Manajemen Pengendalian Mutu	28

1. Pengertian Pengendalian	28
2. Pengertian Mutu	30
3. Pengendalian Mutu	31
4. Manajemen Pengendalian Mutu	34
C. Kualitas Pelayanan	35
1. Pengertian Kualitas.....	35
2. Ukuran Kualitas.....	38
3. Kualitas Pelayanan	41

BAB III : GAMBARAN UMUM KANG BAGONG CATERING

A. Sejarah Singkat Kang Bagong Catering	50
B. Visi, Misi, Tujuan dan Struktur Organisasi Kang Bagong Catering	53
1. Visi, Misi dan Tujuan	53
2. Struktur Organisasi Kang Bagong Catering	56
3. Kegiatan Perusahaan	67
4. Kegiatan Pemasaran	69

-BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Pelaksanaan Manajemen Pengendalian Mutu pada Proses Produksi di Kang Bagong Catering	77
B. Analisis Usaha untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa pada Kang Bagong Catering	82

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	108
B. Saran-saran	109
C. Penutup	109

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam memiliki pedoman dalam mengarahkan umatnya untuk melaksanakan amalan. Pedoman tersebut adalah Al Qur'an dan Sunnah Nabi. Sebagai sumber ajaran Islam, setidaknya dapat menawarkan nilai-nilai dasar atau prinsip-prinsip umum yang penerapannya dalam bisnis yang disesuaikan dengan perkembangan zaman.

Bisnis merupakan kegiatan muamalah. Bisnis yang sehat adalah bisnis yang berlandaskan pada etika. Oleh karena itu, pelaku bisnis muslim hendaknya memiliki kerangka etika bisnis yang kuat, sehingga dapat mengantarkan aktivitas bisnis yang nyaman dan berkah. Hal tersebut dijelaskan pada salah satu firman Allah di dalam al-Qur'an (Q.S An Nisa: 29)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا
أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”.¹

¹ *Al-Qur'an dan Terjemahannya dalam Bahasa Indonesia*, Jakarta: PT.Perca,1983.

Ayat di atas, menjelaskan adanya sikap sepekulatif dari para pelaku bisnis sehingga menyerukan untuk tidak saling memakan harta sesama manusia dengan jalan yang batil, seperti menipu, melanggar etika jual beli, memonopoli, dan menimbun harta. Ini merupakan contoh sikap yang tidak etis dalam pandangan Al Qur'an dan juga dalam pandangan etika sebagai manusia sosial yang saling melengkapi. Kecuali jika bisnis itu dilakukan dengan jalan yang benar, melakukan kegiatan bisnis yang melahirkan persaudaraan sehingga terjalin kesepakatan antara penjual dan pembeli, juga sportifitas antara penjual dan penjual.

Peluang bisnis mendorong lahirnya pebisnis baru, sehingga tingkat persaingan semakin ketat. Persaingan yang ketat menuntut perusahaan untuk mampu menjalankan perusahaannya secara efektif, efisien dan produktif.² Dalam persaingan bisnis pada saat ini terutama setelah negara kita mengalami krisis ekonomi yang berkepanjangan, semua perusahaan terus berusaha di bidang usahanya masing-masing baik produk maupun jasa. Di dalam perusahaan, sumber-sumber ekonomi diproses menjadi barang dan jasa yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan sekaligus memuaskan konsumen di satu sisi dan menciptakan keuntungan di sisi yang lain. Agar kedua tujuan tersebut terpenuhi maka diperlukan pengelolaan usaha yang baik. Selain

² Suhendi dan Indra Sasangka, S.E., M.M, *Pengantar Bisnis*, Alfabeta: Bandung, 2014, h.27

kemampuan untuk melihat peluang, memproduksi barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan manusia. Maka dalam bisnis juga diperlukan manajemen, agar bisnis mampu mendatangkan laba. Kemampuan memperoleh laba menjadi hal yang mutlak, karena dengan adanya laba maka dapat dijaga kelangsungan usaha perusahaan. Sementara itu kelangsungan usaha perusahaanlah yang dapat mengantarkan perusahaan menjadi tumbuh dan berkembang.³ Perusahaan yang ingin berkembang atau paling tidak bertahan hidup harus memberikan produk berupa barang maupun jasa yang berkualitas dengan harga yang murah, penyerahan lebih cepat dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan atau konsumen.

Konsumen sebagai bagian yang penting dalam kelangsungan hidup perusahaan harus selalu dipuaskan dan dipenuhi harapannya, sebelum mereka berpindah pada pesaing. Kepuasan konsumen merupakan sebuah ukuran dari apa yang dirasakan oleh konsumen setelah menikmati atau menggunakan produk yang kita jual. Jika konsumen mendapatkan lebih dari apa yang diharapkan maka konsumen tersebut puas, sedangkan jika konsumen sangat mendapatkan lebih dari apa yang diharapkan maka konsumen tersebut akan merasakan sangat puas, begitupun dengan sebaliknya jika setelah mengkonsumsi ternyata di bawah harapan konsumen, maka konsumen akan merasakan kecewa,

³ Wahjono, sentot imam, *Bisnis Modern*, Graha Ilmu: Yogyakarta, 2010, h.4

jika konsumen kecewa, maka pembelian kembali tidak akan terjadi lagi pada produk kita. Untuk memenuhi kepuasan konsumen pada industri jasa, kualitas pelayanan sangat penting apabila dikelola perusahaan dengan baik. Kualitas pelayanan bukan hanya untuk ditentukan pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan pihak yang dilayani, karena mereka yang menikmati dan mengukur kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasannya. Hal tersebut dijelaskan pada salah satu firman Allah di dalam (Q.S Ali Imran:159).

فِيمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْتَفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ
وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakallah kepada-Nya.”⁴

Ayat di atas, menjelaskan bahwa Islam melalui Al Qur’an memberikan pedoman kepada mukmin (pelaku usaha) agar berlemah lembut (memuaskan) kepada obyek dakwah (pelanggan). Jika mukmin bersikap keras, tidak baik terhadap

⁴ *Al-Qur’an dan Terjemahannya dalam Bahasa Indonesia*, Jakarta:PT.Perca,1983 , h. 72

sesama (pelanggan) maka mereka akan menjauh sehingga target tidak tercapai. Hal ini berarti, bahwa perhatian terhadap sesama merupakan suatu anjuran wajib bagi mukmin.

Pada industri jasa, kualitas pelayanan sangat penting dan dengan demikian untuk memenuhi kualitas pelayanan yang baik sangat dibutuhkan pengendalian kualitas. Pengendalian kualitas diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaing dan memenuhi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan atau konsumen. Selain itu pengendalian kualitas berperan mendorong terciptanya tanggung jawab karyawan dan perusahaan terhadap kemungkinan-kemungkinan yang akan dihadapi.

Seiring semakin berkembangnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, masyarakat pada umumnya akan mengambil keputusan yang praktis, fleksibel, dan efisien. Perilaku masyarakat modern yang dinamis menjadikan seorang wirausaha tanggap pada perubahan lingkungan yang ada sebagai konsekuensi dinamika kehidupan untuk menjadikan usaha yang dijalankan berkembang. Masyarakat dengan rutinitas kegiatan yang tinggi di luar rumah terkadang tidak dapat memenuhi kebutuhan untuk menjaga kondisi tubuhnya (makanan dan minuman) dan cenderung menggunakan jasa pihak lain (warung makan, restoran, dan katering). Dalam menyikapi kebutuhan masyarakat, maka bisnis makanan yaitu katering merupakan bisnis yang menarik untuk dibahas. Hal ini menjelaskan

masyarakat tidak mau direpotkan dengan urusan konsumsi ketika mereka menyelenggarakan berbagai acara. Tidak hanya perseorangan, lembaga atau kantor untuk konsumsi memakai jasa katering agar lebih efisien. Dengan melihat peluang bisnis yang menjanjikan dan pertumbuhan usaha katering yang cukup pesat, salah satunya adalah “Kang Bagong Catering” yang akan dijadikan objek penelitian.

Perusahaan “Kang Bagong Catering” adalah salah satu dari beberapa usaha sejenis yang mencoba untuk menangkap peluang bisnis tersebut sebagai usaha untuk mencapai tujuan perusahaan yaitu mencari profit atau keuntungan. Perusahaan “Kang Bagong Catering” berdiri pada tahun 1990an yang berlokasi di jalan Sriwidodo Utara No. 105 Purwoyoso – Semarang dan berawal dari menjual gorengan keliling, makanan kecil sampai masakan nusantara dan mancanegara, terus mengalami perkembangan yang cukup pesat sampai saat ini. Perkembangan yang cukup pesat terbukti dengan banyaknya pesanan atau order yang diterima dari berbagai lapisan masyarakat. Mulai dari Lembaga pendidikan, perkantoran, sampai masyarakat pada umumnya.

Jasa catering yang banyak muncul di wilayah Semarang yang membuat persaingan antar penyelenggara jasa tersebut semakin ketat dan merupakan salah satu faktor pendorong bagi para penyelenggara jasa catering untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Tidak terkecuali Kang Bagong Catering, sebagai salah

satu penyedia jasa catering di Kota Semarang juga menyadari pentingnya kualitas pelayanan kepada konsumen.

Permasalahan yang sering muncul dalam memperoleh kualitas pelayanan yang baik adalah ketika jasa catering termasuk Kang Bagong Catering melakukan pelayanan di gedung tempat berlangsungnya acara. Keluhan pelanggan / pemesan jasa Kang Bagong Catering kepada karyawan kantor tentang pelayanan pramusaji merupakan satu hal yang menunjukkan permasalahan yang dimiliki Kang Bagong Catering. Keluhan pelanggan tersebut meliputi sopan-santun pramusaji Kang Bagong Catering, keterlambatan dalam menyampaikan makanan, tingkat kebersihan maupun etika yang dimiliki pramusaji pada waktu melayani. Terdapat permasalahan yang terkadang muncul yaitu persediaan piring atau tempat penyajian yang jumlahnya belum sesuai dengan jumlah pesanan bisa lebih atau kurang.

Secara umum, permasalahan-permasalahan tersebut seharusnya menjadi keunggulan Kang Bagong Catering dalam memberikan kualitas pelayanan kepada konsumen. Oleh sebab itu, diperlukan adanya fungsi yang berperan mengintegrasikan "*Voice of customer*" dalam proses penentuan prioritas harapan dan keinginan pelanggan untuk meningkatkan performansi dan kualitas jasa pelayanan Kang Bagong Catering. Sekaligus hal ini dapat menjadi evaluasi diri bagi Kang Bagong Catering sehingga pelayanan jasa yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen dan pelanggan.

Sementara itu, pesaing-pesaing baru dalam bidang usaha yang sama mulai bermunculan dan hal ini dapat menjadi ancaman bagi perusahaan “Kang Bagong Catering”, untuk itu dibutuhkan manajemen, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan pengendalian kualitas perusahaan yang baik dan perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk mengambil judul : **“Analisis Manajemen Pengendalian Mutu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kang Bagong Catering Semarang)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka penulis mencoba untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang di kaji dan dianalisis dalam skripsi ini, yaitu :

1. Bagaimana pelaksanaan manajemen pengendalian mutu pada proses produksi di Kang Bagong Catering?
2. Bagaimana usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa pada Kang Bagong Catering?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui pelaksanaan manajemen pengendalian mutu pada proses produksi di Kang Bagong Catering.

- b. Untuk mengetahui usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa pada Kang Bagong Catering.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Manfaat akademis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi dunia akademis yang diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan memberikan gambaran informasi secara umum kepada pihak-pihak yang membutuhkan studi yang berkaitan dengan Manajemen Pengendalian Mutu pada perusahaan Katering.

b. Manfaat Praktis

- 1) Untuk Kang Bagong Catering, memberikan masukan pada Kang Bagong Catering untuk dapat memaksimalkan kualitas pelayanan pada proses produksi.
- 2) Untuk masyarakat, agar ada keinginan mendirikan usaha serupa.

D. Telaah Pustaka

Telaah pustaka merupakan telaah tentang teori-teori yang diperoleh dari pustaka-pustaka yang berkaitan dan mendukung penyusunan yang akan dilakukan. Oleh karena itu, pada bagian ini akan dikemukakan beberapa teori dan hasil penyusunan yang relevan bagi penyusunan ini.

Amin Widjaja Tunggal dalam bukunya *Manajemen Suatu Pengantar* menjelaskan bahwa manajemen adalah proses perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarah (*leading*), dan pengendalian (*controlling*) kegiatan anggota organisasi dan kegiatan penggunaan sumber-sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi.⁵

Fathul Aminudin Aziz dalam bukunya *Manajemen dalam Perspektif Islam* juga menjelaskan bahwa pengendalian merupakan suatu aktivitas menilai kinerja berdasarkan standar yang telah dibuat untuk kemudian dibuat perubahan kinerja berdasarkan standar yang telah dibuat untuk kemudian dibuat perubahan atau perbaikan jika diperlukan. Bagi umat Islam, pengendalian dalam setiap diri berasal dari ketauhidan dan keimanan kepada Allah sangat penting karena dalam keyakinan Islam, Allah selalu mengawasi/ mengandalikan dan mengetahui segala bentuk aktivitas manusia. Karena itu umat Islam akan melakukan tindakannya dengan penuh tanggung jawab dan hati-hati. Pengendalian bukan hanya sebatas itu melainkan pengendalian dilakukan sebagai wujud evaluasi setiap saat dan kemungkinan ditemukannya berbagai kesulitan dan kesukaran dalam pelaksanaannya.⁶ Dengan adanya pengendalian diharapkan proses pencapaian tujuan perusahaan akan berjalan dengan baik

⁵ Amin Widjaja Tunggal, *Manajemen Pengantar*, h. 5.

⁶Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen dalam perspektif Islam*, Cilacap: Pustaka El-Bayan, 2012, h 17.

dan hambatan yang menyertai dapat terselesaikan atau dapat diminimalisir.

Menurut George R. Terry dalam bukunya *Prinsip-prinsip Manajemen* menjelaskan pengendalian ialah suatu usaha untuk meneliti kegiatan-kegiatan yang telah dan akan dilaksanakan. Pengendalian berorientasi pada objek yang akan dituju dan merupakan alat untuk menyuruh orang-orang bekerja menuju sasaran yang ingin dicapai.⁷

Menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana dalam bukunya *Total Quality Management* yang menukil pendapat Stephen Uselae yang menyatakan bahwa kualitas/ mutu bukan hanya mencakup produk dan jasa, tetapi juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Banyak pakar dan organisasi yang mencoba mendefinisikan kualitas secara universal meliputi beberapa elemen-elemen seperti :

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.

⁷George R. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jakarta: Radar Jaya Offset, 1993, h 166.

Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).⁸

Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana menjelaskan ada empat prinsip utama dalam manajemen mutu produk diantaranya adalah kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, perbaikan berkesinambungan.⁹

Untuk mendukung penyusunan skripsi ini, perlu ditinjau pula penyusunan tentang manajemen pengendalian kualitas pelayanan yang pernah dilakukan.

Skripsi dengan judul “*Pengembangan Sistem Pelayanan Jasa pada Katering Dahareco Surakarta*”, yang diteliti oleh Dwi Bambang Sulistityo tahun 2017 pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Sebelas Maret Surakarta. Tulisan tersebut menjelaskan tentang permasalahan yang sering terjadi pada katering Dahareco yaitu kualitas pelayanan yang diperoleh ketika acara berlangsung. Dalam penelitian ini dilakukan di Surakarta dengan mangacu pada model kualitas jasa Parasuraman. Teknik sampling yang digunakan dengan purposive sampling. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 30 orang yang pernah memesan jasa katering Dahareco. Dalam variabel-variabel yang harus ditingkatkan kualitas usulan pengembangan

⁸Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi, 2013, h 3

⁹*Ibid*, h.14.

sistem pelayanan didasarkan pada diagram kartesius kinerja-harapan kuadran prioritas utama dan variabel yang memiliki skor gap terbesar diantara variabel penelitian yaitu : pramusaji cepat dan teratur dalam menyampaikan makanan, pramuaji menjaga etika pelayanan, pramusaji cepat tanggap terhadap permintaan tamu, pramusaji memiliki sopan santun dalam melayani, jaminan koordinasi yang bagus antar pramusaji dan seragam pramusaji yang mengikuti trend. Dalam penelitian ini usulan pengembangan sistem pelayanan dibagi menjadi tiga yaitu : perubahan struktur organisasi shop floor dan penghitungan total waktu pelayanan, pelatihan kepada pramusaji, dan usulan variasi seragam pramusaji.¹⁰

Jurnal Bisnis dengan judul “*Analisis Kepuasan Konsumen di Jatiroso Catering Service*” yang diteliti oleh Mukhamad Arianto dan Nur Mahmudah pada Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen dan Perbankan Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Tulisan tersebut menjelaskan perusahaan yang memenangkan persaingan dengan cara memanfaatkan peluang bisnis yang ada dan berusaha menerapkan strategi pemasaran yang tepat untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan agar tetap setia (resisten) terhadap produk perusahaan. Jatiroso Catering Service merupakan sebuah usaha dagang yang bergerak

¹⁰Dwi Bambang Sulisty, *Pengembangan Sistem Pelayanan Jasa pada Katering Dahareco*, Skripsi, (tidak di terbitkan), (Surakarta, Fakultas Teknik, Universitas Sebelas Maret)

pada industri jasa. Banyaknya pesaing sangat menyulitkan posisi Jatiroso Catering Service Sidoharjo sehingga muncul masalah penurunan penjualan yang disebabkan oleh penurunan jumlah pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan konsumen Jatiroso Catering Service. Teknik pengumpulan data adalah dengan menyebarkan kuisioner kepada para konsumen Jatiroso Catering Service Juanda (Sidoarjo). Sampling sebagai unsur populasi memperoleh peluang yang sama untuk sampel atau mewakili populasi hasil sampel yang digunakan sebesar 80 responden. Metode penelitian ini menggunakan non probability sampling dan ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampling yang dilakukan dengan pertimbangan tertentu pada tahap analisis dilakukan dengan menggunakan teknik analisis Partial Least Square (PLS) untuk membantu pengujian model ini. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas produk memberikan kontribusi terhadap kepuasan konsumen di Jatiroso Catering Service, kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan konsumen di Jatiroso Catering Service.¹¹

Skripsi dengan Judul “*Manajemen Pengendalian Kualitas Produk Batik Perspektif Ekonomi Islam pada Home Indusytry Zahra Batik Kebumen*” yang telah diteliti oleh Viji

¹¹ Mukhamad Arianto dan Nur Mahmudah, *Analisis Kepuasan Konsumen di Jatiroso Catering Service*, Jurnal, (Email: noorma50@yahoo.co.id).

