



**PENERAPAN MANAJEMEN OPERASIONAL DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi Kasus Pada Seblak Preanger)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana S-1 Ekonomi

Pada Minat Studi Manajemen Bisnis Program Studi Manajemen

Oleh :

IRFAN EFENDI

NIM. 18104241

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MANDALA JEMBER
TAHUN 2022**

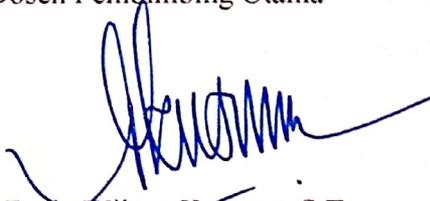
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MANDALA JEMBER

PENERAPAN MANAJEMEN OPERASIONAL DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA SEBLAK PREANGER)

Nama : IRFAN EFENDI
NIM : 18104241
Program Studi : MANAJEMEN BISNIS
Mata Kuliah Dasar : MANAJEMEN OPERASI

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing Utama


Dr. Dedy Wijaya Kusuma, S.T.,
M.Pd
NIDN: 0721127404

Dosen Pembimbing Asisten


Saiful Amin, S.E., M.M
NIDN: 0714068805

Mengetahui
Ketua Program Studi


Tamriatin Hidayah, S.E., M.M.
NIDN: 0007106601

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MANDALA JEMBER

PENERAPAN MANAJEMEN OPERASIONAL DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA SEBLAK PREANGER)

Telah dipertahankan dihadapan tim penguji skripsi pada:

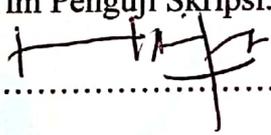
Hari/Tanggal : Sabtu, 13 Agustus 2022

Jam : 12.00 WIB - Selesai

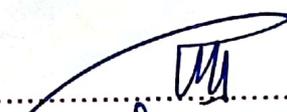
Tempat : Ruangan Sidang

Disetujui oleh Tim Penguji Skripsi:

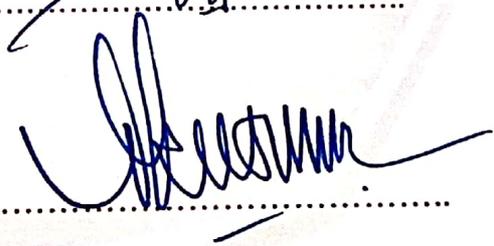
Dra. Haifa, M.M
(Ketua Penguji)
0721066602

: 

Tamriatin Hidayah S.E., M.P
(Sekretaris Penguji)
0007106601

: 

Dr. Dedy Wijaya Kusuma, S.T,M.Pd :
(Anggota Penguji)
0721127404



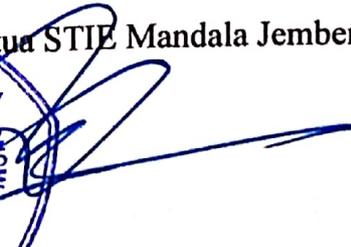
Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Ketua STIE Mandala Jember


Tamriatin Hidayah, S.E., M.M.
NIDN: 0007106601




Dr. Suwignyo Widagdo, S.E., M.M., M.P.

NIDN: 070216701

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irfan Efendi
NIM : 18.104241
Program Studi : Manajemen Bisnis
Minat Studi : Manajemen Operasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul “Penerapan Manajemen Operasional Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Seblak Preanger)” merupakan hasil karya ilmiah yang saya buat sendiri. Apabila terbukti pernyataan saya ini tidak benar maka saya siap menanggung resiko dibataalkannya skripsi yang telah saya buat.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan sejujurnya.

