

MANAJEMEN MUTU PRODUK DAN PELAYANAN DI UMKM MENANTEA

Devie Wulansari¹, Gallant Firman², Rika Safitri³, Leni Nuraeni⁴, Rena Oviana⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Sebelas April

Email : deviewulansari525@gmail.com¹, gallantfirman13@gmail.com²,
rikasafitri142@gmail.com³, nleni1296@gmail.com⁴, renaoviana1@gmail.com⁵

Abstrak

Di dalam penelitian ini, peneliti akan membahas terkait manajemen mutu dan kualitas pelayanan pada perusahaan Menantea Sumedang, tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah untuk mendalami bagaimana Menantea Sumedang dalam cara pengelolaan manajemen mutu dan pelayanannya. Data dari penelitian ini diperoleh melalui observasi secara langsung dan menggunakan teknik wawancara, data lain yang kami dapatkan ada juga yang menggunakan teknik dokumentasi. Dalam proses perolehan data ini, kami mewawancarai dua orang karyawan Menantea Sumedang dan telah mendapatkan data yang kami butuhkan terkait manajemen mutu. Dari kesimpulan ini dapat disimpulkan bahwa manajemen mutu di Menantea Sumedang ini sudah sangat teorganisir dan optimal, hal tersebut dapat dilihat dengan contoh mereka menyediakan kotak saran di outlet mereka, penggunaan kotak saran ini berarti mereka peduli terhadap apa yang sering dikeluhkan oleh para konsumen, Namun dengan diadakannya penelitian ini penulis berharap akan dapat membantu Menantea Sumedang agar dapat meraih pengendalian mutu secara maksimal.

Kata Kunci: Metode Mutu, Manajemen Mutu, Wawancara.

Abstract

At In this study, researchers will discuss quality management and service quality at the Menantea Sumedang company. quality management and service quality at the Menantea Sumedang company, the purpose of this research is to explore how Menantea Sumedang manages its service quality. the purpose of this research is to explore how Menantea Sumedang manages its quality management and services. quality management and service. Data from this research was obtained through direct observation and using interview techniques, other data that we get is also using documentation techniques. We also used documentation techniques. In the process of obtaining In the process of obtaining this data, we interviewed two employees of Menantea Sumedang and have obtained the data we need related to quality management. the data we need regarding quality management. From this conclusion, it can be concluded that quality management at Menantea Sumedang is already very organized and optimal. organized and optimal, this can be seen with the example of their providing a suggestion box at their outlet, the use of this suggestion box means that they care about what is often complained about. They care about what consumers often complain about, however, with the conduct of this research the author hopes that it will be more effective. However, by conducting

this research, the author hopes that it will be able to help Menantea Sumedang in order to achieve maximum quality control.

Keywords: *Quality Method, Quality Management, Interview.*

PENDAHULUAN

Dalam persaingan bisnis di Indonesia yang semakin ketat, manajemen mutu dapat menjadi sebuah opsi bagi sebuah perusahaan agar dapat bertahan. Manajemen mutu membantu sebuah perusahaan agar dapat berjalan secara berkelanjutan, hal tersebut karena dengan penerapan manajemen mutu yang baik maka tingkat loyalitas konsumen terhadap perusahaan pun akan meningkat yang dimana hal tersebut disebabkan oleh peningkatan penjualan.

Jika perusahaan ingin mencapai tingkat mutu yang baik, mereka harus melalui tahapan – tahapan manajemen mutu yang dimulai dari perencanaan mutu (*quality planning*), pengendalian mutu (*quality control*), jaminan mutu (*quality assurance*) dan peningkatan mutu (*quality improvement*). Dengan dilakukannya keempat tahapan tersebut, sebuah perusahaan sudah satu langkah lebih dekat dalam mencapai keberhasilan mutu.

Setelah menerapkan sistem manajemen mutu yang baik, perusahaan dapat melakukan langkah selanjutnya yaitu

upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, peningkatan kualitas pelayanan ini akan memberikan nilai lebih bagi perusahaan, nilai lebih inilah yang akan dilihat oleh para konsumen sehingga mereka akan lebih memilih tempat kita daripada tempat lain.

Peningkatan kualitas pelayanan ini dapat dicapai dengan cara perusahaan memenuhi indikator – indikator di dalam kualitas pelayanan, yang didalamnya ada bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Jika perusahaan tidak memiliki manajemen mutu dan pelayanan yang baik maka perusahaan tersebut tidak akan dapat beroperasi secara berkelanjutan, perusahaan dengan manajemen yang buruk cenderung akan memiliki waktu operasi yang singkat.

1. Perumusan Masalah

Penulis telah merumuskan beberapa masalah yang akan dibahas di dalam penelitian ini, yakni sebagai berikut :

- a. Apakah pengendalian mutu di perusahaan Menantea Sumedang telah berjalan dengan baik?
- b. Bagaimana kualitas pelayanan para karyawan terhadap konsumen?
- c. Apakah Indikator – Indikator pengendalian mutu dan pelayanan telah tercapai oleh perusahaan Menantea Sumedang?

2. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui bagaimana tata kelola mutu di perusahaan Menantea Sumedang
- b. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan terhadap konsumen.
- c. Untuk mengetahui apakah perusahaan ini telah menerapkan indikator – indikator manajemen mutu dan pelayanan.

3. Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan tujuan penelitian, maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Bagi penulis, diharapkan dengan adanya penulisan jurnal ini akan membantu mengasah kemampuan

kami dalam membuat suatu karya tulis ilmiah

- b. Bagi pihak Menantea Sumedang, diharapkan dengan adanya hasil penelitian ini akan membantu perusahaan dalam melakukan sebuah evaluasi terkait manajemen mutu.
- c. Meningkatkan ketelitian terhadap kualitas prooduk.

Mengembangkan kemampuan pembaca untuk meningkatkan kreatifitas dan dapat direalisasikan dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Manajemen Mutu

Menurut Manullang (2017) Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Sehingga dari pengertian ahli diatas, dapat disimpulkan bahwasannya Manajemen Mutu adalah salah satu upaya perusahaan dalam meningkatkan kualitasnya, Tujuan daripada diadakannya manajemen mutu ini adalah untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Menurut Juran, manajemen mutu adalah “keseluruhan sistem standar dan

praktek yang dirancang untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan yang disediakan oleh sebuah perusahaan.” Sedangkan menurut Deming, manajemen mutu adalah “suatu proses berkelanjutan yang melibatkan semua bagian organisasi untuk mencapai keunggulan secara konsisten.”

Menurut buku terbaru *"Service Quality Management in Hospitality, Tourism, and Leisure"* oleh Connie Mok, Beverley Sparks, dan Jay Kadampully, yang diterbitkan pada tahun 2020, manajemen kualitas pelayanan merupakan pendekatan sistematis yang terintegrasi untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan oleh organisasi, khususnya dalam industri perhotelan, pariwisata, dan rekreasi, memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Proses ini melibatkan langkah-langkah strategis seperti perencanaan, pengendalian, jaminan, dan peningkatan berkelanjutan terhadap kualitas layanan. Perencanaan kualitas meliputi penetapan tujuan yang jelas dan standar kualitas yang sesuai dengan kebutuhan pasar. Sementara itu, pengendalian kualitas berkaitan dengan pemantauan terus-menerus terhadap kinerja layanan untuk memastikan kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan, dengan tindakan korektif jika diperlukan.

Jaminan kualitas melibatkan langkah-langkah proaktif seperti audit dan evaluasi reguler untuk memastikan bahwa semua aspek layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Peningkatan kualitas menekankan pada identifikasi peluang perbaikan berkelanjutan melalui umpan balik pelanggan dan analisis data kinerja, yang memungkinkan organisasi untuk terus meningkatkan pengalaman pelanggan dan mempertahankan keunggulan kompetitif. Dengan fokus yang kuat pada kepuasan pelanggan dan penerapan praktik terbaik dalam industri, manajemen kualitas pelayanan tidak hanya mengarah pada pemenuhan teknis, tetapi juga pada penciptaan pengalaman yang memuaskan dan berkesan bagi pelanggan.

METODE PENELITIAN

Proses dalam pembuatan studi ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menyelidiki dan memahami bagaimana kontrol kualitas produk dan penggunaan layanan dilakukan di MSME Menantea. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan kemampuan untuk menjelaskan realitas sosial secara kontekstual dan menggunakan pentingnya praktik pengendalian kualitas di antara para pemangku kepentingan bisnis.

Data, pengamatan langsung dan dokumen yang dikumpulkan oleh wawancara. Wawancara dilakukan dengan pemilik UMKM, karyawan dan banyak pelanggan, dan diambil dari berbagai perspektif sehubungan dengan proses produksi, kontrol kualitas, dan standar layanan yang digunakan. Pengamatan dilakukan dalam kegiatan penjualan harian di lokasi, termasuk interaksi antara karyawan dan pelanggan dan presentasi produk.

Pemilihan Penyedia Informasi dilakukan oleh sampel yang ditargetkan, yaitu orang yang dianggap pengetahuan dan pengalaman langsung sehubungan dengan topik penelitian. Teknologi ini memungkinkan para peneliti untuk menerima data yang relevan. Analisis data dilakukan dalam pengurangan data, presentasi data dan tahap gambar, sebagaimana dinyatakan oleh Miles dan Huberman. Dalam penelitian kualitatif, validitas dan reabilitas yang dicapai dapat melalui teknik triangulasi yaitu pengujian sumber dan anggota untuk memastikan keakuratan dan konsistensi informasi yang diterima oleh berbagai pembicara, member checking suatu proses dimana peneliti memastikan akurasi data, audit trail yaitu mendokumentasikan seluruh proses

penelitian secara terperinci untuk Meningkatkan transparansi, dan terakhir refleksi diri yaitu peneliti secara kritis merefleksikan bias dan posisi mereka dalam penelitian untuk meminimalkan subjektivitas yang diinginkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dengan berbagai pendekatan sebagai berikut:

1. Dalam langkah menerapkan manajemen mutu, outlet Menantea Sumedang ini telah berjalan dengan sangat baik, dapat dilihat mulai dari perencanaan sampai tahap peningkatan mutu mereka telah menggunakan teknologi, seperti contoh ketika stock bahan di outlet habis, pihak outlet hanya perlu memesan lewat melalui sistem yang telah dibuat dan hanya perlu menunggu untuk bahan tersebut sampai ke pihak outlet, Selain itu ketika stock dari bahan sudah menipis, sistem akan mengirimkan notifikasi kepada manger. Penggunaan daripada teknologi ini berarti perusahaan Menantea telah menerapkan tahapan *quality improvement*, mereka ingin

- mengurangi kelalaian yang disebabkan oleh manusia.
2. Perusahaan Menantea menyediakan kotak saran agar dapat menampung keluhan dari para konsumen, Di mana di dalam kotak saran ini, Banyak konsumen yang mengeluhkan terkait banyaknya pengamen/pengemis yang datang ke outlet ini, ini sangatlah mengganggu kenyamanan para konsumen.
 3. Untuk pengendalian mutu, mereka menerapkan beberapa aturan, yang diantaranya adalah mereka harus menimbang terlebih dahulu bahan baku yang diracik, dengan cara tersebut cita rasa produk akan tetap konsisten dan perusahaan pun tidak akan mengalami kerugian yang diakibatkan oleh terlalu banyaknya bahan yang dicampurkan.
 4. Dalam tahapan jaminan mutu, Perusahaan Menantea Sumedang sangatlah tegas, mereka akan melakukan pengecekan terhadap bahan setiap adanya pergantian shift, pengecekan bahan ini bertujuan untuk menjaga bahan baku agar tetap berkualitas, bahan yang sudah tidak layak akan mereka buang untuk diganti dengan bahan yang segar.
 5. Dalam penjaminan kualitasnya perusahaan Menantea Sumedang telah mendapatkan sertifikasi ISO 22000:2005 Untuk Sistem Manajemen Keamanan Pangan dan Sistem Manajemen Mutu The, namun hingga sekarang perusahaan Menantea Sumedang masih belum mendapatkan sertifikasi halal.
 6. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, Perusahaan Menantea telah menerapkan masa training kepada para karyawan, Masa training ini sangat membantu para karyawan dalam mengetahui tugasnya, karyawan yang telah melaksanakan masa training akan lebih dapat diandalkan dan memiliki daya tanggap yang tinggi sehingga kualitas produk pun akan terjamin jika para karyawan telah memiliki kompetensi yang tinggi. Dalam pemenuhan indikator empati, para karyawan dituntut untuk tidak membawa masalah personal ke dunia pekerjaan, hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan para konsumen, jika para karyawan menerapkan 3S maka konsumen pun akan lebih senang dan nyaman.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Manajemen Mutu dapat memastikan sebuah perusahaan agar dapat berjalan secara berkelanjutan, hal ini dikarenakan dengan manajemen mutu yang baik maka tingkat loyalitas konsumen pun akan tinggi yang akan berdampak terhadap penjualan. Penerapan Manajemen Mutu dan Pelayanan di perusahaan Menantea Sumedang telah berjalan dengan sangat baik, dapat dilihat dengan beberapa indikator dari manajemen mutu dan pelayanan yang sudah tercapai.

Saran

Diharapkan perusahaan Menantea dapat lebih tegas terhadap kepada para pengamen/pengemis, Dapat dilakukan dengan cara mereka membuat sebuah plang yang melarang untuk pengamen/pengemis untuk datang dan meminta uang kepada konsumen yang akan mengganggu kenyamanan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Gifari Zakawali. (2024). *Mengenal Brand Menantea Dan Strategi Bisnisnya, Inspiratif!*, diakses pada 29 Juni 2024
- Bintang WilliawnFirmansyah. (2024). *Konsep dan Teori Manajemen Mutu Kaoro Ishikawa*, diakses pada 29 Juni

2024

- Nurul Laily,Iftitah. (2022). Pengertian Manajemen Mutu. Diakses di website [Pengertian Manajemen Menurut Para Ahli dan Karakteristiknya - Istilah Ekonomi Katadata.co.id](https://ejournals.com/ojs/index.php/jkmt) tanggal 29 Juni 2024.
- Kushartanti, Wara. (2019). Pengertian Manajemen Kualitas Pelayanan. Diakses di website <https://staffnew.uny.ac.id/upload/131405898/penelitian/KUALITAS+PELAYANAN+DI+PUSAT+KEB+UGARAN.pdf>. Pada tanggal 29 Juni 2024.
- Lesmono,Ryan. (2024). Pengertian Manajemen Mutu. Diakses di website [Manajemen Mutu: Menyisir Konsep dari Para Ahli - RedaSamudera.id](https://ejournals.com/ojs/index.php/jkmt). pada tanggal 29 Juni 2024.