Setyaningsih pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto. Tulisan tersebut menjelaskan pengendalian terhadap bahan baku pada home industry Zahra Batik Kebumen ad tiga tahap, yaitu pengendalian pengadaan bahan baku, seleksi bahan baku, fasilitas penyimpanan atau gudang. Pengendalian terhadap proses produksi, dilakukan dengan melihat proses produksi dan produk yang apabila ada produk yang cacat makan akan segera ditentukan akan produksi lagi atau tidak. pengendalian terhadap produk jadi, pengendalian terhadap produk jadi dilakukan sebelum pengepakan dan dilakukan melalui kegiatan pemeriksaan.¹²

Dari berbagai penelitian di atas, penelitian ini akan memfokuskan pada persoalan manajemen pengendalian mutu dalam perusahaan atau usaha jasa, dan upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada perusahaan jasa Kang Bagong Catering itu sendiri.

E. Metodologi Penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Kang Bagong Catering berlokasi di jalan Sriwidodo Utara 105 Purwoyoso – Semarang 50184, website : www.kangbagongcatering.com.

¹² Viji Setyaningsih, *Manajemen Pengendalian Kualitas Produk Batik Perspektif Ekonomi Islam pada Home Industry Zahra Batik Kebumen*, (skripsi diterbitkan), (Program Studi Ekonomi Syariah, Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto), 2015.

2. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif, yaitu data yang diperoleh berupa kata-kata dan bahasa, yang kemudian dianalisis. Pada penelitian ini penulis menggunakan 2 metode yaitu:

a. Penelitian lapangan (*field research*)

Penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang objeknya mengenai gejala-gejala atau peristiwa-peristiwa yang terjadi pada kelompok masyarakat.¹³ Secara garis besar yang dilakukan di lapangan adalah melakukan pengamatan atau observasi, wawancara kualitatif (ngobrol-ngobrol), dan melakukan pemeriksaan keabsahan data melalui sejumlah cara seperti teriangulasi, perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, dan pemeriksaan anggota.¹⁴

b. Penelitian Deskriptif, yaitu suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

Tujuan penelitian ini untuk mempelajari secara mendalam tentang latar belakang keadaan sekarang, dan

¹³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta : Jakarta, 1998, h. 115

¹⁴ Nusa Putra, *Penelitian Kualitatif : Proses dan Aplikasi*, PT Indeks : Jakarta, 2002, h. 43

interaksi lingkungan sesuatu unit lingkungan yang mencakup individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat.¹⁵ Jenis penelitian ini digunakan untuk meneliti analisis manajemen pengendalian mutu dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Kang Bagong Catering Semarang.

3. Sumber dan Jenis Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan jenis sumber data yaitu :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama.¹⁶ Dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan. Data primer dikumpulkan peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Data primer dapat berupa opini subjek, hasil observasi terhadap suatu perilaku atau kejadian, dan hasil pengujian. Data primer

¹⁵ Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, PT Raja Grafindo Persada : Jakarta, 2013, h. 80

¹⁶Etta Mamang Sangadji, *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, CV. Andi Offset : Jakarta, 2010, h. 190

dianggap lebih akurat, karena data ini disajikan secara terperinci.¹⁷

Sumber data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan salah seorang narasumber yaitu Manajer, bagian Sumber Daya Manusia, dan karyawan di Kang Bagong Catering Semarang yang berkaitan dengan masalah skripsi ini.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang tidak didapatkan secara langsung oleh peneliti tetapi diperoleh dari orang atau pihak lain, misalnya berupa dokumen laporan-laporan, buku-buku, jurnal penelitian, artikel dan majalah ilmiah yang masih berkaitan dengan materi penelitian.¹⁸ Data sekunder diperoleh melalui laporan Kang Bagong Catering dan buku-buku referensi yang mendukung teori penelitian.

4. Subjek dan Objek Penelitian

- a. Subjek penelitian adalah sumber utama data penelitian, yaitu memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti. Dalam proses pelaksanaannya subjek penelitian ini ada yang berpartisipasi secara aktif dan ada yang berpartisipasi hanya secara pasif.¹⁹ Subjek penelitian

¹⁷ Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*, Graha Ilmu : Yogyakarta, 2010, h. 79.

¹⁸Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi 2014 IAIN Walisongo Semarang*, Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, h. 12

¹⁹Azwar, *Metode*, h. 35

dalam penelitian ini adalah seluruh aktivitas dan hal lain yang berkaitan dengan Kang Bagong Catering.

- b. Objek penelitian adalah yang menjadi titik fokus perhatian dari penelitian. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Manajer, sekretaris atau bagian administrasi, marketing, karyawan, pelanggan yang menggunakan jasa Kang Bagong Catering, dan konsumen yang menikmati jasa atau barang yang diberikan oleh Kang Bagong Catering.

5. Teknik Pengumpulan Data

Data artinya yang didapat melalui pengukuran-pengukuran tertentu, untuk digunakan sebagai landasan dalam menyusun argumentasi logis menjadi fakta. Sedangkan fakta itu sendiri adalah kenyataan yang telah diuji kebenarannya secara empirik, antara lain melalui analisis data.

20

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang penulis gunakan yaitu :

- a. Observasi (Pengamatan)

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencacatan secara sistematis. Istilah observasi diarahkan pada kegiatan memerhatikan secara akurat,

²⁰Fathoni Abdurrahmat, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Rineka Cipta:Jakarta, 2011, h.104

mencatat fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut. Observasi partisipasi adalah teknik pengumpulan data ketika peneliti memerankan peran sebagai informan dalam latar budaya objek yang sedang diteliti.²¹

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu proses tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik, yang satu dapat melihat muka yang lain dan mendengar dengan telinga sendiri dari suaranya.²² Wawancara dapat dilakukan secara tatap muka (*face to face*) antara peneliti dan yang diteliti maupun dengan menggunakan media komunikasi.²³ Adapun subyek yang menjadi narasumber dalam wawancara adalah ditunjuk kepada pemilik, pegawai, konsumen, pelanggan Kang Bagong Catering.

c. Dokumentasi

Dapat dilakukan dengan cara pengumpulan beberapa informasi pengetahuan, fakta dan data. Dengan demikian maka dapat dikumpulkan data-data dengan kategori dan klasifikasi bahan-bahan tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian, baik dari sumber

²¹ Gunawan , *Metode,,,,,* h. 151

²² Sukandar Rumidi, *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, h. 88

²³ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi 2014 IAIN Walisongo Semarang*, Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, h.12.

dokumen, buku-buku, jurnal ilmiah, koran, majalah, *website* dan lain-lain.²⁴ Dalam penelitian ini, dokumen yang dijadikan sebagai sumber dokumentasi adalah arsip resmi Kang Bagong Catering mengenai data pelanggan dan hal lain yang dibutuhkan.

6. Teknis Analisis Data

Metode analisis dalam penelitian ini adalah deskripsi analitis karena bertujuan memberikan gambaran secara menyeluruh, mendalam tentang suatu keadaan atau gejala yang diteliti. Spesifikasi deskriptif analisis dalam penelitian ini di harapkan mampu memecahkan masalah dengan cara memaparkan keadaan objek penelitian yang sedang diteliti apa adanya berdasarkan fakta-fakta yang diperoleh pada saat penelitian dilakukan.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi merupakan hal yang penting, karena berfungsi untuk menunjukkan garis besar dari masing-masing bab. Ini dimaksudkan untuk menghindari kekeliruan dalam penyusunannya dan terhindar dari kesalahan dalam penyajian penelitian.

Untuk memahami permasalahan secara sistematis dan memudahkan dalam membaca, penulis membagi pembahasan dalam lima bab, yang terperinci sebagai berikut :

²⁴*Ibid.* H.13.

Bab I Pendahuluan. Pada bab ini dijelaskan mengenai tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, telaah pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II Landasan Teori. Pada bab ini dijelaskan mengenai pengetahuan Manajemen, unsur-unsur manajemen, fungsi Manajemen, Manajemen pengendalian mutu, pengertian pengendalian, pengertian mutu, pengertian pengendalian mutu, kualitas pelayanan, perilaku konsumen dan Pembahasan dalam bab ini meliputi pembahasan tentang teori manajemen pengendalian mutu, kepuasan pelanggan.

Bab III Gambaran Objek Penelitian, pada bab ini membahas tentang gambaran objek penelitian yang berisi profil yang meliputi sejarah berdiri dan berkembangnya usaha, tujuan, struktur usaha, serta produk-produk yang dimiliki Kang Bagong Catering.

Bab IV, analisis dan pembahasan yang berisi; Analisis manajemen pengendalian mutu untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada usaha Kang Bagong Catering.

Bab V, penutup. Dalam bab ini penulis berusaha menyimpulkan hasil penelitian yang diperoleh dari analisa dalam pembahasan bab empat, kemudian dirangkai dengan saran dan kritik serta rekomendasi terhadap Kang Bagong Catering.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Manajemen berhubungan dengan segala penetapan usaha untuk mencapai tujuan dan sasaran-sasaran dengan sumber yang ada. Berikut kutipan definisi manajemen dari beberapa ahli¹ :

Menurut R.Terry merupakan suatu proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Menurut James A.F Stonner manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan.

Sementara menurut Profesor Oei Liang Lee dalam Swastha dan Ibnu Suktotjo manajemen adalah ilmu atau seni merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, serta mengawasi

¹ Suhendi, Indra Sasangka. *Pengantar Bisnis*, Alfabeta, Bandung, 2014, h. 28

tenaga manusia dengan bantuan alat-alat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dengan demikian manajemen adalah ilmu atau seni dalam sebuah proses perencanaan atau pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan semua sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan organisasi yang sudah ditetapkan.²

Definisi manajemen dalam Islam adalah manajemen yang dianggap sebagai ilmu sekaligus teknik (seni) kepemimpinan diawal perkembangan Islam. Akan tetapi, pemikiran manajemen telah diterapkan dalam beberapa negara yang tersebar dipenjuru dunia sebelum masa Islam. Pemikiran manajemen dalam Islam bersumber dari nash-nash Alquran dan petunjuk-petunjuk Al-Sunah. Selain itu, juga berdasarkan pada nilai-nilai kemanusiaan yang berkembang dalam masyarakat. Firman Allah SWT di dalam (Q.S Ash Shaff: 4):

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَهُمْ بُنْيَانٌ مَرْصُومٌ

Artinya:“Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.”

³

² Ibid.,

³ *Al-Qur'an dan Terjemahannya dalam Bahasa Indonesia*, Jakarta:PT.Perca,1983 , h. 552

Firman Allah SWT dalam (Q.S Al Mu'minun QS, 23: 8)

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ

artinya: “Dan orang-orang yang memelihara amanat-amanat (yang dipikulnya) dan janjinya.”⁴

Dari dua ayat Al-Qur'an di atas menyimpulkan bahwa Al-Qur'an adalah sumber dari seluruh sumber ilmu pengetahuan, bahkan ilmu yang baru berkembang akhir-akhir ini sudah tertera dalam Al-Qur'an yang diterapkan oleh Rasulullah SAW sejak dahulu kala. Sehingga bentuk penerapan manajemen Qur'ani atau manajemen bersifat Islami sudah ada sejak zaman pemerintahan Rasulullah SAW.⁵

2. Unsur-unsur Manajemen

a. Manusia (*Man*)

Manusia sangat menentukan, manusialah yang membuat tujuan melakukan proses kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan; tanpa manusia tidak ada proses kerja; titik pusat (central point) manajemen.

b. Uang (*Money*)

Uang juga sangat penting sebagai alat tukar dan alat ukur nilai sesuatu usaha dan biasanya besar kecilnya perusahaan diukur dari jumlah perputaran uang yang terjadi.

⁴ *Ibid.*,h. 343

⁵ Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2006, h. 219.

c. Mesin dan Peralatan (*Machines*)

Mesin dan peralatan adalah alat bantu kerja manusia, untuk memudahkan melaksanakan pekerjaan, memberikan keuntungan terhadap tenaga kerja, penggunaannya sangat tergantung kepada manusia, mempermudah tercapainya tujuan hidup manusia.

d. Metode atau cara-cara kerja (*Methods*)

Tercapai atau tidaknya tujuan sangat tergantung kepada cara melaksanakannya metodenya, dengan cara kerja yang baik akan memperlancar dan mempermudah jalannya pekerjaan sehingga bisa mencapai target atau harapan.

e. Bahan-bahan (*Materials*)

Manajemen ada karena adanya kegiatan manusia ini sangat terbatas sehingga perlu manajemen untuk mengelolanya secara optimal.

f. Pasar (*Market*)

Fungsi pasar memegang peranan penting untuk memasarkan barang-barang atau jasa hasil produksi kegiatan usaha, pasar penting dikuasai, demi kelangsungan proses kegiatan badan usaha atau industri.⁶

3. Fungsi Manajemen

Menurut pendekatan fungsi, para manajer menunjukkan aktivitas atau kewajiban yang jelas ketika mereka secara efisien

⁶ *Ibid*, h. 29

dan efektif mengkoordinasikan pekerjaan orang lain. Secara umum, ada empat fungsi manajemen yang sering orang menyebutnya (POAC)⁷, yaitu :

a. Planning atau perencanaan

Perencanaan yang mencakup proses merumuskan sasaran, membangun strategi untuk mencapai sasaran tersebut, dan mengembangkan rencana guna memadukan dan mengoordinasi sejumlah aktifitas.

b. Organizing atau pengorganisasian

Merancang pekerjaan guna mencapai sasaran organisasi. Ketika para manajer mengorganisasi, mereka menentukan tugas apa yang harus dikerjakan, siapa yang harus mengerjakannya, bagaimana tugas-tugas tersebut dikelompokkan, siapa melapor kepada siapa, dan pada tingkatan mana keputusan yang harus di ambil.

c. Actuating atau pengarahan dan kepemimpinan

Setiap organisasi mencakup orang-orang, dan tugas manajemen adalah bekerja dengan dari melalui orang lain guna mencapai sasaran organisasi. Ketika para manajer memotivasi bawahannya, mempengaruhi individu atau tim sewaktu mereka bekerja, memilih saluran komunikasi yang paling efektif atau menyelesaikan masalah perilaku

⁷ Robbins Stephen P & Coulter Mary, *Manajemen edisi kedelapan*, PT. Indeks : Jakarta, 2009, h.23

karyawan dengan cara apapun dan mengupayakan agar bawahan bekerja sebaik mungkin.

d. Controlling atau pengendalian

Memantau kegiatan guna meyakinkan bahwa kegiatan tersebut di selesaikan seperti yang direncanakan atau suatu aktifitas menilai kinerja berdasarkan standar yang telah dibuat untuk kemudian dibuat perubahan atau perbaikan jika diperlukan.⁸

B. Manajemen Pengendalian Mutu

1. Pengertian Pengendalian

Manajer mengelola kegiatan untuk mencapai hasil yang di inginkan atau direncanakan. Keberhasilan atau kegagalan dinilai pencapaian sasaran-sasaran yang ditetapkan. Penilaian mencakup usaha-usaha mengendalikan, yakni mengevaluasi pelaksanaan kegiatan dan memperbaiki kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan untuk mendapatkan kepastian mencapai hasil yang direncanakan.

Mengendalikan ialah sesuatu untuk meneliti kegiatan-kegiatan yang telah dan akan dilaksanakan. Pengendalian berorientasi pada obyek yang dituju dan merupakan alat untuk menyuruh orang-orang bekerja menuju sasaran yang ingin dicapai.

⁸ *Ibid*, 24

Pengendalian merupakan suatu proses dasar untuk mendapatkan sesuatu yang identik dan apa saja yang dikendalikan. Pengendalian harus dapat memberi jalan untuk melakukan tindakan-tindakan koreksi, termasuk mencari tempat di mana tindakan-tindakan tersebut perlu diambil, siapa yang bertanggungjawab terhadap tindakan tersebut dan berupa apa tindakan-tindakan tersebut. Pengendalian untuk membantu mengidentifikasi masalah-masalah manajemen yang merupakan tantangan bagi para manajer.⁹

Kegiatan pengendalian dan pengawasan yang dilakukan dalam pelaksanaan fungsi produksi dan operasi adalah:

a. Pengendalian produksi dan operasi

Kegiatan pengendalian ini dilakukan untuk menjamin apa yang telah ditetapkan dalam rencana produksi dan operasi dapat di terlaksana dan apabila terjadi penyimpangan agar segera dikoreksi sehingga tidak mengganggu pencapaian target produksi dan operasi.

b. Pengendalian dan pengawasan persediaan

Kegiatan pengendalian dan pengawasan ini ditunjukkan agar persediaan yang tidak akan mengalami kekurangan dan dapat dijaga tingkat yang optimal sehingga biaya persediaan dapat minimal.

⁹George R.Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*, h. 171

c. Pengendalian dan pengawasan mutu

Kegiatan ini untuk menjamin agar mutu produk yang dihasilkan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan, sehingga dapat dihindari adanya ketidakpuasan dsri pembeli atau pelanggan atas produk yang dikonsumsinya.

d. Pengendalian dan pengawasan biaya

Kegiatan ini dilakukan atas beban penggunaan bahan dan waktu dari kegunaan mesin dan tenaga kerja, serta tingkat keefektifan pemanfaatannya.

2. Pengertian Mutu

Mutu merupakan bagian dari semua fungsi usaha yang lain, seperti pemasaran, sumber daya manusia, keuangan, dan lain-lain. Dalam kenyataannya, penyelidikan mutu adalah suatu penyebab umum yang alamiah untuk mempersatukan fungsi-fungsi usaha.

Terdapat beberapa definisi dan pengertian mutu, beberapa konsep mutu menurut para ahli adalah sebagai berikut :

Menurut Kaoru Ishikawa berpendapat bahwa mutu berarti kepuasan pelanggan. Dengan demikian , setiap proses dalam organisasi memiliki pelanggan. Kepuasan pelanggan internal akan menyebabkan kepuasan pelanggan organisasi.

Menurut Edwards Deming berpendapat mutu harus bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan di

masa mendatang. Penekanan utamanya adalah perbaikan dan pengukuran mutu secara terus menerus sehingga dikenal dengan konsep pengendalian mutu.

Menurut Crosby, mutu berarti kesesuaian terhadap persyaratan-persyaratan. Persyaratan-persyaratan perlu dispesifikasikan secara jelas sehingga semua orang tau apa yang diharapkannya.

Dapat disimpulkan mutu atau kualitas adalah jumlah dari sifat-sifat produk seperti daya tahan, kenyamanan pemakaian, daya guna dan lain sebagainya. Mutu atau kualitas selalu di indentikan dan dihubungkan dengan kegunaan khusus, seperti panjang, lebar, warna, berat dan karakter produk lainnya.