Jember, 5 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,


Irfan Efendi

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irfan Efendi

NIM : 18.104241

Program Studi : Manajemen Bisnis

Minat Studi : Manajemen Operasi

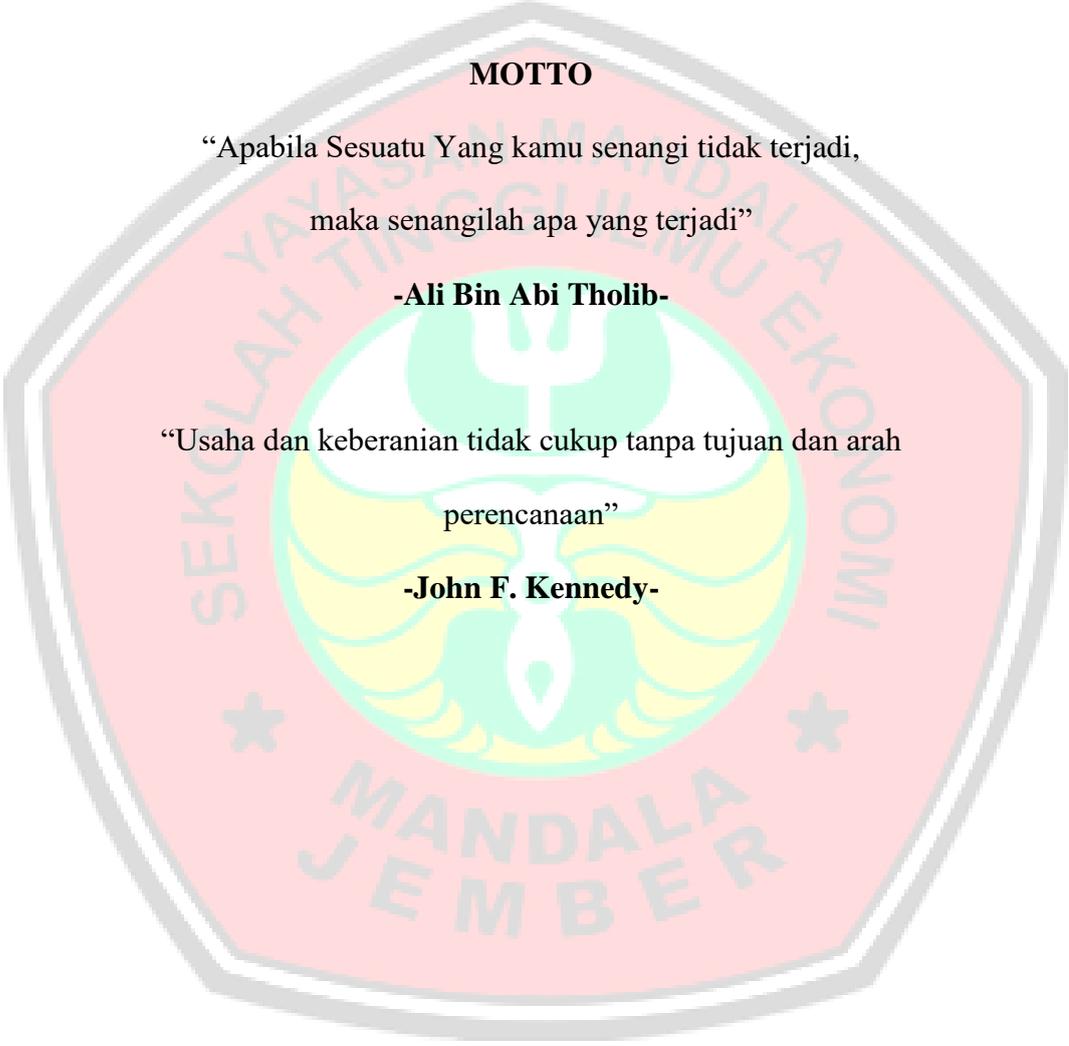
Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul “Penerapan Manajemen Operasional Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Seblak Preanger)” merupakan hasil karya ilmiah yang saya buat sendiri. Apabila terbukti pernyataan saya ini tidak benar maka saya siap menanggung resiko dibataalkannya skripsi yang telah saya buat.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan sejujurnya.

Jember, 5 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,

Irfan Efendi



MOTTO

“Apabila Sesuatu Yang kamu senangi tidak terjadi,
maka senangilah apa yang terjadi”

-Ali Bin Abi Tholib-

“Usaha dan keberanian tidak cukup tanpa tujuan dan arah
perencanaan”

-John F. Kennedy-

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayahnya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari – hari, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana S-1 Manajemen pada minat studi Manajemen Bisnis di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Suwignyo Widagdo, SE., MM., MP selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember.
2. Ibu Tamriatin Hidayah, SE., M.P selaku Ketua Prodi Manajemen dan Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan arahan dan bimbingannya.
3. Bapak Dr. Dedy Wijaya Kusuma, S.T, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Utama dan Bapak Saiful Amin, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing Asisten yang telah memberikan arahan dan bimbingannya.
4. Segenap Dosen dan Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember
5. Pimpinan dan Karyawan Seblak Preanger Jember yang telah memberikan izin dan kesediannya meluangkan waktu untuk membantu kelengkapan skripsi ini.
6. Ibu dan bapak tercinta yang telah memberikan dukungan dan selalu menjadi alasan semangat dalam menyelesaikan studi S1 ini.