10

3. Pengendalian Mutu

Pengendalian mutu didefinisikan sebagai keseluruhan cara yang kita gunakan untuk menentukan dan mencapai standar mutu. Dengan kata lain, pengendalian mutu adalah merencanakan dan melaksanakan cara yang paling ekonomis untuk membuat sebuah barang yang akan bermanfaat dan memuaskan tuntutan konsumen secara maksimal.

Definisi klasik pengendalian mutu adalah :

Definisi Demming “pengendalian mutu secara statistik adalah penerapan prinsip dan teknik statistik pada setiap tahap

¹⁰Rudi Prihantoro, *Konsep Pengendalian Mutu*, Bandung: .Remaja Rosdakarya, 2012, h.3

produksi yang diarahkan untuk menuju pembuatan sebuah produk dengan cara yang paling ekonomis sehingga mencapai manfaat semaksimal mungkin dan memiliki pasar.”

Definisi Juran “pengendalian mutu adalah proses pengaturan melalui pengukuran kinerja mutu aktual, membandingkannya dengan standar dan bertindak berdasarkan perbedaan itu.”

Definisi Standar Industri Jepang “sebuah sistem cara dimana sifat produk atau jasa dihasilkan secara ekonomis untuk memenuhi tuntutan pembeli. Karena pengendalian mutu moderen menggunakan teknik statistik.¹¹

Definisi Ahyari, dalam kaitannya dengan mutu atau kualitas produk mengatakan bahwa pengendalian adalah segala aktivitas untuk menjaga dan mengarahkan agar mutu kualitas produk dapat dipertahankan sebagaimana yang telah direncanakan.¹²

Pengendalian mutu adalah suatu sistem kendali yang efektif untuk mengoordinasikan usaha-usaha penjagaan kualitas, dan perbaikan mutu dari kelompok-kelompok dalam organisasi produksi, sehingga diperoleh suatu produksi yang sangat ekonomis serta dapat memuaskan kebutuhan dan

¹¹ Shigeru Mizuno, *pengendalian mutu perusahaan secara menyeluruh*, Jakarta Pusat: Pustaka Binaman Pressindo, 1994, h. 18

¹² *Ibid*, h. 3

keinginan konsumen. Beberapa alasan mengapa pengendalian mutu harus diterapkan :

- a. Agar produk yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya, sehingga dapat memuaskan konsumen di dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya.
- b. Kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi dapat dihindarkan sehingga akan menghemat pemakaian bahan baku, dan sumber daya lainnya, serta produk-produk yang cacat atau rusak dapat dikurangi.

Ada beberapa pengendalian mutu yang sering diterapkan:¹³

- 1) Market-In
- 2) Quality First
- 3) Vital-Few
- 4) Fact & Data Appreciation
- 5) Process Control
- 6) Next Down-Stream Shops are Customer
- 7) Upper Stream Control
- 8) Recurrent Preventive Action
- 9) Respect Employees as Human Being
- 10) Top Management Commitment

¹³ *Ibid*, h. 6

4. Manajemen pengendalian mutu

Manajemen mutu merupakan aktifitas dari keseluruhan fungsi manajemen yang menetapkan kebijakan mutu, tujuan dan tanggung jawab perusahaan, serta melaksanakannya dengan cara seperti perencanaan mutu, pengendalian mutu, pemastian mutu, dan peningkatan mutu di dalam sistem mutu.

Manajemen mutu memang sangat dibutuhkan dalam menjaga kualitas produk yang dihasilkan sehingga produk tersebut dapat bersaing di pasaran. Upaya untuk mengantisipasi persaingan, aspek mutu perlu selalu dievaluasi dan direncanakan perbaikannya melalui penerapan fungsi manajemen mutu. Manajemen mutu bukan hanya pada fungsi produksi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap mutu. Tanggung jawab mutu tidak hanya cukup hanya dibebankan kepada bagian tertentu, tetapi menjadi tanggung jawab seluruh individu di perusahaan.

Seorang ahli manajemen Philip B. Crosby memperkenalkan empat dimensi manajemen mutu :

- a. mutu : kesesuaian dengan kebutuhan
- b. sistem pencapaian mutu: pendekatan rasional untuk mencegah cacat atau kesalahan.
- c. standar performansi: standar performansi perusahaan atau organisasi yang mempunyai orientasi mutu adalah tidak ada kesalahan (*zero defect*)

- d. pengukuran: pengukuran performansi yang digunakan adalah biaya mutu (biaya pengembalian dan pekerjaan ulang produk cacat, biaya persediaan, biaya inspeksi, dan pengujian).¹⁴

C. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas

Kualitas telah menjadi harapan dan impian bagi semua orang baik konsumen maupun produsen. Selain itu dalam dunia bisnis persaingan tidak hanya mengenai seberapa banyak tingkat produktivitas perusahaan dan seberapa rendahnya tingkat harga pada produk maupun jasa, namun lebih kepada kualitas produk atau jasa tersebut, kemudahan, kenyamanan serta kecepatan dan ketepatan waktu dalam pencapaiannya.

Menurut Juran, kualitas produk adalah kecocokan penggunaan produk untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. kecocokan penggunaan itu didasarkan atas lima ciri utama berikut.

- a. Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan
- b. Psikologis, yaitu cita rasa atau status
- c. Waktu, yaitu kehandalan
- d. Kontraktual, yaitu adanya jaminan

¹⁴Rudi Prihantoro, Konsep Pengendalian Mutu, Bandung: PT. Remajarosdakarya, 2012, h. 46

e. Etika, yaitu sopan santun, ramah atau jujur.

Kecocokan penggunaan suatu produk adalah apabila produk mempunyai daya tahan penggunaannya lama, produk yang digunakan akan meningkatkan cara atau status konsumen yang memakainya, produknya tidak mudah rusak, adanya jaminan kualitas dan sesuai etika yang digunakan. Khusus untuk jasa diperlukan pelayanan kepada pelanggan yang ramah tamah, sopan santun serta jujur, yang dapat menyenangkan atau memuaskan pelanggan.¹⁵

Kecocokan penggunaan produk seperti dikemukakan di atas memiliki dua aspek utama yaitu ciri-ciri produknya memenuhi tuntutan pelanggan dan tidak memiliki kelemahan.

1) Ciri-ciri produk yang memenuhi permintaan pelanggan.

Ciri-ciri produk berkualitas tinggi apabila memiliki ciri-ciri produk yang khusus atau istimewa, berbeda dari produk pesaing dan dapat memenuhi harapan atau tuntutan sehingga dapat memuaskan pelanggan. Kualitas yang lebih tinggi memungkinkan perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan, membuat produk laku terjual, dapat bersaing dengan pesaing, meningkatkan pangsa pasar dan volume penjualan, serta dapat dijual dengan harga yang lebih tinggi.

¹⁵ M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2015, h. 1

2) Bebas dari kelemahan

Suatu produk berkualitas tinggi apabila di dalam produk tidak terdapat kelemahan, tidak ada yang cacat sedikitpun. Kualitas yang tinggi menyebabkan perusahaan dapat mengurangi tingkat kesalahan, mengurangi pengerjaan kembali dan pemborosan, mengurangi pembayaran biaya garansi mengurangi ketidakpuasan pelanggan, mengurangi inspeksi dan pengujian, mengurangi waktu pengiriman produk ke pasar, meningkatkan hasil dan meningkatkan utilisasi kapasitas produksi serta memperbaiki kinerja penyampaian produk atau jasa.

Menurut Garvin dan Davis, menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau harapan konsumen.

Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah, sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan. Dengan perubahan kualitas produk tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi atau tugas, serta perubahan

lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.¹⁶

2. Ukuran Kualitas

Ukuran kualitas jasa dapat diuraikan dalam buku Manajemen Kualitas, yaitu:

- a. *Communication*, yaitu komunikasi atau hubungan antara penerima jasa dengan pemberi jasa.
- b. *Credibility*, yaitu kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa.
- c. *Security*, yaitu keamanan terhadap jasa yang ditawarkan.
- d. *Knowing the customer*, yaitu pengertian dari pihak pemberi jasa pada penerima jasa atau pemahaman pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan pemakai jasa.
- e. *Tangibles*, yaitu bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan harus dapat diukur atau dibuat standarnya.
- f. *Reliability*, yaitu konsisten kerja pemberi jasa dan kemampuan pemberi jasa dalam memenuhi janji para penerima jasa.
- g. *Responsiveness*, yaitu tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa.
- h. *Competence*, yaitu kemampuan atau keterampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam perusahaan untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa.

¹⁶ M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2015, hlm. 3

- i. *Acess*, yaitu kemudahan pemberi jasa untuk dihubungi oleh pihak atau pelanggan atau penerima jasa.
- j. *Courtesy*, yaitu kesopanan, respek, perhatian, dan kesamaan dalam hubungan personal.¹⁷

Tahapan 10 cara itu yang masuk dalam teori urutan pelayanan yaitu *security*, yakni keamanan terhadap jasa yang ditawarkan; *tangisbles*, yaitu bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan harus dapat diukur atau dibuat standarnya; *reliability*, yaitu konsisten kerja pemberi jasa dan kemampuan pemberi jasa dalam memenuhi janji para penerima jasa; *access*, yaitu kemudahan pemberi jasa untuk dihubungi oleh pihak atau pelanggan atau penerima jasa; *courtesy*, yaitu kesopanan, respek, perhatian, dan kesamaan dalam hubungan personal;

Langkah-langkah yang harus ditempuh untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan atau jasa yang ditawarkan, antara lain:

- a. Mengidentifikasi penentu utama mutu pelayanan.

Langkah pertama yang dilakukan dalam mengidentifikasi faktor utama yang mempengaruhi mutu jasa antara lain dengan melakukan riset pelanggan yang kemudian disusul dengan memperkirakan penilaian terhadap perusahaan dan pesaingnya berdasar faktor penentu tersebut.

¹⁷ Ariani, *Manajemen Kualitas*, Yogyakarta, Andi Offset, 1999, h.

b. Mengelola Harapan Pelanggan

Hasil riset dan penilaian terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang akan dibeli tersebut kemudian diolah. Kemudian perusahaan memberikan janji pada pelanggan untuk dapat memenuhi harapan pelanggan tersebut. Yang perlu diperhatikan adalah janji pada pelanggan tersebut jangan terlalu muluk sehingga bila tidak terpenuhi pelanggan akan kecewa. Akan lebih baik bila perusahaan atau organisasi mampu memberikan lebih dari yang telah dijanjikan.

c. Mengelola mutu jasa

Mutu suatu jasa memang tidak terlepas dari perilaku atau sikap orang-orang yang memberikan atau menyediakan jasa bagi pelanggan, misal keramahan, kesopanan, ketenangan, kecermatan, dan sebagainya. Hal ini disebabkan mutu jasa tidak terlepas dari karakteristik mutu jasa yang ditentukan dari hubungan yang antara pelanggan, penyedia jasa, atau antar penyedia jasa.

d. Mengembangkan budaya mutu

Budaya mutu meliputi filosofi, keyakinan, sikap, nilai, norma, tradisi, prosedur, dan sebagainya yang akan meningkatkan mutu. Oleh karena itu agar budaya mutu tercipta, perlu dukungan dan komitmen menyeluruh dari seluruh anggota organisasi.

3. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Bagian yang paling sulit dari pelayanan adalah kualitasnya yang sangat dipengaruhi oleh harapan konsumen. Harapan Konsumen dapat bervariasi dari konsumen satu dengan konsumen lain walaupun pelayanan yang diberikan konsisten. Kualitas mungkin dapat dilihat sebagai suatu kelemahan kalau konsumen mempunyai harapan yang terlalu tinggi, walaupun pelayanan yang diberikan sudah baik.

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan corak dan karakteristik dari sebuah jasa yang menunjang kemampuan untuk memuaskan pelanggan atau konsumen baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Tjiptono, menyatakan kualitas jasa merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik.

Menurut Collier, menyimpulkan pengertian kualitas jasa pelayanan, yaitu lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas, level, atau tingkat. Beberapa

pengertian yang terkait dengan definisi kualitas jasa pelayanan yaitu:

- 1) *Excellent* adalah standar kinerja pelayanan yang diperoleh.
- 2) *Customer* adalah perorangan, kelompok, departemen atau perusahaan yang menerima, membayar output pelayanan.
- 3) *Service* adalah kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk, tetapi lebih menekankan pada pelayanan transaksi antara pembeli dan penjual.
- 4) *Quality* adalah sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk atau jasa.
- 5) *Levels* adalah suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi.
- 6) *Consistent* adalah tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.
- 7) *Delivery* adalah memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang benar dalam waktu yang tepat.

Bagi perusahaan di bidang jasa, memuaskan kebutuhan pelanggan berarti perusahaan harus memberikan pelayanan berkualitas (*service quality*) kepada pelanggan. Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan persepsi konsumen yang membandingkan harapan untuk menerima layanan dan pengalaman sebenarnya atas layanan yang diterima. Jika

harapan tidak terpenuhi maka kepuasan akan berkurang, sebaliknya jika harapan terpenuhi maka dipersepsi menjadi kepuasan. Tidak dapat dipungkiri bahwa lebih sulit menilai kualitas layanan dibanding kualitas produk, sehingga untuk membandingkan layanan seperti membandingkan produk, dapat menggunakan stimulus seperti penampilan fisik fasilitas, penampilan karyawan, kesopanan karyawan, dan lain-lain. stimulus ini merupakan sesuatu yang dapat memberikan gambaran bagi konsumen.¹⁸

b. Karakteristik Pelayanan

Karakteristik pelayanan jasa adalah sebagai berikut:

1) Tidak dapat diraba (*intangibility*)

Jasa adalah sesuatu yang sering kali tidak dapat disentuh atau tidak dapat diraba. Jasa mungkin berhubungan dengan sesuatu secara fisik, seperti pesawat udara, kursi, meja, dan peralatan makan di restoran, tempat tidur pasien di rumah sakit dan lain sebagainya.

2) Tidak dapat disimpan (*inability to inventory*)

Salah satu khusus dari jasa adalah tidak dapat disimpan. Misalnya, ketika kita menginap di hotel tidak dapat dilakukan untuk setengah malam dan setengahnya lagi dilanjutkan lagi besok, jika hal ini dilakukan konsumene tetap dihitung menginap dua hari.

¹⁸ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, 2005, h.22

3) Produksi dan konsumsi secara bersama

Jasa adalah sesuatu yang dilakukan secara bersama dengan produksi, misalnya tempat praktek dokter, restoran, dan lain sebagainya.

4) Memasukinya lebih mudah

Mendirikan usaha di bidang jasa membutuhkan investasi yang lebih sedikit, mencari lokasi lebih mudah dan banyak tersedia. Untuk kebanyakan usaha jasa hambatan untuk memasukinya lebih rendah.

5) Sangat dipengaruhi oleh faktor dari luar

Jasa sangat dipengaruhi oleh faktor dari luar seperti: teknologi, peraturan pemerintah dan kenaikan harga bahan energi, sektor jasa keuangan merupakan contoh yang paling banyak dipengaruhi oleh peraturan dan perundang-undang pemerintah dan teknologi komputer.

c. Model Kualitas Jasa Pelayanan

Dikembangkan oleh Parasuraman, Berry, dan Zeithaml, yang berupaya untuk mengenali kesenjangan pelayanan yang terjadi dan mencari jalan keluar untuk mengurangi atau bahkan menghilangkan kesenjangan pelayanan tersebut.

Secara umum kesenjangan pelayanan dapat dibedakan ke dalam dua kelompok, yaitu:¹⁹

- 1) Kesenjangan yang muncul dari dalam perusahaan (*company gaps*). Kesenjangan ini dapat menghambat kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan berkualitas. Kesenjangan yang muncul dari dalam perusahaan dapat dibedakan ke dalam empat jenis kesenjangan, yaitu:
 - a) Kesenjangan 1: tidak mengetahui harapan konsumen akan pelayanan
 - b) Kesenjangan 2: tidak memiliki desain dan standar pelayanan yang tepat
 - c) Kesenjangan 3: tidak memberikan pelayanan yang berdasar standar pelayanan
 - d) Kesenjangan 4: tidak memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan
- 2) Kesenjangan yang muncul dari luar perusahaan

Kesenjangan yang muncul dari luar perusahaan yang disebut kesenjangan 5 terjadi karena ada perbedaan antara persepsi konsumen dengan harapan konsumen terhadap pelayanan.

Kesenjangan-kesenjangan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

¹⁹ Zulian Yamit, Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, 2005, h.25

- a) Kesenjangan 1: tidak mengetahui apa yang diharapkan konsumen.

Kesenjangan 1 merupakan perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi perusahaan terhadap harapan konsumen. Pihak yang terlibat didalam perusahaan adalah setiap orang atau pihak yang memiliki tanggung jawab dan otoritas untuk membuat atau mengubah kebijakan, prosedur dan standar pelayanan. Pihak tersebut termasuk eksekutif puncak, manajer menengah, dan supervisor. Sebab munculnya kesenjangan 1, yaitu:

- a) tidak ada interaksi langsung dengan konsumen.
 - b) tidak ada atau kurang upaya untuk menanyakan harapan konsumen
 - c) kurang siap memberi perhatian kepada konsumen
- b) Kesenjangan 2: tidak memiliki desain dan standar pelayanan yang tepat. Perusahaan harus mewujudkan persepsi yang akurat mengenai harapan konsumen ke dalam desain dan standar kinerja pelayanan. Desain dan standar pelayanan dikembangkan atas dasar persyaratan konsumen dan prioritasnya. Sebab munculnya kesenjangan 2 ini dapat dikatakan bahwa persepsi harapan konsumen yang tidak diidentifikasi secara akurat.

- c) Kesenjangan 3: tidak memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan. Meskipun perusahaan memiliki standar pelayanan (pedoman dan prosedur) yang baik, pelayanan yang berkualitas tidak selalu bisa diwujudkan. Standar yang baik harus dilengkapi dengan sumber daya yang mencukupi (orang, sistem, dan teknologi) dan harus didukung agar menjadi efektif, yaitu : kinerja karyawan harus diukur dan karyawan diberi kompensasi berdasar standar tersebut. Seaba munculnya kesenjangan 3, yaitu:
- a) Karyawan tidak memahami peran yang harus mereka jalani dalam perusahaan.
 - b) karyawan merasa berada dalam konflik antara konsumen dan pihak manajemen, salah memilih karyawan, teknologi tidak memadai, kompensasi dan pengakuan yang kurang baik, kurangnya pemberdayaan serta team work.
- d) Kesenjangan 4: tidak memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.

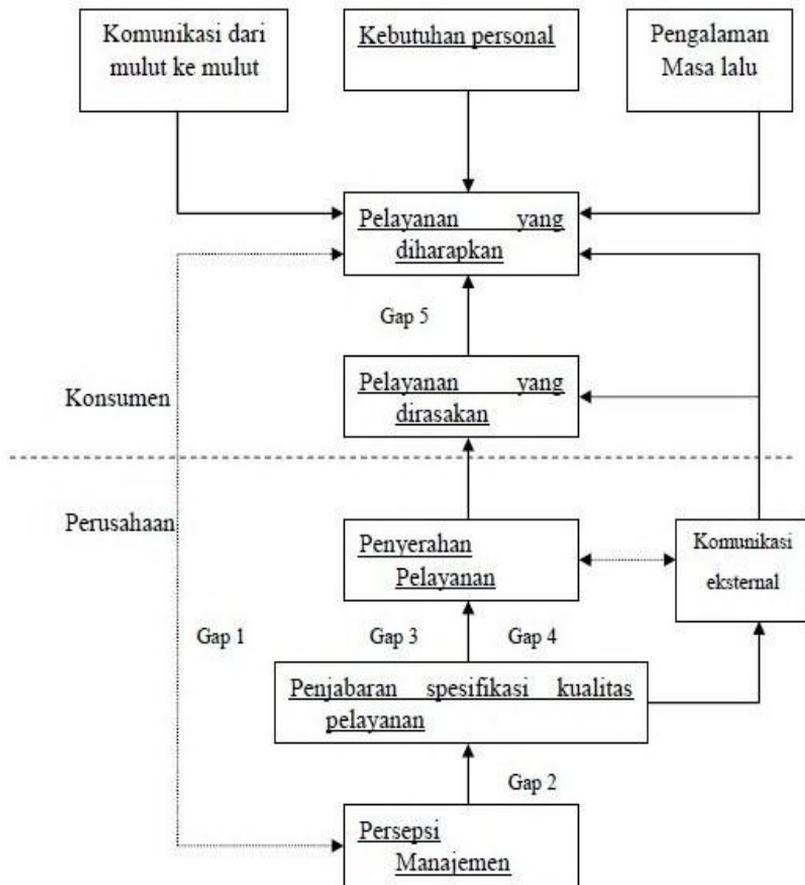
Kesenjangan 4 merupakan perbedaan antara pelayanan yang diberikan dan komunikasi perusahaan dengan pihak eksternal, janji yang dibuat oleh pemberi pelayanan/perusahaan melalui iklan dan kegiatan komunikasi lainnya akan menciptakan

harapan konsumen yang akan dijadikan standar bagi penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Sebab munculnya kesenjangan 4, yaitu:

- a) Janji yang terlalu tinggi
- b) kurangnya koordinasi antara bagian operasi dengan bagian pemasaran
- c) perbedaan (tidak konsistensi) kebijakan dan prosedur diantara *service outlets*
- e) Kesenjangan 5: Perbedaan persepsi konsumen dengan harapan konsumen terhadap pelayanan. Kesenjangan 5 berad diluar perusahaan, yang terjadi karena konsumen memiliki persepsi yang berbeda dengan harapannya.

Zulian Yamit menggambarkan hubungan dari kelima kesenjangan di atas sebagai berikut:

Gambar 1



Sumber: Zulian Yamit (2005:10)

BAB III

GAMBARAN UMUM KANG BAGONG CATERING

A. Sejarah Singkat Kang Bagong Catering

Kang Bagong Catering adalah perusahaan yang bergerak di bidang usaha jasa boga (Catering). Berlokasi di Jalan Sriwidodo Utara 105-108, Kelurahan Purwoyoso, Kecamatan Ngaliyan, Provinsi Jawa Tengah. Perusahaan ini merupakan perusahaan perseorangan yang pengelolaannya ditangani oleh Ibu Hj. Kanti Haryati Suparno.

Berdirinya Kang Bagong Catering berada di rumah kecil dan sederhana yang beralamat di Jalan Sriwidodo Utara Nomor. 6 Purwoyoso, Kecamatan Ngaliyan pada tahun 2004, tidak jauh dari tempat usahanya yang sekarang, beralamat Jalan Sriwidodo Utara Nomor: 105-108 Purwoyoso, Ngaliyan. Sebab daerah ini aksesnya mudah, lahan parkir yang lumayan luas, dekat dengan tol, dan mudah dijangkau oleh masyarakat.

Asal mula nama Kang Bagong Catering itu berasal dari nama almarhum Bapak H. Suparno (suami ibu Hj, Kanti Haryati). Yang ternyata pada waktu masih kecil, panggilan beliau (Bapak H. Suparno Alm) adalah Bagong. Karena itu,

usaha tersebut diberi nama Kang Bagong Catering sampai sekarang ini.¹

Perusahaan ini berawal dari usahanya dengan berjualan gorengan keliling sekitar tahun 1984. Nama gorengan yang diperjualkan beliau diberi nama “Gorengan Sederhana”. Pertama kali perusahaan ini didirikan secara tidak sengaja dan tidak diketahui tanggal pastinya. Dengan kerja keras, kegigihan beliau selalu belajar memasak dan membuat aneka macam snack, sehingga beliau mulai dipercaya oleh tetangga. Dengan bermodalkan Rp. 50.000,00 dan mengandalkan peralatan yang seadanya, dan pada saat itu tenaga-tenaga kerja yang membantu dalam kegiatan produksi adalah anggota keluarga dan tetangga. Beliau terus berkreasi membuat berbagai aneka olahan masakan dan makananan ringan yang bervariasi, tentu juga dengan rasa yang memuaskan. Dan mulai sejak itu, banyak masyarakat yang mempercayakan masakannya kepada beliau. Dari usaha melayani konsumen yang terbatas di kalangan masyarakat dalam bentuk nasi doos, makananan ringan (snack) sampai pemesanan untuk berbagai acara. Ternyata hasil yang diperoleh cukup memuaskan.²

¹ Hasil wawancara dengan Ibu Hj. Kanti Haryati Suparno (pemilik Kang Bagong Catering), pada tanggal 28 Nopember 2017.

² Hasil wawancara dengan Bapak Mahon Afifudin, S.T. (Manajer Personalia Kang Bagong Catering), pada tanggal 28 Nopember 2017.

Semakin lama order yang diterima semakin banyak, sehingga laba yang diperoleh semakin besar dan mendapatkan modal yang cukup. Usaha yang tadinya hanya menerima pemesanan nasi doos melebar menjadi kontraktor makanan. Sedikit modal yang terkumpul sudah cukup untuk membeli berbagai macam peralatan pecah belah untuk prasmanan, seperti meja, piring, sendok, pemanas, dan lain-lain. perusahaan ini mulai melayani makanan untuk semua lapisan masyarakat dalam berbagai macam rupa, baik dalam bentuk prasmanan, snack maupun nasi doos untuk berbagai macam acara sesuai dengan keinginan konsumen dan pelanggan. Selain itu, bertambahnya berkembang usaha ini juga dilatarbelakangi oleh meningkatnya jumlah penduduk dari tahun ke tahun, yang diimbangi dengan meningkatnya kebutuhan manusia akan pangan serta perubahan pola konsumsi masyarakat yang membawa segala sesuatu kearah yang lebih praktis dan efisien. Adanya perubahan pola konsumsi ditunjukkan oleh kecenderungan masyarakat saat ini untuk mengkonsumsi makanan dan minuman siap saji.

Seiring dengan berjalannya waktu, Kang Bagong Catering sudah dipercaya untuk melayani pelanggan dalam jasa katering untuk wilayah Semarang dan sekitarnya, terkadang mendapatkan pesanan dari luar kota diantaranya, Jepara, Kudus, Pati, Rembang, Blora, Juwana, Purwodadi, Kendal, Sukorejo, Tegal, Yogyakarta, dan kota lainnya. Kang

Bagong Catering akan berusaha untuk memberikan layanan dengan cakupan area yang lebih besar, masakan yang kreatif, dengan gaya dan sajian yang berbeda serta harga yang kompetitif.³

Pada tahun 2014 Kang Bagong Catering berupaya untuk mengajukan perusahaan tersebut sebagai perusahaan yang berbadan hukum yaitu perusahaan yang berbentuk PT. (Perseroan Terbatas). Upaya untuk menjaga kepercayaan, loyalitas dan keamanan konsumen, juga untuk mengembangkan perusahaan.⁴

B. Visi, Misi, Tujuan dan Struktur Organisasi Kang Bagong Catering

1. Visi, Misi dan Tujuan

Ketika mendirikan sebuah organisasi, perusahaan, atau universitas maka para pendiri akan menggagas impian atau tujuan yang ingin dicapai. Selain tujuan utama juga memiliki gagasan mengenai target-target jangka pendek dan target jangka panjang. Untuk mewujudkan semua itu, perlu ada gagasan tertulis di dalam sebuah sistem manajemen yaitu visi dan misi. Visi dan misi adalah suatu konsep perencanaan yang disertai dengan tindakan sesuai dengan perencanaan yang telah

³ *Ibid.*,

⁴ *Ibid.*,

dibuat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam waktu tertentu.⁵

Visi adalah pandangan jauh ke depan dari individu atau suatu organisasi, berkaitan dengan tujuan yang ingin dicapai, dan apa yang perlu dilakukan untuk mewujudkan visi tersebut di masa depan.⁶ Visi dari Kang Bagong Catering yaitu “*Juah Ke Depan*”, artinya perusahaan yang bisa mengikuti jaman ke depan dan semakin ke depan. Hal tersebut berawal dari orang yang tidak mau direpotkan, daya beli masyarakat yang semakin naik, semua orang memilih praktisnya karena kerepotan waktu, dimana lebih cenderung untuk beralih ke catering. Kang Bagong Catering akan melakukan berbagai inovasi-inovasi mengenai tampilan makanan dan minuman siap saji dengan tampilan dekorasi yang akan disesuaikan dengan jaman yang ada sekarang ini. Dengan adanya visi tersebut diharapkan bisa menjadi perusahaan catering yang bisa mengikuti jaman ke depan.⁷

Misi adalah segala sesuatu (strategi, tindakan) yang harus dilakukan untuk mewujudkan visi. Misi organisasi merupakan tujuan dan alasan berdirinya sebuah

⁵ <https://www.maxmanroe.com/vid/organisasi/pengertian-visi-dan-misi.html> tanggal 02 Juli 2019,

⁶ *Ibid.*,

⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Mahon Afifudin, S.T. (Manajer Personalia Kang Bagong Catering), pada tanggal 28 Nopember 2017.

organisasi dan menjadi pedoman dan arahan dalam mencapai tujuan organisasi.⁸ Misi yang diterapkan pada Kang Bagong Catering adalah “*Pelayanan Sepenuh Hati*” Kang Bagong Catering akan selalu memberikan pelayanan yang maksimal kepada para konsumen dengan cara menjaga kehalalan produk dan mengutamakan kualitas, baik dari segi rasa maupun variasi menu. Kang Bagong Catering akan memberikan layanan dengan cakupan area yang lebih besar, masakan yang kreatif, dengan gaya dan sajian yang berbeda serta dengan harga yang kompetitif.⁹

Tujuan adalah pernyataan luas tentang apa yang akan dituju dan diwujudkan oleh suatu organisasi.¹⁰ Kang Bagong Catering, tidak hanya berorientasi pada laba, akan tetapi juga memiliki tujuan tertentu. Tujuan Kang Bagong Catering adalah dapat memperbaiki perekonomian keluarga dan mampu meningkatkan perekonomian masyarakat sekitar dengan menciptakan lapangan pekerjaan. Hal ini dapat dilihat dari karyawan Kang Bagong Catering yang statusnya sebagai karyawan tidak tetap (jika diperlukan) yang berjumlah kurang lebih 200

⁸ *Ibid.*,

⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Mahon Afifudin, S.T. (Manajer Personalia Kang Bagong Catering), pada tanggal 28 Nopember 2017.

¹⁰ Husein Umar, *Desain*. . .,h.19

orang, dan kebanyakan dari mereka berasal dari kota Semarang sendiri, ada juga beberapa mahasiswa yang hanya bekerja pada hari Sabtu dan Minggu sesuai dengan kebutuhan. Karyawan yang diterima dengan melihat kondisi sosial (memiliki keterbatasan), seperti seorang janda yang hidup sendiri, seorang yang hidup sebatang kara, seorang yang memiliki difabilitas, dan lain sebagainya.¹¹ Keberadaan Kang Bagong Catering tidak hanya menguntungkan secara finansial bagi pemilik usaha, tetapi juga menguntungkan secara sosial bagi masyarakat sekitar.

2. Struktur Organisasi Kang Bagong Catering

Struktur organisasi pada setiap perusahaan tidaklah sama, hal ini karena struktur organisasi yang digunakan harus sesuai dengan jenis dan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan agar organisasi dapat berjalan dengan lancar dan tepat dalam mencapai tujuan perusahaan dan struktur organisasi itu dibuat secara formal mengelompokkan dan mengatur serta membagi-bagi tugas diantara anggota perusahaan.

suatu organisasi tercipta akibat adanya sekelompok orang yang dapat bekerjasama untuk pencapaian suatu tujuan tertentu. Pencapaian tujuan yang telah ditetapkan

¹¹ Ibid.,

oleh perusahaan tidaklah dilakukan secara sendiri oleh perusahaan melainkan dilakukan secara bersama-sama dan terkoordinir melalui orang-orang yang ada, dimana masing-masing orang tersebut bekerja menurut bidang dan spesifikasi yang telah ditetapkan. Untuk itu diperlukan suatu organisasi. Dan yang lebih jelasnya maka dapat dikatakan bahwa organisasi adalah bentuk dari setiap perserikatan manusia untuk mencapai suatu tujuan yang telah disetujui bersama-sama.

Organisasi merupakan gabungan unit sosial yang mempunyai anggota dua orang atau lebih yang dikoordinasi untuk mencapai sejumlah tujuan.¹² Dalam organisasi diperlukan adanya tujuan organisasi demi menunjang tercapainya tujuan organisasi tersebut. Struktur organisasi tidak hanya sebagai wadah dimana berbagai kegiatan berlangsung, namun sebagai wahana yang efektif bagi anggotanya untuk berinteraksi dan saling berhubungan satu sama lain.

Dengan struktur organisasi yang efisien diharapkan dapat terhindar dari terjadinya pemborosan atau kecerobohan, sehingga dapat memberikan kepuasan kerja, mempunyai garis otoritas yang jelas dan tuntutan yang wajar akan tanggung jawab, mengijinkan setiap individu

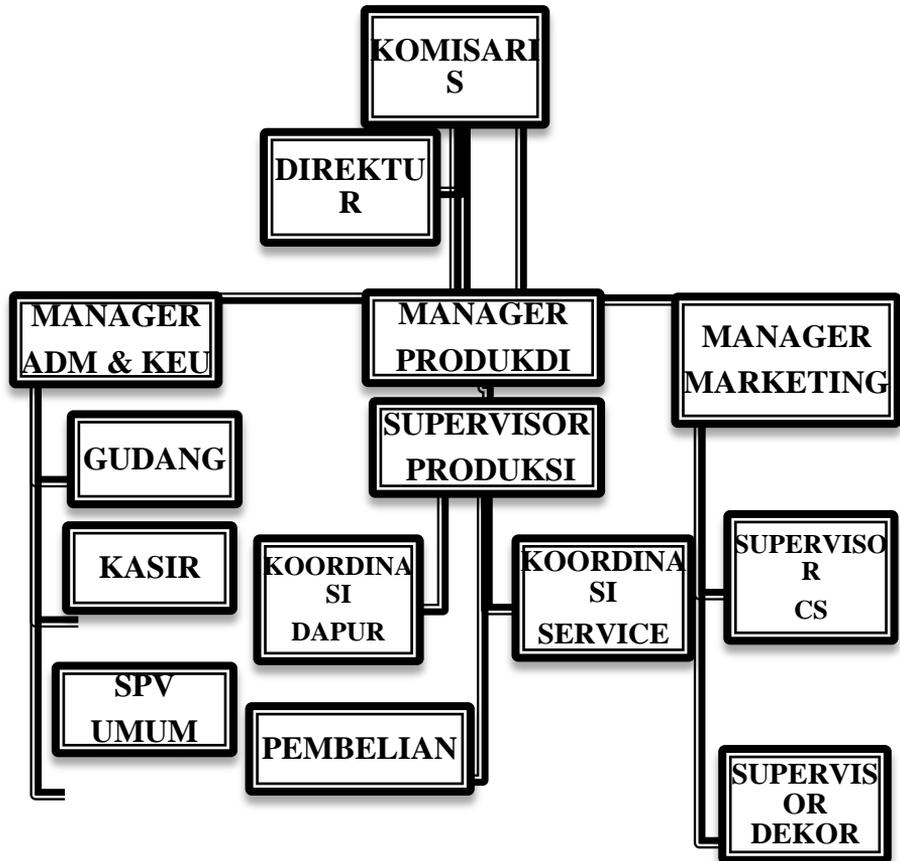
¹² Panji Anoraga, *Pengantar Bisnis: Pengelolaan Bisnis dalam Era Globalisasi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011, h. 161

untuk dapat berpartisipasi dalam memecahkan persoalan-persoalan yang ada, memberikan ketentuan tentang status serta juga memberikan kesempatan pengembangan pribadi.

Adapun struktur organisasi Kang Bagong Catering terbentuk struktur garis, dimana pembagian tugas dalam kegiatan operasionalnya.¹³ Dalam menjalankan aktivitas perusahaan, hubungan antara pemilik Kang Bagong Catering dengan karyawannya lebih bersifat kekeluargaan, sehingga terjalin hubungan yang cenderung bersifat informasi.

¹³ Hasil wawancara dengan Pak Dwi (Karyawan tetap Kang Bagong Catering), pada tanggal 16 September 2018.

Gambar 2
Struktur Organisasi Kang Bagong Catering



Dalam menjalankan tugasnya, Kang Bagong Catering memiliki struktur organisasi yang setiap manager dibantu

oleh bagian masing-masing, dengan penjelasan sebagai berikut :

a. Komisaris

Mengawasi kinerja dan semua kegiatan di perusahaan juga bertanggung jawab untuk mengontrol dan mengevaluasi dari kebijaksanaan aktivitas perusahaan.

b. Direktur

Sebagai pimpinan yang memegang kekuasaan penuh atas segala pengambilan keputusan yang berkaitan dengan seluruh aktivitas perusahaan. Selain itu, memiliki tugas membuat kebijakan-kebijakan untuk mencapai tujuan perusahaan serta memilih, menetapkan dan mengawasi kinerja para divisi-divisi yang ada.

c. Manager Adminitrasi dan Keuangan

Bertanggung Jawab sebagai pengelolaan, pencatatan secara akuntansi, dan pembuatan analisis laporan keuangan pada pengeluaran dan pemasukan yang ada dalam perusahaan. Manager adminitrasi dan keuangan dibantu oleh bagian

gudang, kasir, dan supervisor umum, dengan penjelasan masing-masing sebagai berikut :¹⁴

1. Bagian Gudang

Bertanggungjawab untuk penerima dan pengontrolan bahan makanan yang diterima dari para pemasok. Selain itu, bagian gudang juga memiliki tugas seperti mencatat keluar masuknya bahan dari tempat persediaan bahan, mengecek persediaan bahan, dan mencatat laporan persediaan barang yang habis.