7. Adik tersayang yang selalu menanyakan masnya kapan pulang dan juga alasan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Deva Kurniawati Ananda yang selalu mensupport, menemani dan selalu direpotkan, terimakasih.
9. Muhammad Wasit sahabatku yang selalu support dalam segala hal.
10. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa di STIE Mandala Jember yang telah memberikan motivasi dan dukungannya
11. Kawan-kawanku Anwar, Agung, dan agung dian yang sering ngajak dan diajak ngopi sambil ngerjakan skripsi.

Akhirnya kepada semua pihak yang telah membantu dan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat, Hidayah, dan Inayahnya atas segala kebaikannya.

Demikian yang penulis dapat disampaikan, semoga bermanfaat dan menambah pengetahuan para pembaca. Sekian dari penulis, semoga bisa bermanfaat bagi semua, khususnya bagi penulis.

Jember, 13 Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Penelitian Terdahulu	7
1.6 Tinjauan Pustaka	14
1.7 Batasan Masalah.....	25
BAB II METODE PENELITIAN	26
2.1 Pendekatan dan Straregi Penelitian.....	26
2.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	27
2.3 Metode Pengambilan Data	28
2.4 Tahapan Penelitian	30
2.5 Pendekatan Dalam Analisis Data	31
2.6 Keabsahan Penelitian	32
BAB III HASIL PENELITIAN	35
3.1 Orientasi Kancan Penelitian.....	35
3.1.1 Sejarah Berdirinya Seblak Preanger	35
3.1.2 Visi dan Misi.....	36
3.1.3 Struktur Organisasi	37
3.1.4 Lokasi Penelitian.....	38
3.2 Pelaksanaan Penelitian	39
3.3 Temuan Penelitian.....	40
3.3.1 Penerapan Manajemen Operasional Pada Seblak Preanger.....	40
3.3.2 Efektivitas Penerapan Manajemen Operasional Pada Seblak Preanger Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen	49
BAB IV PEMBAHASAN	57
4.1 Penerapan Manajemen Operasional Pada Seblak Preanger	57
4.2 Efektivitas Penerapan Manajemen Operasional Pada Seblak Preanger Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen	65

BAB V PENUTUP	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Implikasi.....	72
5.3 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN TRANSKRIP WAWANCARA	77
LAMPIRAN DOKUMENTASI	93



ABSTRAK

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh Penerapan Manajemen Operasional menjadi sorotan utama tidak hanya kalangan perusahaan besar, tetapi juga di kalangan Usaha Mikro kecil dan Menengah (UMKM). Usaha Seblak Preanger Jember dalam Penerapan Manajemen Operasional dengan melakukan (*Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*) serta strategi efektivitas yang dilakukan usaha Seblak Preanger Jember dalam penerapan manajemen operasional untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Permasalahan Penelitian Skripsi ini adalah (1) Bagaimana Penerapan Manajemen Operasional pada Seblak Preanger? (2) Bagaimana Efektivitas Penerapan Manajemen Operasional pada Seblak Preanger dalam meningkatkan kepuasan konsumen? Penelitian ini menggunakan jenis metode kualitatif, penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive*. Tujuan Penelitian ini untuk menganalisis pengelolaan operasional perusahaan yang diterapkan manajemen operasional pada Seblak Preanger, untuk menganalisis efektivitas yang digunakan dalam penerapan manajemen operasional pada Seblak Preanger dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini disimpulkan bahwa (1) Pengelolaan operasional yang diterapkan pada usaha Seblak Preanger Jember dengan melakukan *planning, organizing, actuating, dan controlling* (2) Efektivitas yang digunakan dalam penerapan manajemen operasional guna menjaga kualitas dan meningkatkan kepuasan konsumen. Terbukti dengan menciptakan kualitas produk yang bagus dan selesai tepat waktu sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang di dapat saat membeli produknya.