2. Kasir

Kasir merupakan staf bagian keuangan dalam sebuah perusahaan. Adanya kasir dalam sebuah perusahaan memiliki tujuan untuk mempertahankan pelayanan terhadap pelanggan, membantu perusahaan dalam melakukan proses penjualan secara cepat, akurat dan efisien, serta mengelola arus kas.

3. Supervisor Umum

Dalam bagian ini memiliki tugas mengurus dan memecahkan beberapa masalah

¹⁴ Hasil wawancara dengan Pak Dwi (Karyawan tetap Kang Bagong Catering), pada tanggal 16 September 2018.

yang timbul sehari-hari dalam sebuah perusahaan, misal seperti masalah kerusakan pada armada yang digunakan untuk mengantar pesanan.

d. Manager Produksi

Manager produksi memiliki tanggungjawab atas manajemen teknis, pengawasan dan pengendalian dalam proses produksi dan harus memastikan bahwa proses manufaktur dapat berjalan dengan handal dan efisien. Manager produksi harus mengawasi operasi harian serta mengkoodinasi, merencanakan serta mengarahkan seluruh kegiatan produksi. Produksi merupakan pengubahan bahan-bahan dari sumber-sumber menjadi hasil yang diinginkan oleh konsumen yang dapat berupa barang atau jasa.¹⁵

Manager produksi dibantu oleh supervisor produksi. Supervisor produksi adalah fungsi kerja yang biasanya di sebuah perusahaan industri dengan tugas mengkoodinir seluruh produksi agar dapat berjalan lancar sesuai dengan standar perusahaan dan terjaga kualitas dan kuantitasnya.

¹⁵ A. Jalaludin Sayuti, *Pengantar Bisnis dalam Perspektif Aktivitas dan Kelembagaan*, Bandung: Alfabeta, 2015, h. 132

Supervisor produksi dibantu oleh koordinator dapur, koordinator service dan pembelian, dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Koordinator Dapur

Koordinator dapur bertugas untuk mengkoordinir semua kegiatan yang ada di dapur, mulai dari menyiapkan kelengkapan peralatan pengolahan, bahan baku mentah dan bumbu-bumbu untuk masak. Mengelola bahan mentah, bahan baku, bumbu dan lainnya sehingga siap saji dan siap konsumsi. Selain itu, koordinator dapur juga memiliki beberapa tugas yaitu mengecek daftar pesanan ke bagian gudang, mengatur dan mengawasi semua kegiatan yang berada di dapur, dan membuat inovasi-inovasi untuk menu baru.

2. Koordinator Service

Koordinator service melaksanakan koordinasi tugas sesuai dengan aspek persiapan, penataan, penyajian, pelayanan, pemeliharaan, menjaga kebersihan, kerapian, keserasian dan keamanan pada bagian yang menjadi tanggungjawabnya. Selain itu, koordinator service juga memiliki tugas

mengontrol dan mengawasi kegiatan pekerja pada bagian produksi.

3. Pembelian

Seseorang yang berada pada bagian ini harus memperhatikan beberapa faktor untuk dipertimbangkan pada saat pembelian bahan makanan untuk keperluan catering, diantaranya yaitu menghitung berapa jumlah bahan makanan yang diperlukan dalam proses produksi, berapa lama bahan tersebut dapat tersimpan, dan kualitas dari bahan makanan tersebut.

Dalam hal produksinya Kang BAGONG catering terlebih dahulu memperhatikan beberapa hal-hal, diantaranya sebagai berikut:

1) Bahan Baku dan Bahan Penunjang

Kang Bagong Catering menggunakan bahan baku dan bahan penunjang yang mudah ditemui di pasaran, sehingga tidak memiliki kesulitan untuk mencarinya. Kang Bagong Catering memperoleh bahan baku yang digunakan adalah aneka macam makanan, minuman, dan snack

dengan berbagai variasi menu yang merupakan bahan halal secara bentuknya.

2) Bahan Bakar

Semua proses produksi yang dilakukan oleh Kang Bagong Catering sudah menggunakan bahan bakar elpiji, dengan tujuan mempercepat proses produksi. Selain ini menggunakan bahan bakar elpiji juga akan lebih efektif.

3) Dekorasi

Kang Bagong Catering menyediakan berbagai macam jenis dekorasi. Dalam hal ini. Kang Bagong Catering akan menata dan menghias suatu ruangan sedemikian rupa hingga terlihat menarik, yang disesuaikan juga dengan keinginan pemesanan.

e. Manager Pemasaran (Marketing)

Manager Pemasaran merupakan merencanakan, mengarahkan atau mengkoordinasikan kebijakan dan program pemasaran, antara lain melihat permintaan untuk produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dan pesaingnya serta mengidentifikasi pelanggan potensial. Seorang manager pemasaran juga

mengembangkan strategi harga dengan tujuan memaksimalkan keuntungan atau pangsa pasar perusahaan. ia juga memastikan kepuasan pelanggan perusahaan. Manajer pemasaran mengawasi perkembangan produk atau memantau tren yang menunjukkan kebutuhan untuk produk dan layanan baru.¹⁶

Manager Pemasaran dibantu oleh supervisor customer service dan supervisor dekor, dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Supervisor Customer Service

Dalam bagian ini merupakan pelayanan yang disediakan oleh Kang Bagong Catering untuk melayani kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada konsumen. Yang memiliki tugas diantaranya dalam hal ini penerimaan pesanan oleh para konsumen, memberikan informasi (menjawab pertanyaan-pertanyaan para konsumen), dan menangani keluhan-keluhan para konsumen yang berhubungan dengan produk yang ditawarkan.

¹⁶ Rohmad Dwi Jatmiko, *Pengantar Bisnis*, Malang: UMM Press, 2004, h. 90

b. Supervisor Dekor

Bagian ini memiliki tugas untuk menyiapkan semua keperluan dekorasi, menata serta menghias suatu ruangan sedemikian rupa dengan perlengkapan yang serasi hingga terlihat menarik, yang disesuaikan dengan keinginan pemesan.

Kang Bagong Catering melakukan pemasaran secara langsung maupun tidak langsung. Pemasaran langsung dilakukan melalui dari mulut ke mulut. melalui mulut ke mulut menjadi salah satu sumber yang paling penting, dimana orang yang menyampaikan rekomendasi secara perseorangan seringkali lebih disukai sebagai sumber informasi. Selain itu, Kang Bagong Catering juga aktif mengikuti berbagai jenis pameran kuliner yang digelar oleh lembaga tertentu dan mengunjungi langsung instansi-instansi tertentu. Sedangkan kegiatan pemasaran tidak langsung melalui media sosial seperti Instagram dan website, serta melalui siaran langsung dari radio

3. Kegiatan Perusahaan

a. Kegiatan Produksi Perusahaan

Kegiatan produksi perusahaan diusahakan agar dapat berjalan dengan baik, untuk itu perusahaan membuat suatu perencanaan produksi terlebih dahulu yang dilakukan berdasarkan jumlah pesanan yang

diterima. Kemudian pesanan yang diterima dikerjakan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan dan kemudian setelah produk selesai dibuat akan diserahkan pada bagian pengendalian kualitas (*Quality Control*) dan setelah sesuai dengan standar yang ada dan sesuai dengan permintaan, kemudian dikirimkan pada konsumen yang memesan.

b. Proses Produksi

Proses produksi yang dilakukan Kang Bagong Catering adalah sebagai berikut:

Langkah pertama yang dilakukan dalam proses produksi ini adalah memilih bahan baku dan bahan pelengkap yang akan digunakan untuk membuat menu pesanan konsumen. Pemilihan bahan baik itu bahan baku maupun bahan pelengkap yang masih dalam keadaan segar untuk persediaan pesanan-pesanan selanjutnya.

Setelah pemilihan dan pembelian bahan dari pemasok, hal ini selanjutnya yang dilakukan yaitu meracik bahan. Meracik bahan disini berarti menyiapkan bumbu-bumbu dan memisahkan bahan yang tahan lama dan bahan yang tidak tahan lama. Bahan yang tahan lama tidak masalah untuk disimpan dalam kurun waktu yang lama, tetapi untuk bahan yang tidak tahan lama perlakuannya sedikit berbeda.

Misalnya ikan, daging dan bahan yang terbuat dari campuran daging atau ikan sebelum dipakai akan disimpan dahulu di lemari pendingin. Untuk sayuran sebelum disimpan di lemari pendingin, sayuran akan dibungkus dengan koran dahulu untuk menjaga kesegarannya.

Proses selanjutnya yaitu mengolah bahan yaitu memasak bahan-bahan sesuai dengan jumlah pesanan. Bahan-bahan yang telah diracik kemudian diolah sesuai jumlah pesanan. Setelah proses mengolah bahan menjadi hidangan yang akan dipesan, terlebih dahulu dilakukan pengecekan akhir oleh bagian pengendalian kualitas. Pada bagian ini produk masakan diperiksa dari segi cita rasa, tampilan menu yang akan disajikan, kebersihan sampai dinyatakan siap untuk dikemas.

4. Kegiatan Pemasaran

kegiatan Pemasaran. yang terkait dengan bauran pemasaran yaitu aspek produk, aspek harga, aspek tempat, dan aspek promosi.

a. Produk

Produk adalah suatu yang ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan. Kang

Bagong Catering menawarkan berbagai aneka menu makanan, minuman, dan snack. Produk tersebut disajikan dengan berbagai variasi menu dan variasi rasa.

- a) Aneka menu makanan, antara lain : menu prasmanan dengan beberapa pilihan paket menu. Menu pondokan dengan dua pilihan jenis menu yaitu citarasa Nusantara (seperti aneka soto, mie, bakso, sate, sup, gorengan, nasi, lontong, salad, dan lain sebagainya). Citarasa Manca (seperti aneka sup manca, Steak, BBQ, masakan Jepang, masakan Timur Tengah, pasta, masakan Cina, dan sebagainya).
- b) Aneka minuman dengan berbagai variasi menu es dan wedang.
- c) Aneka snack mini dengan berbagai variasi menu manis, pedas, dan asin.

b. Harga

Harga adalah suatu nilai yang dinyatakan dalam bentuk rupiah guna pertukaran/transaksi atau sejumlah uang yang harus dibayar konsumen untuk mendapatkan barang dan jasa. Penetapan harga dari suatu produk akan sangat mempengaruhi keberhasilan perusahaan untuk

Buffet B **Rd. 31.500,-**

- Nasi Putih**
- Sop**
 - Sop Kimlo
 - Sop Babat
 - Sop Bunga Telur
 - Sop Kim Jagung
 - Sop Jagung Sosis
 - Sop Caltex
 - Sop Saring Buring
- Ayam**
 - Ayam Kulupuk
 - Ayam Saus Hoisin
 - Ayam Saus Tiram
 - Ayam Goreng Mantega
 - Fillet Ayam Kentucky
 - Ayam Bumbu Bali
 - Beef Ayam
 - Ayam Panggang Kecap
- Pedasan**
 - Beem-waem Buncis Sandang Larut
 - Beem-waem Puter Telur Puyuh
 - Daeng Lidah Puter
 - Daeng Nikl Cabe Ijo
 - Daeng Bakso Puter Jabe Ijo
 - Sambal Goreng Telur Puyuh
 - Sambal Goreng Ml Ampel
 - Daeng Sosis Cabe Ijo
- Rian / Daging**
 - Kakap Goreng Tepung
 - Kakap Saus Tiram
 - Kakap Asam Manis
 - Kakap Acar Kuning
 - Beef Galatin
 - Beef Lidah
 - Lidah Manuk Jamar
- Salad / Sayuran**
 - Salad Bengkok
 - Huzarella
 - Selada Kentang
 - Selada Banger
 - Selada Jakarta
 - Selada-Pengantin
 - Selada Buah
 - Indonesian Salad
 - Tahu Cempur
 - Cah Tahu Sawi Jamar
 - Cah Brokoli ala Kung Pao
 - Kaliam Cah Ayam Bakso
- Weropok**
- Pilhan Es**
 - Es Puter + Pudding + Buah
 - Es Cocktail
 - Es Nata Ceria
- Air Mineral**
- 10. Softdrink**



Buffet C **Rd. 34.500,-**

- Nasi Putih**
- Nasi Goreng**
- Sop**
 - Sop Babi-baba Daging
 - Sop Kimlo
 - Sop Asam Pedes
 - Sop Bakso Kuah
 - Sop Uter Ikan
 - Sop Kim Jagung Spesial
 - Sop Soun Kembang Tahu
 - Sop Asam ala Szechuan
 - Sop Iga Kacang Meteh
 - Sop Bembung
- Ayam**
 - Chicken Nugget Chili Sauce
 - Tumis Ayam Cabe Kering
 - Ayam Goreng Saus Teriyaki
 - Crispy Chicken
 - Ayam Panggang Saus BBQ
 - Ayam Saus Hoisin
 - Tumis Ayam Cabe Ijo
 - Fillet Ayam Panggang Saus Tomat
 - Galatin Ayam Sosis
 - Babi-baba-Ayam Bumbu Pedas
- Daging / Lidah**
 - Sesak Oriental
 - Beef Daging & Lidah
 - Beef Galatin
 - Lidah Manak Jamar
 - Tumis Daging Sapi Kombinasi
 - Sambal Goreng Babi Daging
 - Daeng Sosis Paprika
 - Daging Sapi Cabe Ijo
 - Daging Sapi Saus Tiram
 - Lidah Bumbu Rujak
- Rian**
 - Kakap Tempura
 - Kakap Saus Steak
 - Kakap Panti Saus Mayo
 - Kakap Mushroom Sauce
 - Kakap Saus Paprika
 - Sambal Goreng Lidang Telur Puyuh
- Aneka Pilihan (70% dari Pesanan)**
 - Jumis Brokoli Tolu Jamar
 - Cah Brokoli ala Kung Pao
 - Kaliam Cah Ayam Jamar
 - Daeng Bakso Puter Cabe Ijo
 - Sapo Tahu Jamar
 - Cah Tahu Sawi Jamar
 - Hot Cocktail Salad
 - Huzarella
 - Salad Pelangi
 - Pineapple Cheese Salad
 - Salada Jagung Manis
- Kerupuk**
- Pilhan Es**
 - Es Puter + Pudding + Buah
 - Es Cocktail
- 10. Air Mineral**
- 11. Softdrink**



Buffet D **Rd. 42.500,-**

- Nasi Putih**
- Nasi Goreng**
 - Nasi Goreng Saper
 - Nasi Goreng Ikan-Ash
 - Nasi Goreng Seafood
 - Nasi Goreng Hongkong
 - Nasi Goreng Nainis
 - Nasi Goreng Szechuan
- Sop**
 - Sop Hippo
 - Sop Kim Apasapas
 - Sop Jahe
 - Sop He Siet
 - Sop Kakap Asam Pedes
 - Sop Buntut
 - Sop Seafood
 - Sop Tiram Tiram
 - Sop Bakso Ikan
- Ayam**
 - Chicken Maryland
 - Chicken Teriyaki
 - Pati Chicken
 - Chicken Mushroom Sauce
 - Chicken Drum Stick
 - Singapore Chicken
 - Spy Roasted Chicken
 - Fillet Ayam Saus Lemon
 - Chicken Fillet & Hoisin Sauce
 - Kung Pao Chicken
 - Crispy Chicken
 - Ayam Mandarin
- Daging / Lidah**
 - Meat Loaf Steak
 - Beef Striploaf
 - Daging sapi Lada Hitam
 - Tami Daging Paprika
 - Beef Slice Steak
 - Babi-baba Daging Asam Pedes
 - Daging Kung Pao
 - Daging Sapi Saus BBQ
 - Keperung Daging
- Rian**
 - Kakapi Gulung Sauce Lychee
 - Kakap Chili Sauce
 - Kakap Panti Saus Mayo
 - Kakap Mushroom Sauce
 - Fishn-Chips
 - Loaf Ikan Kakap
 - Garami Asam Manis
 - Udang Tempura
 - Udang Tempura
 - Udang Saus Mentega
 - Udang Saus Tiram
 - Udang Saus Ploand
 - Udang Tumis Paprika
 - Babi Lidang Saus Mayonaise
- Aneka Pilihan (70% dari pesanan)**
 - Pati Lay Cah
 - Babi Kaliam Cah Sapi
 - Pati Cay Tahu Kiam
 - Kaliam Cah-Ayam Jamar
 - Cah Ayam Kembang Tahu
 - Sapo Seafood
 - La Jagra
 - Fu Yung Hai
 - Brokoli Cah Daging Suiyaki
 - Ayam Cah Mete
 - Pati Jamar Saus Tiram
 - Sapo Ayam
 - Chicken Macaroni Salad
 - Meat Green Salad
 - Waford Salad
 - Chef's Salad
- Kerupuk**
- 9. Pilhan Es**
 - Es Puter + Buah
 - Es Cocktail
 - Es Nata Ceria
 - Es Mutiara
 - Es Rumpul Laut
- 10. Aneka Pudding Via**
- 11. Air Mineral**
- 12. Softdrink & Fruit Punch**
- 13. Aneka Snack Mini (2. macam)**

c. Tempat

Tempat pelayanan jasa yang digunakan dalam memasok jasa kepada pelanggan yang dituju merupakan kunci dari keputusan. Keputusan mengenai lokasi pelayanan yang akan digunakan melibatkan pertimbangan bagaimana penyampaian jasa kepada pelanggan dan dimana itu akan berlangsung. Tempat juga penting sebagai lingkungan dimana dan bagaimana jasa akan diserahkan, sebagai bagian dari nilai dan manfaat dari jasa.

d. Promosi

Promosi merupakan suatu aktivitas yang mengkomunikasikan keunggulan produk dan membujuk pelanggan untuk membelinya. Hal yang diperhatikan dalam promosi adalah pemilihan bauran promosi. Bauran promosi itu tidak lain adalah bermacam-macam cara atau kegiatan promosi yang dilakukan untuk mempengaruhi target pasar. Ada lima macam alat promosi yang digunakan Kang Bagong Catering antara lain:

1. Penjualan pribadi (*Personal Selling*) yaitu kegiatan promosi yang dilakukan dengan melakukan penjualan secara pribadi kepada pelanggan dengan melalui dari mulut ke mulut. Ha ini sudah dilakukan oleh Kang Bagong Catering sejak berdirinya usaha ini.
2. Penjualan menggunakan media sosial, seperti Website, Instagram, serta aktif mengikuti pameran-pameran kuliner yang diselenggarakan oleh beberapa lembaga tertentu. Selain itu, Kang Bagong Catering juga melakukan kerjasama dengan *Wedding Organizer* (WO).

3. Penjualan dengan memberikan potongan kepada pelanggan. Jika pembayaran dalam proses pemesanan dilakukan di depan secara tunai akan mendapatkan bonus, seperti mendapat cinderamata gratis. Dan yang paling menarik adalah Kang Bagong Catering akan memberikan bonus berupa penyewaan gratis 1 unit mobil pengantin beserta hiasannya apabila pelanggan memesan 2.000 porsi.

e. Pelayanan

Pelayanan merupakan unit bagian terpenting karena pelayanan berada pada bagian paling depan. Untuk menjaga kualitas dan cita rasa masakan yang baik dan enak, agar tidak merusak citra jasa Kang Bagong Catering hanya karena pelayanan yang kurang memuaskan pelanggan maka Kang Bagong Catering menentukan syarat-syarat bagi seorang pramusaji adalah sebagai berikut:¹⁹

- a) Berpenampilan menarik
- b) pakaian harus bersih atau berseragam
- c) berdandan rapi dengan sedikit make up

¹⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Susi (Karyawan tetap Kang Bagong Catering), pada tanggal 20 Oktober 2018.

- d) Bersikap ramah, sabar, murah senyum, informatif, dan komunikatif
- e) Cekatan dan terampil dalam pelayanan.

Pelayanan di Kang Bagong Catering ada dua macam, yaitu:

- a) Pelayanan oleh pramusaji yang sering disebut dengan *reed late service*.
- b) pelayanan oleh diri sendiri yang disebut dengan *self service*.

Untuk meningkatkan pelayanan agar memenuhi standar dengan baik, pihak Kang Bagong Catering sendiri lebih menekankan kepada ketepatan waktu, kesiapan serta kesesuaian menu yang diinginkan pelanggan.

Pandangan Islam mengenai pelayanan dimana Islam juga menerangkan bahwa berikanlah pertolongan yang baik niscaya dia akan memperoleh bagian dari (pahala)nya. Firman Allah di dalam (Q.S An Nisa: 85-86).²⁰

مَنْ يَشْفَعْ شَفَاعَةً حَسَنَةً يَكُنْ لَهُ نَصِيبٌ مِنْهَا وَمَنْ يَشْفَعْ شَفَاعَةً سَيِّئَةً يَكُنْ لَهُ كِفْلٌ مِنْهَا وَكَانَ اللَّهُ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ مُقْبِتًا

²⁰ *Al-Qur'an dan Terjemahannya dalam Bahasa Indonesia*, Jakarta:PT.Perca,1983 , h. 552

Artinya : “Maka barang siapa memberi pertolongan dengan yang baik, niscaya dia akan memperoleh bagian dari pahalanya. Dan barang siapa memberi pertolongan dengan pertolongan yang buruk niscaya dia akan memikul bagian dari dosanya. Allah maha kuasa atas segala sesuatu.”

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيرًا

Artinya: “Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu.”²¹

Penjelasan ayat di atas, bahwa perusahaan hendaklah memberikan sebaik mungkin pelayanan yang mereka punya kepada konsumen atau pelanggan, tentunya demikian perusahaan dapat mempertahankan/menanamkan citra yang baik tentang perusahaan mereka di mata konsumen juga akan merasa puas terhadap kualitas dari perusahaan, baik itu produk ataupun jasa. Dan ini dapat memberikan pengaruh positif kepada perusahaan, terutama dalam mempertahankan ataupun menambah pelanggan.

²¹ *Al-Qur'an dan Terjemahannya dalam Bahasa Indonesia*, Jakarta:PT.Perca,1983 , h. 552

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Pelaksanaan Manajemen Pengendalian Mutu pada Proses Produksi di Kang Bagong Catering

Sebagaimana diketahui bahwa *controlling* atau pengawasan, sering juga disebut pengendalian adalah salah satu fungsi manajemen yang berupa mengadakan penilaian (evaluasi) bila perlu mengadakan koreksi sehingga apa yang dilakukan bawahan dapat diarahkan ke jalan yang benar dengan maksud dengan tujuan yang telah digariskan semula. Berpijak pada keterangan tersebut, perusahaan Kang Bagong Catering Semarang telah melakukan manajemen pengendalian, meskipun masih ada kekurangan dalam proses evaluasi atau penilaian, yaitu evaluasi hanya diadakan satu tahun satu kali.

Untuk melaksanakan manajemen pengendalian, perusahaan Kang Bagong Catering Semarang melakukan tahap-tahap pelaksanaan manajemen pengendalian mutu pada proses produksi sebagai berikut:

Dalam mempertahankan kualitas produk yang dihasilkan, perusahaan Kang Bagong Catering melaksanakan manajemen pengendalian mutu. Perusahaan Kang Bagong

Catering melakukan manajemen pengendalian mutu meliputi beberapa tahapan, antara lain:

1. Tahap pengendalian kualitas terhadap bahan baku

Bahan baku merupakan faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas produk yang dihasilkan. Apabila bahan baku yang digunakan memiliki kualitas yang baik atau memenuhi standar, maka produk yang dihasilkan akan memiliki kualitas yang baik juga. Oleh sebab itu, dalam pengendalian bahan baku perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Menentukan supplier
- b. Memilih dan menetapkan standar bahan baku
- c. Memperhatikan kebersihan dan kesegaran dari sayuran, daging, dan bahan-bahan lainnya

Hal ini sebagaimana dikatakan oleh Bapak Mahon Afifudin, S.T. (Manajer)

“Perusahaan Kang Bagong Catering dalam melaksanakan manajemen pengendalian mutu, yaitu terlebih dahulu menentukan supplier baik itu supplier sayuran, daging, dan bahan-bahan lainnya yang memiliki kualitas baik”.¹

Dari data lapangan yang peneliti dapatkan, bahwa selama ini perusahaan Kang Bagong Catering Semarang

¹ Hasil wawancara dengan Bapak Mahon Afifudin, S.T. (Manajer Personalia Kang Bagong Catering), pada tanggal 28 Nopember 2017, jam 11.00 WIB.

merasa puas dengan bahan baku yang mereka terima dari pemasok dan belum pernah ditemukan bahan baku yang tidak sesuai dengan spesifikasi.

2. Tahap pengendalian kualitas selama proses produksi

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Hj. Kanti Haryati Suparno (pemilik Kang Bagong Catering), peneliti mendapat penjelasan sebagai berikut:

“Dalam melakukan pengawasan dan pengendalian kualitas selama proses produksi, kami melakukan inspeksi terhadap bahan baku yang tahan lama dan tidak tahan lama. Bahan baku yang tahan lama seperti sayur jagung muda, biasanya diracik terlebih dahulu, baru kemudian diolah. Bahan yang tidak tahan lama seperti ikan, daging, dan lain sebagainya sebelum dimasak, biasanya dimasukkan ke lemari pendingin terlebih dahulu. Bahan yang tidak tahan lama dipakai langsung apabila hendak disajikan.”²

Penjelasan Ibu Hj. Kanti Haryati Suparno menunjukkan bahwa pengawasan terhadap bahan baku menjadi skala prioritas dalam mempertahankan mutu dan meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Tahap pengendalian kualitas terhadap produk akhir

Pada tahap inspeksi ini, produk masakan yang telah matang diletakkan di kantor untuk dicicipi rasanya, biasanya disebut dengan istilah di sensor. Hal ini

² Hasil wawancara dengan Ibu Hj. Kanti Haryati Suparno (pemilik Kang Bagong Catering), pada tanggal 28 Nopember 2017, jam 10.15 WIB.

sebagaimana penuturan Pak Dwi (Karyawan tetap Kang Bagong Catering):

“Sensor masakan biasanya dilakukan oleh bagian pengendalian kualitas (*quality control*) dan manager produksi Kang Bagong Catering. Apabila rasanya kurang mantap akan langsung ditarik kembali ke belakang dan akan diperbaiki dengan menambahkan bumbu yang terasa masih kurang. Sedangkan apabila acara tersebut dilaksanakan di gedung, inspeksi dilakukan sendiri oleh ibu Hj. Kanti Haryati Suparno.³

Penuturan dari Pak Dwi menunjukkan bahwa perusahaan Kang Bagong Catering melakukan pengendalian atau pengawasan terhadap enak tidaknya rasa masakan, apakah ada kelainan, atau ada yang kurang, maka sesegera mungkin masakan tersebut langsung ditarik kembali ke belakang dan akan diperbaiki dengan menambahkan bumbu yang terasa masih kurang.

Berdasarkan penjelasan dari para responden atau informan tersebut menjadi indikasi bahwa perusahaan Kang Bagong Catering Semarang telah melakukan manajemen pengendalian, meskipun masih ada kekurangan dalam proses evaluasi. Kekurangan dari proses evaluasi ditunjukkan oleh pernyataan Bapak Mahon Afifudin, S.T. (Manajer):

³ Hasil wawancara dengan Pak Dwi (Karyawan tetap Kang Bagong Catering), pada tanggal 16 September 2018, jam 9 30 WIB

“Tiap akhir tahun, Kami melakukan evaluasi tentang maju mundurnya perusahaan ini. Mengevaluasi keberhasilan dan target dengan cara mengikuti standar indikator yang sudah ditetapkan. Melakukan klarifikasi dan koreksi terhadap penyimpangan yang ditemukan. Memberi alternatif solusi yang mungkin bisa mengatasi masalah yang terjadi. Ya kami menyadari dalam evaluasi ada kekurangan yaitu hanya dilakukan satu tahun satu kali, padahal idealnya minimal tiap enam bulan, dan ini sudah kami usulkan, mungkin tahun depan kami melakukan tiap enam bulan. Kekurangan ini terlihat dari kurang maksimalnya mutu dan kualitas pelayanan”⁴.

Berdasarkan uraian di atas, jelaslah bahwa betapa pentingnya manajemen pengendalian mutu pada proses produksi di Kang Bagong Catering Semarang.

Fungsi terakhir dari 4 fungsi manajemen adalah fungsi pengendalian, fungsi pengendalian adalah upaya untuk menilai suatu kinerja yang berpatokan kepada standar yang telah dibuat, juga melakukan perbaikan apabila memang dibutuhkan. Pengendalian berarti proses, cara, perbuatan mengendalikan, pengekanan, pengawasan atas kemajuan (tugas) dengan membandingkan hasil dan sasaran secara teratur serta menyesuaikan usaha (kegiatan) dengan hasil

⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Mahon Afifudin, S.T. (Manajer Personalia Kang Bagong Catering), pada tanggal 28 Nopember 2017, jam 11.00 WIB.

pengawasan.⁵ Pengertian pengendalian/pengawasan dan evaluasi menurut istilah adalah proses kegiatan untuk mengetahui hasil pelaksanaan, kesalahan, kegagalan untuk diperbaiki dan mencegah terulangnya kembali kesalahan itu, begitu pula mencegah sebagai pelaksanaan tidak berbeda dengan rencana yang telah ditetapkan.⁶

Pengawasan yang dilakukan sering disalah artikan untuk sekedar mencari-cari kesalahan orang lain. Padahal sesungguhnya pengendalian atau pengawasan ialah tugas untuk mencocokkan program yang telah digariskan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

B. Analisis Usaha untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa pada Kang Bagong Catering

Kualitas pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam dunia bisnis. Setiap pelanggan yang datang pastinya akan senang jika mendapat pelayanan yang baik. Dengan kualitas pelayanan yang baik akan tercipta pelanggan loyal yang biasanya akan merekomendasikan bisnis kepada orang lain, sehingga akan tambah lagi para pelanggan-pelanggan baru. Tetapi untuk bisa membuat pelayanan yang

⁵ Depdiknas. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pradnya Paramita, 2016, h. 543

⁶ Abdul Arifin Rahman, *Kerangka Pokok-Pokok Management Umum*. Jakarta: Ichtiar Baru Van Hoeve, 1976, h. 99.

bagus dalam bisnis tidaklah mudah. Jika ada satu saja pelanggan yang kecewa dengan pelayanan yang diberikan Kang Bagong Catering, maka efeknya bisa menjadi besar yaitu membuat stigma negatif bahwa pelayanan dalam bisnis Kang Bagong Catering jelek kepada orang-orang. Berikut cara yang dilakukan Kang Bagong Catering Semarang dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan 10 cara, hal ini sebagaimana diutarakan oleh Bapak Mahon Afifudin, S.T. (Manajer):

“Kang Bagong Catering Semarang dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan 10 cara, yaitu pelayanan cepat dan tanggap, miliki call center, dengarkan keluhan pelanggan, menjaga kesabaran, menjaga kesopanan, mencari solusi, akui kesalahan, tepati janji, latih karyawan kita, minta feedback dari pelanggan”.⁷

1. Pelayanan cepat dan tanggap

Berdasarkan hasil observasi, penulis mencatat bahwa sebagian besar pelanggan Kang Bagong Catering pastinya ingin dilayani dengan cepat dan tanggap. Tanggap maksudnya adalah apa yang disampaikan harus sesuai dengan yang dimaksudkan oleh pelanggan. Jangan asal cepat tetapi tidak sesuai dengan apa yang dimaksudkan oleh pelanggan. Jika memang terjadi banyak antrian, maka

⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Mahon Afifudin, S.T. (Manajer Personalia Kang Bagong Catering), pada tanggal 28 Nopember 2017, jam 11.00 WIB.

solusinya Kang Bagong Catering bisa memberikan nomor antrian yang rapi, tempat nyaman, dan beberapa hiburan lainnya agar pelanggan tidak bosan saat menunggu antrian.

2. *Miliki call center*

Pelanggan yang menghubungi lewat telepon harus diprioritaskan terlebih dahulu, karena pelanggan seperti ini biasanya memiliki urusan yang lebih penting. Jika hanya urusan sepele, pastinya pelanggan akan lebih memilih untuk menghubungi lewat akun social media, sms, atau email. Untuk itu pastikan ada seseorang yang tugasnya untuk mengangkat telepon layanan *call center* yang bisa diandalkan.

3. Dengarkan keluhan pelanggan

Mendengarkan adalah salah satu kegiatan yang cukup sulit untuk dilakukan. Tetapi ini sebagai salah satu poin dalam meningkatkan pelayanan bisnis. Terkadang pelanggan yang banyak bicaranya sebagian dari mereka hanya ingin didengarkan, maka tugas Kang Bagong Catering adalah mendengarkan pelanggan tersebut dengan penuh perhatian agar mereka merasa dihargai dan diharapkan. Setelah pelanggan selesai menyampaikan keluhannya, berikan tanggapan yang baik dan solusi yang menjawab keluhan mereka.

4. Menjaga kesabaran

Kesabaran memang ada batasnya, tetapi Kang Bagong Catering tetap menghadapi situasi seperti itu. Jangan sampai terpancing emosi sehingga mengeluarkan kata-kata yang kurang pantas untuk didengar. Hal inilah yang nantinya akan memperburuk keadaan menjadi lebih rumit, sehingga membuat nilai pelayanan menjadi buruk. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Kang Bagong Catering menghadapi pelanggan dengan pikiran yang jernih, karena dengan pemikiran yang jernih nantinya akan menghasilkan suatu hal yang positif.

5. Menjaga kesopanan

Pelanggan ibarat seorang raja, maka sudah sepantasnya Kang Bagong Catering melayaninya dengan baik. Komunikasi dengan pelanggan dilakukan dengan sikap yang sopan agar mereka merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Kesopanan selalu di kedepankan, walaupun yang dihadapi adalah pelanggan yang membuat Kang Bagong Catering. Jika perlu adakan training terutama untuk mengajarkan nilai-nilai kesopanan terhadap semua pegawai, terutama yang terlibat langsung dengan pelanggan.

6. Mencari solusi

Pelanggan yang melakukan komplain pastinya menginginkan suatu penyelesaian masalah. Komplain yang

datang dari pelanggan biasanya datang karena pelanggan merasa ada yang dirugikan atau merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang Anda berikan. Oleh karena itu, Kang Bagong Catering bisa memberikan solusi yang baik kepada pelanggan sehingga kedua belah pihak tidak ada yang dirugikan baik materil maupun non materil.

7. Akui kesalahan

Sesukses apapun bisnis seseorang pastinya pernah mengalami kesalahan, baik kesalahan besar maupun kecil. Oleh karena itu, Kang Bagong Catering bisa menerima kesalahan tersebut. Jika ada pelanggan yang merasa dirugikan, maka segera memberikan solusi. Justru dengan mengakui kesalahan dan meminta maaf kepada pelanggan, Kang Bagong Catering dapat mengembalikan kepercayaan bisnisnya.

8. Tepati janji

Jika memang tidak bisa menepati janji kepada pelanggan, maka Kang Bagong Catering jujur jika tidak mampu. Karena jika sampai memberikan janji palsu kepada pelanggan, kepercayaan pelanggan terhadap bisnis akan hilang, sehingga pelanggan akan berpaling mencari bisnis lain yang lebih baik dari bisnis Anda.

9. Latih karyawan kita

Pastikan karyawan sudah terlatih sebelum mulai bekerja, agar mereka mengetahui tugas serta kewajibannya.

Jika perlu, agendakan training atau pelatihan secara rutin setiap beberapa bulan sekali, agar mereka lebih memahami lagi tentang tugas dan kewajibannya. Untuk karyawan baru, sebaiknya dilakukan masa-masa *training* minimal sebulan, agar bisa beradaptasi dengan lingkungan kerja yang baru.

10. Minta *feedback* dari pelanggan

Feedback (umpan balik) memiliki peran yang penting dalam keberlangsungan sebuah bisnis. Dengan adanya *feedback*, Kang Bagong Catering bisa mengetahui sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan kepada pelanggan, apakah sudah baik atau masih ada kekurangan.

Berdasarkan paparan tersebut, maka jelaslah bahwa dalam menghadapi persaingan yang ketat, maka perusahaan harus mampu menghasilkan produk yang berkualitas tinggi, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan permintaan dari konsumen. Semua perusahaan yang ingin tetap maju harus memiliki keunggulan kompetitif. Salah satu keunggulan kompetitif adalah kualitas dari produk yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut. Kualitas bisa saja disebut sebagai suatu dilema bagi setiap perusahaan, karena kualitas produk yang baik bukan merupakan hal yang mudah untuk dicapai. Oleh karena itu dibutuhkan suatu koordinasi yang baik dari masing-masing bagian dalam perusahaan. Hal ini

tentu saja cukup, seorang manajer yang baik harus mampu mengkombinasikan semua sumber daya yang dimiliki dan mendapat dukungan dari semua pihak sehingga tujuan perusahaan untuk menghasilkan produk yang berkualitas tinggi dan sesuai dengan spesifikasi pelanggan dapat tercapai.