Kata Kunci : Manajemen Operasional, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The research in this thesis is motivated by the Application of Operational Management to be the main highlight not only among large companies, but also among Micro, Small and Medium Enterprises (UMKM). Seblak Preanger Jember's efforts in the Implementation of Operational Management by conducting (Planning, Organizing, Actuating, and Controlling) as well as the effectiveness strategy carried out by Seblak Preanger Jember's business in the implementation of operational management to increase customer satisfaction. The problems of this Thesis Research are (1) How is the Application of Operational Management to Seblak Preanger? (2) How is the Effectiveness of The Implementation of Operational Management in Seblak Preanger in increasing customer satisfaction? This research uses a type of qualitative method, this research uses a case study approach, sampling of data sources is carried out purposively. The purpose of this study is to analyze the operational management of companies applied by operational management to Seblak Preanger, to analyze the effectiveness used in the application of operational management in Seblak Preanger in increasing customer satisfaction. The results obtained from this study concluded that (1) Operational management applied to the Seblak Preanger Jember business by planning, organizing, actuating, and controlling (2) Effectiveness used in the implementation of operational management to maintain quality and increase customer satisfaction. Proven by creating good product quality and completed on time so that consumers feel satisfied with what they get when buying their products.

Keywords : Operational Management, Customer Satisfaction.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manajemen operasional merupakan bidang manajemen yang berkaitan dengan pengawasan, perancangan, dan pengendalian proses produksi serta perancangan ulang operasi bisnis dalam produksi barang atau jasa. Manajemen operasional berkaitan dengan berbagai kegiatan yang memungkinkan perusahaan untuk mengubah rangkaian input dasar seperti bahan, energi, kebutuhan pelanggan, informasi, kemampuan, keuangan, dan sebagainya menjadi output untuk pelanggan.

Sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Herjanto, (2010) yang mengartikan manajemen operasional adalah sebagai proses yang secara berkesinambungan dan efektif menggunakan fungsi-fungsi manajemen untuk mengintegrasikan berbagai sumber daya manusia dan sumber daya alam secara efisien dalam rangka mencapai tujuan. Dalam suatu sumber dinyatakan bahwa manajemen operasional adalah suatu petunjuk sistematis dan pengawasan terhadap proses perubahan sumber daya menjadi suatu produk jadi yang bernilai dan bermanfaat bagi pelanggan. Ada 4 fungsi manajemen operasional yaitu perencanaan operasional, pengorganisasian operasional, penjadwalan operasional, dan pengawasan operasional.

Kesuksesan perusahaan bergantung pada seberapa efektifitas cara yang digunakan perusahaan dalam produksi. Tekanan kompetensi didalam pasar

juga mengharuskan perusahaan untuk melibatkan manajemen operasional untuk lebih efisien karena dapat menghancurkan perusahaan jika tidak beroperasi secara efisien. Kualitas perusahaan juga perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Sebagaimana diketahui bahwa tujuan dari bisnis adalah untuk menciptakan para konsumen merasa puas. Banyak pakar yang mendefinisikan kepuasan konsumen berdasarkan perspektifnya masing-masing meskipun tidak terdapat suatu definisi tunggal yang menjadi rujukan bersama mengenai kepuasan konsumen, namun pada intinya mereka menyatakan substansi yang sama tentang kepuasan konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2012). Menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap Kinerja (atau hasil) yang didapatkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas/senang. Terciptanya kepuasan dapat memberi beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara pihak produsen dan konsumen menjadi harmonis sehingga memberikan dasar yang baik dan terciptanya kesetiaan terhadap merek serta membuat suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi pihak produsen seperti Seblak Preanger.

Seblak Preanger merupakan salah satu pelaku usaha yang menawarkan produk seblak. Seblak merupakan makanan tradisional khas Bandung, Jawa Barat. Seblak memiliki citarasa pedas dan gurih. Bahan baku utama

pembuatan seblak yaitu kerupuk dan bahan pelengkapya adalah bumbu, sayuran, telur, dan beberapa topping lainnya seperti sosis, ceker ayam, dan siomay. Seblak memiliki tekstur yang kenyal dengan citarasa unik. Citarasa yang unik membawa seblak mampu berkembang luas di seluruh daerah indonesia. pada awalnya seblak hanya dikenal dan dikonsumsi oleh masyarakat daerah jawa barat saja, akan tetapi sekarang kedai-kedai yang menjual seblak sudah ada di berbagai daerah termasuk Jember.

Kedai Seblak Preanger berada di Jl. Sumatra No. 122a, Tegal Boto Lor, Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Seblak Preanger didirikan pada tahun 2017 di awal merebaknya tren usaha kuliner seblak di Jember. Merebaknya usaha kuliner seblak di Jember memunculkan banyak pelaku-pelaku usaha lain yang menawarkan produk sejenis, sehingga dapat mengakibatkan adanya persaingan yang ketat diantara pelaku usaha. Dengan adanya persaingan tersebut Seblak Preanger berusaha untuk dapat memberikan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen agar mampu bertahan ditengah persaingan yang ada. Penerapan manajemen operasional juga dilakukan oleh Seblak Preanger Jember namun belum dilakukan secara baik, akan tetapi sudah dilakukan sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Natsir (2013). Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan bermakna antara kinerja operasional terhadap kepuasan pelanggan dengan variabel flexibility yang berpengaruh sangat efektif meningkatkan tingkat kepuasan konsumen.

Penelitian yang dilakukan oleh Karolus Putra Setiadi dan Leonard Adrie Manafe (2021). Hasil penelitian menyatakan bahwa faktor bukti fisik, faktor kehandalan, dan faktor daya tangkap merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen dan faktor kehandalan memiliki pengaruh paling dominan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian Ivan Fendy Heriyanto (2018). Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Cahaya Abadi Jaya dalam perencanaan operasional dibutuhkan perbaikan di antara lain ketidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP), dan melakukan modernisasi metode pelayanan perusahaan. Penggunaan teknologi seperti *sistem online, website, global positioning system (GPS), sistem barcode* dapat memberikan manfaat untuk memudahkan pelanggan untuk mendapatkan informasi secara akurat, dan memberi manfaat untuk memudahkan perusahaan melakukan pengawasan, sarana memasarkan produk, mengurangi kesalahan operasi, meminta feedback dari pelanggan diperlukan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dan mengetahui apa yang diharapkan pelanggan untuk perusahaan. Penelitian Jesslyn Natalia (2016). Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa proses operasional perusahaan melalui proses pemesanan, kemudian percetakan, dan finishing. Pengontrolan akan kualitas cetakan dilakukan untuk menyesuaikan dengan standar kualitas perusahaan yaitu dengan menggunakan hasil dari kualitas cetakan mesin. Kualitas yang baik menjadi bagian penting untuk kepuasan pelanggan, begitu juga dengan kualitas kinerja karyawan. Penelitian Vivi Widyasari (2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan operasional produksi di PT. So Good Food

Wonoayu telah dilakukan dengan lengkap mulai dari perencanaan operasional, penjadwalan operasional, dan pengawasan operasional.

Masalah umum pada Seblak Preanger Jember dalam pengelolaan produksinya yaitu rendahnya tingkat pengawasan fungsi produksi dan rendahnya pengawasan atas standar target yang ditentukan, sehingga proses produksi tidak berjalan dengan maksimal dan target awal yang ditetapkan perusahaan tidak dapat tercapai dengan baik.

Pada dasarnya fungsi manajemen bertujuan untuk mengidentifikasi kegiatan, program, dan aktifitas yang masih memerlukan perbaikan, sehingga dengan rekomendasi yang diberikan nantinya akan dicapai. Perbaikan atas pengelolaan berbagai program dan aktifitas apakah juga dilakukan dengan baik pada Seblak Preanger, karena peran manajemen adalah peran yang dilaksanakan untuk menilai efisiensi dan efektifitas kegiatan suatu organisasi dalam prosesnya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Tentunya kesuksesan pada Seblak Preanger tidak lepas dari adanya strategi-strategi yang diterapkan oleh manajemen yang ada didalamnya. Sehingga dalam mengurus pelayanan terhadap konsumen dapat mempertahankan konsumen dengan baik. Sebelum memberikan produk kepada konsumen ada beberapa proses yang harus dilakukan oleh Seblak Preanger. Mulai dari perencanaan program kerja, penjadwalan kegiatan, pengawasan kerja hingga akhirnya dapat mengeluarkan produk kepada konsumen dan melayani dengan profesional. Hal ini mendasari penelitian untuk mengetahui tentang Penerapan Manajemen Operasional usaha di Seblak