Kang Bagong Catering merupakan perusahaan yang bergerak dalam bisnis makanan yang banyak dipakai untuk berbagai acara hajatan mulai dari syukuran, pertunangan atau perkawinan, seminar, rapat, dan lain sebagainya. Untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pada produk yang telah dicapai juga dalam upaya menekan serta mengurangi biaya kegagalan produk, maka perusahaan ini melakukan pengendalian kualitas pada proses produksi dengan cara melakukan inspeksi terhadap bahan baku dan bahan pelengkap, barang dalam proses sampai produk layak untuk dijual. Kegiatan pengendalian kualitas pada proses produksi merupakan salah satu dari beberapa fungsi pengendalian yang harus dilaksanakan agar perusahaan dapat menghasilkan barang atau produk yang berkualitas baik. Hal tersebut dilakukan untuk menjaga citra perusahaan dan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan menekan biaya tambahan akibat produk gagal yang harus dikerjakan kembali, dengan kata lain semuanya itu dilakukan untuk menjaga

kesinambungan perusahaan dalam melakukan proses produksinya. Namun dalam hal ini masih terdapat kekurangan-kekurangan yang disebabkan faktor bahan baku dan bahan pelengkap, peralatan, manusia, manajemen maupun metode. Oleh karena itu masih ditemukan adanya cacat produk atau kegagalan produk.

1. Spesifikasi kualitas produk yang baik menurut Kang Bagong Catering

Kualitas suatu produk yang hendak dicapai tercermin pada spesifikasi perusahaan dengan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Spesifikasi hasil produksi perlu ditetapkan sebagai standar untuk menyatakan apakah menu masakan tersebut dapat diterima oleh pelanggan. Kriteria atau karakteristik kualitas yang baik adalah tidak terdapat kegagalan atau cacat pada hasil produksi.

Spesifikasi kualitas produk yang baik bagi perusahaan:

- a. Menu makanan yang akan disajikan dalam bentuk prasmanan atau pondokkan, tidak tercampur dengan bahan tambahan dalam satu tempat agar kualitas makanan tetap terjaga.
- b. Menu yang disajikan dalam bentuk prasmanan atau podokan tetap terjaga kebersihan, kesegaran bahan.

Selain spesifikasi di atas, Kang Bagong Catering juga menetapkan standar sendiri untuk tetap menjaga kualitas menu yang disajikan kepada pelanggan, standar kualitas tersebut meliputi 2, yaitu:

a. Standar menu

Standar menu disini yaitu daftar menu yang ditawarkan Kang Bagong Catering pada para pemesan dan apabila pemesan ingin mengubah atau menambah menu pesanan, maka harga yang dibayarkan disesuaikan dengan menu.

Prosedur perubahan paket menu, yaitu;

- 1) Perubahan (pengurangan atau penambahan) menu atau paket paling lambat 1 (satu) minggu sebelum tanggal pelaksanaan.
- 2) Di luar ketentuan tersebut menjadi tanggung jawab pemesan.

b. Standar harga

Standar harga yaitu harga-harga paket menu yang ditawarkan Kang Bagong Catering. Penetapan harga, Kang Bagong Catering hanya memiliki satu harga untuk semua kalangan konsumen. Harga yang ditetapkan oleh Kang Bagong Catering sudah diperhitungkan yang disesuaikan dengan biaya produksi, operasional, dan keuntungan. Namun tidak menutup kemungkinan perubahan harga juga bisa

berubah. Syarat-syarat pembayaran pada Kang Bagong Catering, yaitu:

- 1) Pembayaran uang muka sekitar 25% saat melakukan pemesanan. Uang muka pemesanan tanggal acara diadakan, bertujuan untuk mengantisipasi apabila ada kenaikan harga. Apabila saat kenaikan harga dan belum membayar uang muka, maka harga menu yang ditawarkan sesuai dengan kenaikan harga.
- 2) Pembayaran 50% berikutnya dibayar 2 (dua) minggu sebelum acara berlangsung.
- 3) Pelunasan dapat dilakukan seketika atau maksimal 2 (dua) hari setelah acara berlangsung.

2. Faktor yang Menyebabkan Kualitas Produk Jadi

Untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan proses produksi untuk menghasilkan produk berkualitas baik agar tidak menyimpang dari spesifikasi produk yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun faktor-faktor tersebut adalah:

a. Manajemen

Manajemen bertugas mengarahkan pelaksanaan pengendalian kualitas yang efektif dan efisien secara menyeluruh. Perusahaan menetapkan petunjuk mengenai standar kualitas yang dijadikan sebagai pedoman yang perlu dilaksanakan dalam

upaya menghasilkan produk yang terjamin kualitasnya, seperti:

- 1) Perencanaan pengendalian kualitas dari bahan baku sampai produk jadi.
- 2) Kebijaksanaan perusahaan mengenai standar menu yang dihasilkan harus sesuai dengan yang ditentukan.

Setelah hal tersebut diterapkan maka pengendalian pengendalian kualitas dapat terlaksana dengan benar sehingga pada umumnya produk yang dihasilkan terjamin kualitasnya sesuai dengan spesifikasi dan standar menu yang ditetapkan.

b. Tenaga Kerja

Tenaga kerja merupakan faktor yang paling penting, karena dengan kemampuan produk yang baik. Jika tenaga kerja terampil, tangkas, cekatan, dan memahami metode kerja dengan baik maka pencapaian kualitas yang baik ini tidaklah sulit. Misalnya : karyawan yang dimiliki Kang Bagong Catering harus cepat dan tanggap menerima pelajaran yang diberikan pada saat mengikuti kursus.

c. Bahan baku dan bahan pelengkap

Bahan baku sangat mempengaruhi kualitas dari barang yang akan dihasilkan. Bahan baku dan bahan pelengkap yang sesuai dengan spesifikasi

Kang Bagong Catering sangat menunjang dalam kelancaran proses produksi. Bahan baku dan bahan pelengkap dari pemasok yang akan digunakan dalam proses produksi harus diperiksa terlebih dahulu apakah sesuai atau tidak dengan permintaan dari Kang Bagong Catering, karena jika tidak sesuai maka hasil produksinya tidak akan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan oleh Kang Bagong Catering.

d. Fasilitas dan peralatan

Fasilitas dan peralatan sangat penting untuk menunjang kinerja perusahaan. Fasilitas dan peralatan yang memadai akan sangat membantu pada saat menerima order yang jumlahnya banyak. Misalnya menerima order yang berbarengan pada waktu yang sama. Fasilitas dan peralatan yang dimiliki Kang Bagong Catering, meliputi:

1) Tempat

Tempat yang dimiliki oleh Kang Bagong Catering cukup luas dan higienis, baik itu tempat untuk menyimpan peralatan maupun tempat untuk mempersiapkan menu yang sudah siap untuk diantar ke pemesan. Tempat yang dimiliki juga harus dilengkapi dengan ijin usaha sehingga tidak menimbulkan permasalahan dengan

lingkungan sekitar tempat usaha di kemudian hari.

2) Luas ruangan untuk memasak

Ruangan yang dipakai untuk memasak harus cukup luas, supaya ada pergantian udara. Karena ruangan untuk memasak biasanya panas oleh tungku api. Di samping itu juga untuk memudahkan karyawan untuk meracik bahan makanan yang akan dimasak.

3) Peralatan untuk memasak

Peralatan yang dimiliki Kang Bagong Catering untuk keperluan memasak harus lengkap. Misalnya saja memasak 70 kilogram nasi dengan 7 soblok hanya dibutuhkan waktu 90 menit. Apabila hanya mempunyai peralatan yang terbatas dapat dibayangkan betapa lamanya waktu yang dibutuhkan hanya untuk memasak nasi. Peralatan yang terbatas juga mengakibatkan kekacauan jadwal yang sudah tersusun dan pada akhirnya mengakibatkan keterlambatan pesanan pada waktu yang telah disepakati.

4) Transportasi untuk mengambil dan mengantar pesanan

Armada transportasi yang dimiliki Kang Bagong Catering akan sangat membantu tugas

catering. Misalnya: ada dua pesanan pada saat yang bersamaan, maka masing-masing armada tidak mengganggu tugas armada lainnya dalam menangani dua pesanan tersebut.

e. Metode atau cara kerja

Meliputi pengaturan, rencana, langkah-langkah pengerjaan yang harus ditetapkan terlebih dahulu sebelum pelaksanaan proses produksi. Penggunaan fasilitas dan peralatan yang baik tidak akan menghasilkan produk yang baik. Sehingga perusahaan perlu mengetahui dan memperhatikan cara kerja para pegawai, agar perlu mengetahui dan memperhatikan cara kerja para pegawai, agar memperoleh hasil kerja yang efisien.

f. Analisis Kegagalan Produk

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kang Bagong Catering kegagalan produk sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jenis-Jenis Kegagalan Tahap Mengolah Bahan

No.	Jenis Kegagalan	Keterangan
	Rasa menu yang tidak pasti	Merupakan kegagalan dimana orang yang memasak berbeda-beda, sehingga rasa yang di contohkan dengan rasa yang disajikan waktu acara berbeda.

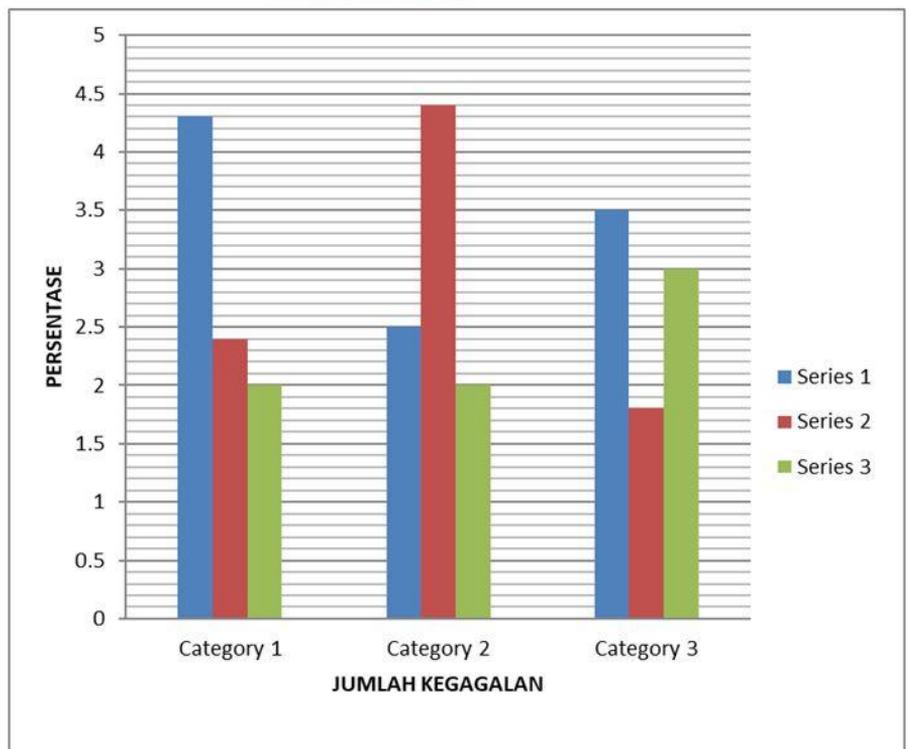
	Porsi menu yang berubah-ubah	Merupakan kegagalan dimana pramusaji yang menghadirkan tidak sama, terkadang sedikit, sesuai dan kelebihan.
	Warna menu sayur yang kurang segar	Merupakan kegagalan dimana warna sayuran yang sudah masak terlihat tidak segar dan sedikit lembek.

Tabel 4.2
Jumlah Kegagalan pada Tahap Mengolah Bahan
Untuk setiap Jenis Kegagalan
Bulan Januari s.d Juni 2017

Jenis Kegagalan	Jumlah Kegagalan		
	Unit (Menu)	Persentase (%)	Persentase kumulatif
Rasa menu yang tidak pasti	10	20 %	20 %
Porsi menu yang berubah-ubah	25	50 %	70 %
Warna menu sayur yang kurang segar	15	30 %	100 %
Total	50	100 %	

Berdasarkan data di atas maka disusun sebuah diagram pareto.

Diagram 1
Jumlah Kegagalan pada Tahap Mengolah Bahan
Untuk setiap Jenis Kegagalan
Bulan Januari s.d Juni 2017



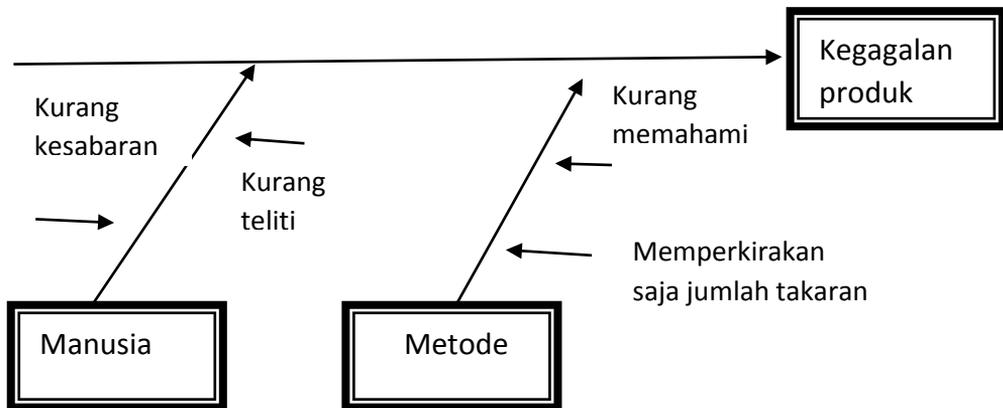
Dari diagram pareto di atas dapat dilihat bahwa jenis kegagalan pada warna menu sayuran yang kurang segar menempati urutan tertinggi pada tahap mengolah bahan sehingga prioritas pengendalian diutamakan pada warna menu sayur yang kurang segar, baru kemudian disusul dengan pengendalian berikutnya. Dari data di atas kemudian dibuat diagram tulang ikan (sebab akibat) untuk mengetahui sebab-sebab kegagalan tulang ikan secara keseluruhan pada tahap pengolahan bahan.

Tabel 4.3
Faktor Penyebab Kegagalan pada Tahap Mengolah Bahan

No	Jenis Kegagalan	Keterangan
1	Rasa menu yang tidak pasti	-Manusia, yaitu kurangnya ketelitian saat memberi takaran bumbu pelengkap yang akan ditambahkan dalam masakan. -Metode memperkirakan takaran bumbu yang dimasukkan dalam masakan
2	Porsi menu yang berubah-ubah	i. Manusia, yaitu kurang memahami seberapa takaran porsi ii. Metode, yaitu memperkirakan saja seberapa takaran porsi
3	Warna menu sayur yang kurang segar	i. Manusia, yaitu karyawan yang tidak teliti dan terlalu terburu-buru saat menyalakan api dan tidak memperhatikan nyala api yang kecil

		v. Metode, yaitu kurang dipahaminya proses memasak sayuran.
--	--	---

Diagram 2
Diagram Sebab Akibat secara keseluruhan
pada Tahap Mengolah Bahan



Jika kita mengamati diagram tulang ikan atau diagram sebab-akibat di atas maka kegagalan tersebut diakibatkan oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Manusia atau tenaga kerja

Kegagalan karena faktor tenaga kerja terdapat pada warna menu sayur yang kurang segar, rasa yang tidak pasti, porsi menu yang berubah-ubah. Keberhasilan program jaminan kualitas yang titik beratnya adalah

kesadaran dalam menghasilkan produknya dengan keseragaman kualitas yang tinggi dan kesalahan yang kecil. Hasil proses produksi tergantung dari keterampilan, pengetahuan, motivasi dan ketelitian dari tenaga kerja tersebut. Oleh karena itu karyawan yang berhubungan langsung dengan proses produksi dituntut untuk memiliki keahlian dan keterampilan yang memadai guna menghasilkan suatu produk yang berkualitas baik. Tiap karyawan dituntut untuk mengenal dan mengetahui standar kualitas yang diharapkan oleh perusahaan maupun pemesan.

Para karyawan Kang Bagong Catering diberikan latihan keterampilan yang sesuai dengan tugasnya masing-masing. Menurut pengamatan penulis, manusia merupakan penyebab terbesar dalam kegagalan produk, yang tentunya disebabkan karena sifat manusia itu sendiri seperti, lalai, tidak konsentrasi, malas, kurang motivasi, kurang teliti, sehingga menghasilkan produk yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan. Berdasarkan hal tersebut, pengarahan dan bimbingan serta pengawasan karyawan harus lebih ditingkatkan.

2. Metode

Kegagalan yang disebabkan oleh faktor metode ini dapat pada jenis kegagalan rasa menu yang kurang pas,

porsi yang berubah-ubah, dan warna menu sayur masak yang kurang segar.

Pada setiap proses produksi mempunyai metode kerja sendiri, perusahaan sudah mempunyai pedoman untuk melaksanakan hal-hal yang harus dilakukan dalam upaya menghasilkan produk yang terjamin kualitasnya seperti perencanaan pengendalian kualitas dari bahan baku sampai produk jadi. Oleh karena itu masing-masing bagian sudah mengetahui apa yang harus dikerjakan.

Kegagalan dari faktor metode ini disebabkan karena sering terjadi perubahan hasil produk yang dibuat sehingga metode yang ada selalu berubah.

Tabel 4.4
Faktor Penyebab Kegagalan
dan Penanggulangannya

Faktor Penyebab	Masalah yang timbul	Cara Mengatasi
Manusia	<ul style="list-style-type: none"> • Kurang kesabaran • Kurang teliti 	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya training, pengawasan dan bimbingan yang lebih ditingkatkan • Adanya motivasi • Peraturan yang tegas
Metode	<ul style="list-style-type: none"> • Memperkirakan saja jumlah takaran • Kurang 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode yang ditetapkan oleh perusahaan hendaknya

	pemahaman	dijabarkan atau diterangkan kepada karyawan yang bersangkutan sehingga pencapaian kualitasnya yang baik dengan metode kerja yang baik dapat tercapai.
--	-----------	---

Peranan pengendalian kualitas dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah dimana pengendalian kualitas kerja dan proses kegiatan untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh setiap anggota perusahaan. Pengendalian kualitas pelayanan mengacu pada siklus pengendalian kontrol dengan memutar siklus “Plan-Do, Check, Action” (P-D-C-A). Pada sistem manajemen modern, suatu metoda yang populer yaitu PDCA (*Plan-Do-Check-Action/Rencanakan-Kerjakan-Periksa-Tindaklanjuti*), digunakan untuk melakukan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) pada suatu organisasi. Metoda tersebut dipopulerkan oleh W.E. Deming, walaupun sebelumnya ingin dinamai dengan PDSA (*Plan-Do-Study-Act*), namun murid-murid beliau di Jepang menyebutnya dengan PDCA, pada saat beliau memberikan kuliah di Jepang pada permulaan tahun 1950. Intisari dari PDCA merupakan suatu proses iterasi (berulang), sekali suatu

rencana telah ditetapkan sebelumnya, maka rencana berikutnya ditetapkan berdasarkan hasil dari rencana sebelumnya. Apakah hasilnya dapat dicapai (pencapaian yang benar) ataupun tidak dapat dicapai (pencapaian yang salah). Hasil yang positif akan menjadi standard pembanding/acuan bagi pencapaian berikutnya.