Preanger dalam mengelola usaha makanan, menghadapi persaingan, dan melayani konsumen yang dilakukan dengan penuh profesional sehingga konsumen merasa puas dengan produk yang dibeli.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana penerapan manajemen operasional usaha pada Seblak Preanger?
- b. Bagaimana efektivitas penerapan manajemen operasional usaha pada Seblak Preanger dalam meningkatkan kepuasan konsumen?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah tersebut, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

- a. Untuk menganalisis pengelolaan operasional perusahaan yang diterapkan manajemen operasional pada Seblak Preanger.
- b. Untuk menganalisis efektivitas yang digunakan dalam penerapan manajemen operasional usaha pada Seblak Preanger dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih luas lagi, sebagai suatu rekomendasi materi untuk pengembangan dari ilmu yang didapat selama perkuliahan terhadap realita yang terjadi dalam organisasi atau perusahaan, pengembangan pelatihan selanjutnya, dan sebagai upaya penerapan teori manajemen operasi.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan para akademisi sehingga meningkatkan pengetahuan mengenai penerapan manajemen operasional dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Selain itu, dapat menjadi tambahan atau referensi kajian pustaka.

c. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan dan sebagai tambahan informasi terkait pentingnya penerapan manajemen operasional pada setiap usaha guna tercapainya tujuan usaha dengan baik dan efisien disertai dengan kepuasan konsumen ketika membeli produknya.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan paduan saat melakukan penelitian dalam sebuah penelitian yang berkaitan dengan penerapan manajemen operasional dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

Muhammad Natsir (2013). Pengaruh Kinerja Operasional Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Rumah Potong Ayam PT. Ciomas Adisatwa, Tbk). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh antara variabel kinerja operasional terhadap kepuasan pelanggan Rumah Potong Ayam PT. Ciomas Adisatwa, Tbk. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode rancangan penelitian dan eksplanatif (explanatory research). Jumlah sampel penelitian 37 pelanggan Rumah Potong Ayam PT. Ciomas Adisatwa Tbk.

Karolus Putra Setiadi, Leonard Adrie Manafe (2021). Penerapan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada PT. Etos Suryanusa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen dipengaruhi oleh tingkat pelayanan perusahaan. Metode penelitian kualitatif deskriptif memberikan gambaran dari hasil analisa yang mudah dipahami oleh pembaca. Sampel penelitian sebanyak 30 informan yang sudah menjadi konsumen PT Etos Suryanusa. Pengumpulan data penelitian dilakukan melalui penyebaran kuesioner, pengambilan dokumentasi dan wawancara informan dilakukan secara langsung.

Ivan Fendy Heriyanto (2018). Analisa Fungsi Manajemen Operasional PT. Cahaya Baru Abadi Jaya. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan fungsi manajemen operasional di PT. Cahaya Baru Abadi Jaya yang terdiri dari tiga bagian , yaitu perencanaan operasional, penjadwalan operasi, dan kontrol operasi. Perencanaan operasi terdapat lima elemen, yaitu perencanaan

kapasitas, perencanaan lokasi, perencanaan layout, perencanaan kualitas, dan perencanaan metode.

Jesslyn Natalia (2016). Analisis Pengelolaan Operasional Dan *Total Quality Management* Di CV. Star Digital Printing. Penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan pengelolaan operasional. Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif menggunakan teknik wawancara dengan pemilik, manajer operasional, dan operator dari pihak perusahaan.

Vivi Widyanti (2019) Analisis Fungsi Manajemen Operasional di PT So Good Food Wonoayu Sidoarjo. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengelolaan operasional perusahaan dengan menganalisis pelaksanaan fungsi manajemen operasional dalam perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penentuan informan dengan *purposive sampling*. Pengumpulan data melalui wawancara semi terstruktur. Uji keabsahan data dengan triangulasi sumber.