Deming sendiri menyebut siklusnya sebagai daur Shewhart, semenjak diusulkan oleh Shewhart dalam melakukan pekerjaannya sebagai seorang pengontrol kualitas. Shewhart menggambarkan bahwa kegiatan manufaktur dilaksanakan di bawah pengontrolan statistik (*statistical control*) pada tiga jenis langkah proses yaitu spesifikasi, produksi, dan inspeksi. Pada program Six Sigma, PDCA disebut dengan “*Define-Measure-Analyze-Improve-Control* (DMAIC)”, yang bagaimanapun bahwa sifat alami daur pengulangan harus secara eksplisit ditambahkan ke dalam prosedur DMAIC.⁸

Pada saat mengawali suatu proyek, seringkali dijumpai bahwa informasi kunci tidak diketahui. Dalam kondisi tersebut PDCA akan menyediakan umpan balik yang akan membenarkan atau memberi perkiraan (hipotesis) dan

⁸Taufiq Rachim, “Siklus PDCA (Plan-Do-Check-Action) pada Perbaikan Berkelanjutan (*Continious Improvement*)”, <https://dateknikenterprise.wordpress.com/tag/siklus-pdca-plan-do-check-action-pada-perbaikan-berkelanjutan-continious-improvement/> diakses 27 Juli 2019

akan menambah pengetahuan kita. Dibandingkan dengan keinginan pencapaian yang sempurna pada awalnya, maka akan lebih baik untuk mencapainya dengan mendekati kebenaran dibandingkan dengan kepastian yang salah. Dengan memperbaiki pengetahuan yang ada, kita dapat memilih untuk merapikan atau mengubah tujuan (dari kondisi ideal). Laju perubahan, sebagai contoh laju perbaikan merupakan suatu faktor penentu kompetitif di dunia dewasa ini. PDCA memungkinkan dilakukannya loncatan mayor pada unjuk kerja (suatu terobosan baru yang seringkali menjadi pendekatan dunia barat), seperti halnya KAIZEN (pengulangan kecil yang dilakukan berkali-kali, yang diterapkan di Jepang). Selain itu PDCA digunakan untuk meningkatkan waktu/proses suatu proyek dan aktivitas perbaikan.

Kisah sukses penerapan PDCA menjadi faktor penggerak pada banyak perusahaan, terutama pada negara-negara berkembang untuk memperbaiki kemampuannya. Namun pada penerapannya sering terjadi banyak kegagalan yang diakibatkan kesalahan utama, seperti kondisi dimana organisasi tidak mengerti secara tepat mengenai struktur elemen pekerjaan yang terkandung di dalam pekerjaannya. Akibatnya, mengharuskan organisasi tersebut untuk mengembangkan metoda umum dalam mengidentifikasi elemen kerja.

Kaitannya dengan penerapan PDCA pada kasus Kang Bagong Catering Semarang, bahwa usaha catering saat ini berkembang sangat cepat. Perkembangan tersebut memicu persaingan yang kompetitif. Untuk menghadapi persaingan yang ketat ini, setiap usaha catering dituntut dalam melakukan pemeriksaan terhadap pengendalian mutu dalam meningkatkan kualitas pelayanan:

1. *Plan*. Pada langkah ini, Kang Bagong Catering Semarang dapat melakukan pemeriksaan dan penilaian atas kinerja saat ini. Dari hasil pemeriksaan ini dibuat suatu analisis atas permasalahan yang mungkin ada dan dicoba untuk menentukan akar permasalahannya. Berangkat dari analisis ini, dicari suatu kemungkinan solusi dan dibuatlah rencana untuk menerapkan solusi ini untuk mengatasi permasalahan yang ada.
2. *Do*. Kang Bagong Catering Semarang pada langkah ini, rencana solusi yang sudah dirumuskan dalam langkah *plan* mulai digulirkan. Umumnya langkah ini mula-mula dilakukan dalam skala kecil dalam keseluruhan organisasi/proyek (berfungsi sebagai pilot project) sebelum kemudian mungkin dikembangkan ke keseluruhan organisasi/proyek.
3. *Check*. Setelah rencana tadi, dilakukan perbandingan terhadap hasilnya dan apa yang sebenarnya diharapkan. Jika terdapat

perbedaan antara hasil sesungguhnya dan rencana awal, periksalah apa yang menyebabkan adanya perbedaan tersebut.

4. *Act*. Dengan berdasarkan hasil pengujian dan evaluasinya, perbaiki rencana awal tadi untuk semakin mempertajam solusi yang ditawarkan. Rencana ini dapat dijadikan sebagai guidelines permanen jika memang memberikan hasil yang baik dan dapat diaplikasikan secara lebih luas lagi (melebihi jangkauan awal pilot project).

Kembali pada data di atas, dari data di atas tahap mengolah bahan memiliki persentase 2,57 %, dan faktor penyebab kegagalan pada bagian manusia atau tenaga kerja dan metode. Hal ini membuktikan bahwa walaupun pengendalian kualitas sudah dilakukan semaksimal mungkin, namun tetap saja ditemukan kegagalan walaupun dalam jumlah yang kecil. Sehingga perusahaan kembali mengevaluasi kesalahan yang terjadi, dan dari kegagalan yang ada dengan manusia, metode, peralatan sebagai faktor penyebab kegagalan yang ada dengan menyusun rencana-rencana perbaikan agar kegagalan tersebut tidak terjadi kembali dimasa datang.

Partisipasi semua proses dalam pengendalian kualitas pelayanan dimaksud adalah pengendalian tidak hanya terhadap output, tetapi terhadap hasil setiap proses. Proses pelayanan akan menghasilkan suatu pelayanan berkualitas

tinggi, hanya mungkin dapat dicapai jika terdapat pengendalian kualitas dalam setiap tahapan dari proses. Dimana dalam setiap tahapan proses dapat dijamin adanya keterpaduan, kerjasama yang baik antara kelompok karyawan dengan manajemen, sebagai tanggung jawab bersama untuk menghasilkan kualitas hasil kerja dari kelompok, sebagai mata rantai dari suatu proses.

Katering merupakan salah satu bentuk usaha dari industri jasa (*Hospitality Industry*), dimana produk utamanya adalah penjualan makanan dan minuman dengan pelayanan jasa lainnya yang berorientasi pada kepuasan konsumen. Pada pengelolaan usahanya, katering menangani penyediaan makanan dan minuman di tempat dimana produk usaha itu diselenggarakan (*In-side catering*) atau produk makanan dan minuman di bawa ke luar tempat produksinya (*out-side catering*). Penanganan tersebut mencakup dua aspek yaitu aspek pertama berkaitan dengan penyediaan makanan dan minuman yang memenuhi harapan konsumen seperti kualitas produk dilihat dari sisi organoleptik dan visual, keamanan, kenyamanan, jumlah yang sesuai dengan pesanan, ketepatan waktu, dan harga yang relatif terjangkau bagi konsumennya. Aspek kedua berkaitan dengan penjualan makanan dan minuman produk usaha katering.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kang Bagong Catering telah melakukan pengendalian kualitas produk dengan tujuan produk yang dihasilkan dapat memenuhi standar atau spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya, tetapi masih ditemukan kegagalan produk. Kegagalan ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pengendalian kualitas yang dilakukan masih kurang efektif atau masih ada kekurangan. *Controlling* atau pengawasan, sering juga disebut pengendalian adalah salah satu fungsi manajemen yang berupa mengadakan penilaian (evaluasi, bila perlu mengadakan koreksi sehingga apa yang dilakukan bawahan dapat diarahkan ke jalan yang benar dengan maksud dengan tujuan yang telah digariskan semula. Berpijak pada keterangan tersebut, perusahaan Kang Bagong Catering Semarang telah melakukan manajemen pengendalian, meskipun masih ada kekurangan dalam proses evaluasi.
2. Kang Bagong Catering Semarang telah menggunakan 10 cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa, yaitu pelayanan cepat dan tanggap, memiliki call center, mendengarkan keluhan pelanggan, menjaga kesabaran,

menjaga kesopanan, mencari solusi, akui kesalahan, tepati janji, latih karyawan kita, minta feedback dari pelanggan. Pelaksanaan pengendalian kualitas yang dijalankan oleh perusahaan sampai saat ini sudah baik. Hal ini terlihat pada persentase jumlah produk gagal yang relatif kecil dibandingkan dengan produk berkualitas baik. Dengan adanya konsep P-D-C-A sebagai alat yang bermanfaat untuk memperbaiki kualitas pelayanan, maka perusahaan dapat menilai seberapa besar pengendalian kualitas yang sudah mereka lakukan khususnya pada tenaga kerja.

B. Saran

1. Pengendalian kualitas yang diperlukan oleh perusahaan sudah baik, tetapi perusahaan perlu melaksanakannya dengan lebih baik lagi yaitu dengan lebih meningkatkan perhatian, pengarahan, serta produksi dapat mengawasi pada urutan pertama tahap kegagalan yaitu pada bagian mengolah bahan.
2. Pada pelaksanaan pengendalian kualitas perusahaan juga dapat menggunakan alat bantu seperti diagram pareto dan diagram sebab akibat untuk mengetahui apa saja yang harus diperhatikan sehingga jumlah kegagalan dapat dikurangi dan kesalahan yang ada dapat diperbaiki.

C. Penutup

Alhamdulillah segala puji penulis persembahkan kehadirat Allah SWT atas rahmat, taufik dan hidayah-Nya,

akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Dengan Harapan karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis dan masyarakat pada umumnya serta menambah khazanah keilmuan dalam dunia ilmu pengetahuan khususnya Ekonomis Islam.

DAFTAR PUSTAKA

Abdurrahmat, Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011

Ariani, *Manajemen Kualitas*, Yogyakarta, Andi Offset, 1999.

Arianto, Mukhamad dan Nur Mahmudah, *Analisis Kepuasan Konsumen di Jatiroso Catering Service, Jurnal*, (Email: noorma50@yahoo.co.id)

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jaqkarta: Rineka Cipta, 1998.

Aziz, Fathul Aminudin, *Manajemen dalam perspektif Islam*, Cilacap: Pustaka El-Bayan, 2012.

<https://eriskusnadi.com/2012/01/27/pareto-chart-microsoft-excel/> pada tanggal 14 Juli 2019, pukul 23.00 Wib

<https://sayahafiz.com/index/9/4/29/AN%20NISA.html>

Jatmiko, Rohmad Dwi, *Pengantar Bisnis*, Malang: UMM Press, 2004

Mizuno, Shigeru, *pengendalian mutu perusahaan secara menyeluruh*, Jakarta Pusat: Pustaka Binaman Pressindo, 1994

Nasution, M. Nur, *Manajemen Mutu Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2015.

Prihantoro, Rudi, *Konsep Pengendalian Mutu*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2012.

Purhantara. Wahyu, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

- Putra, Nusa, *Penelitian Kualitatif : Proses dan Aplikasi*, Jakarta: Indeks, 2002
- Rumidi, Sukandar, *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2012.
- Sangadji, Etta Mamang, *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, Jakarta: CV. Andi Offset, 2010.
- Sasangka, Suhendi, Indra. *Pengantar Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2014
- Sayuti, Jalaludin, *Pengantar Bisnis Dalam Perspektif Aktivitas dan Kelembagaan*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Setyaningsih. Viji, *Manajemen Pengendalian Kualitas Produk Batik Perspektif Ekonomi Islam pada Home Industry Zahra Batik Kebumen*, (skripsi diterbitkan), (Program Studi Ekonomi Syariah, Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto), 2015.
- Shinta, Ir. Agustina, M.P, *Manajemen Pemasaran*: Universitas Brawijaya, 2011.
- Sinn, Ahmad Ibrahim Abu, *Manajemen Syariah*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2006
- Sofyan, Assauri, *Manajemen Produksi dan Operasi*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2004.
- Stephen, Robbins P & Coulter Mary, *Manajemen, edisi kedelapan*, Jakarta: Indeks, 2004
- Suhendi dan Indra Sasangka, *Pengantar Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2014.

- Sulistyo, Dwi Bambang, *Pengembangan Sistem Pelayanan Jasa pada Katering Dahareco*, Skripsi, (tidak di terbitkan), (Surakarta, Fakultas Teknik, Universitas Sebelas Maret)
- Supranto, *Pengukuran Tingkat kepuasan pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002
- Suryabrata. Sumadi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013.
- Terry, George R., *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jakarta: Radar Jaya Offset, 1993.
- Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi 2014 IAIN Walisongo Semarang*, Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi, 2013
- Wahjono, Sentot Imam, *Bisnis Modern*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Widjaja Tunggal, Amin, *Manajemen Pengantar*, Jakarta: Ghalia, 2015
- Yamit. Zulian, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Jakarta: Pradnya Paramita, 2005.
- Wawancara dengan Bapak Mahon Afifudin, S.T. (Manajer Personalia Kang Bagong Catering), pada tanggal 28 Nopember 2017
- Wawancara dengan Ibu Hj. Kanti Haryati Suparno (pemilik Kang Bagong Catering), pada tanggal 28 Nopember 2017.
- Wawancara dengan Pak Dwi (Karyawan tetap Kang Bagong Catering), pada tanggal 16 September 2018.

TRANSKRIP PEDOMAN WAWANCARA

No. 1

Nama : Ibu Hj. Kanti Haryati Suparno

Jabatan : Pemilik Usaha Kang Bagong Catering

1. Bagaimana sejarah singkat Kang Bagong Catering?
2. Bagaimana Visi, Misi, dan Tujuan Kang Bagong Catering?
3. Bagaimana Struktur Organisasi Kang Bagong Catering?
4. Bagaimana Perusahaan Kang Bagong Catering dalam melaksanakan manajemen pengendalian mutu?
5. Sensor masakan biasanya dilakukan oleh siapa saja?
6. Bagaimana Kang Bagong Catering Semarang melakukan evaluasi?
7. Kang Bagong Catering Semarang dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan cara apa?
8. Spesifikasi kualitas produk yang baik menurut Kang Bagong Catering seperti apa?
9. Faktor-faktor apakah yang menyebabkan proses produksi untuk menghasilkan produk berkualitas baik?
10. Bagaimana pelaksanaan manajemen pengendalian mutu pada proses produksi di Kang Bagong Catering?
11. Bagaimana usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa pada Kang Bagong Catering?

TRANSKRIP PEDOMAN WAWANCARA

No. 2

Nama : Mahon Afifudin, S.T.
Jabatan : Manajer Personalia Kang Bagong Catering

Bagaimana Visi, Misi, dan Tujuan Kang Bagong Catering?

1. Bagaimana Struktur Organisasi Kang Bagong Catering?
2. Bagaimana Perusahaan Kang Bagong Catering dalam melaksanakan manajemen pengendalian mutu?
3. Sensor masakan biasanya dilakukan oleh siapa saja?
4. Bagaimana Kang Bagong Catering Semarang melakukan evaluasi?
5. Kang Bagong Catering Semarang dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan cara apa?
6. Spesifikasi kualitas produk yang baik menurut Kang Bagong Catering seperti apa?
7. Faktor-faktor apakah yang menyebabkan proses produksi untuk menghasilkan produk berkualitas baik?
8. Bagaimana pelaksanaan manajemen pengendalian mutu pada proses produksi di Kang Bagong Catering?
9. Bagaimana usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa pada Kang Bagong Catering?

TRANSKRIP PEDOMAN WAWANCARA

No. 3

Nama : **Dwi**

Jabatan : **Karyawan tetap Kang Bagong Catering**

1. Bagaimana Perusahaan Kang Bagong Catering dalam melaksanakan manajemen pengendalian mutu?
2. Sensor masakan biasanya dilakukan oleh siapa saja?
3. Bagaimana Kang Bagong Catering Semarang melakukan evaluasi?
4. Kang Bagong Catering Semarang dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan cara apa?
5. Spesifikasi kualitas produk yang baik menurut Kang Bagong Catering seperti apa?
6. Faktor-faktor apakah yang menyebabkan proses produksi untuk menghasilkan produk berkualitas baik?

LAMPIRAN



Foto dengan karyawan tidak tetap bagian pramusaji



Foto dengan karyawan bagian koordinasi menu



Tempat masak



Contoh menu dan carikan galantin steak



Foto resmi catering di gedung Kampus 3 UIN WALISONGO
SEMARANG



FOTO BUFET

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mahon Afifudin, S.T

Jabatan : Manager Personalia

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa

Nama : Rika Lestari

NIM : 122411029

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang

Telah melaksanakan penelitian untuk penulisan skripsi di Kang Bagong Catering dengan judul " ANALISIS MANAJEMEN PENGENDALIAN MUTU DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (Studi Kasus pada usaha Kang Bagong Catering Semarang)".

Demikian surat keterangan ini untuk dan dapat dipergunakan sebagai mestinya.

Semarang, 30 Desember 2018

Manager Personalia
KANG BAGONG

Simpodoko Utara No. 115 Purwokerto-Semarang
Telp. (024) 7601181, 70222112, Fax. (024) 7622981

Mahon Afifudin, S.T

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rika Lestari

NIM : 122411029

Tempat/ tanggal lahir : Semarang, 8 Maret 1993

Alamat asal : Jl. Kebonharjo RT 03 RW 03, Tanjungmas,
Semarang Utara, Semarang

Email : rikalestari003@gmail.com

Pendidikan :

1. TK PGRI 96, Tanjungmas, Semarang Utara, Semarang tahun 2000
 2. MI Nurussyibyan, Randu Garut, Semarang tahun 2006
 3. SMP Perdana, Jalan Slamet Riyadi Semarang tahun 2009
 4. MA Uswatun Hasanah, Mangkang Wetan, Tugu, Semarang tahun 2012
 5. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo
- Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagai mana mestinya.

Semarang, 24 Juli 2019

Penulis

Rika Lestari
NIM. 122411029