• **Tabel penelitian terdahulu**

No	Nama Peneliti	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Muhammad Natsir (2013)	Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan bermakna antara kinerja operasional terhadap kepuasan pelanggan dengan variabel flexibility yang berpengaruh sangat efektif meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.	a. Penelitian tentang manajemen operasional b. hubungan antara manajemen operasional terhadap kepuasan konsumen.	a. Objek Penelitian. b. Tahun penelitian. c. penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode rancangan penelitian dan eksplanatif (explanatory reseach).
2.	Karolus Putra Setiadi, Leonard Adrie Manafe (2021)	Hasil penelitian yaitu faktor bukti fisik, faktor kehandalan, dan faktor daya tangkap merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Faktor kehandalan memiliki pengaruh paling dominan dalam kepuasan konsumen. Faktor jaminan dan empati tidak memiliki pengaruh apapun terkait dengan kepuasan konsumen, malah dianggap sebagai faktor penghambat kualitas pelayanan.	a. Penelitian tentang kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan.	a. kualitas pelayanan sebagai tolak ukur kepuasan. b. Objek penelitian. c. Tahun penelitian.

No	Nama Peneliti	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
3.	Ivan Fendy Heriyanto (2018)	<p>Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa, PT. Cahaya Baru Abadi Jaya dalam perencanaan operasional dibutuhkan perbaikan diantara lain ketidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP), dan melakukan modernisasi Metode pelayanan perusahaan. Penggunaan teknologi seperti <i>sistem online, website, global positioning system (GPS)</i>, sistem <i>barcode</i> dapat memberikan manfaat untuk memudahkan pelanggan untuk mendapat informasi secara akurat, dan memberi manfaat untuk memudahkan pelanggan untuk mendapat informasi secara akurat, dan memberi manfaat untuk memudahkan perusahaan melakukan pengawasan, sarana memasarkan produk, mengurangi kesalahan operasi. Meminta <i>feedback</i> dari pelanggan diperlukan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dan mengetahui apa yang diharapkan pelanggan untuk perusahaan.</p>	a. Penelitian tentang manajemen operasional.	a. Objek penelitian. b. Tahun penelitian.

No	Nama Peneliti	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
4.	Jesslyn Natalia (2016)	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa proses operasional perusahaan melalui proses pemesanan, kemudian percetakan, dan finishing. Pengontrolan akan kualitas cetakan dilakukan untuk menyesuaikan dengan standar kualitas perusahaan yaitu dengan menggunakan hasil dari kualitas cetakan mesin. Kualitas yang baik menjadi bagian penting untuk kepuasan pelanggan, begitu juga dengan kualitas kinerja karyawan.	a. Penelitian tentang manajemen operasional.	a. Objek penelitian. b. Tahun penelitian.
5.	Vivi Widyanti (2019)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan operasional produksi di PT So Good Food Wonoayu telah dilakukan dengan lengkap mulai dari perencanaan operasional, penjadwalan operasional, dan pengawasan operasional.	a. penelitian tentang manajemen operasional.	a. Pada penelitian ini tidak menghubungkan dengan peningkatan kepuasan konsumen. b. Objek penelitian. c. Tahun penelitian.

Persamaan yang ada pada penelitian ini adalah penelitian tentang manajemen operasional yang mempengaruhi kepuasan konsumen menggunakan metode kualitatif

Sedangkan perbedaannya adalah pendekatan dan metode pengambilan data penelitian yang digunakan.

Kelebihan penelitian ini penerapannya yaitu menggunakan metode studi kasus yang mana bisa mengungkapkan hal-hal yang spesifik dan rinci yang tidak bisa dijelaskan dengan penelitian yang lain. Selain itu, penelitian studi kasus juga dapat mengungkap makna dibalik permasalahan yang diteliti dengan kondisi apa adanya.

1.6 Tinjauan Pustaka

1.6.1 Manajemen Operasional

Pelaksanaan operasional dalam suatu perusahaan diperlukan suatu manajemen yang berguna untuk menerapkan keputusan-keputusan dalam upaya pengaturan dan pengkoordinasian penggunaan sumber daya yang dimulai dari kegiatan produksi dan dikenal sebagai manajemen produksi atau manajemen operasional.

Menurut Jay Heizer dan Barry Render (2016). Menyatakan bahwa Manajemen operasional adalah suatu serangkaian kegiatan yang dirancang dengan menghasilkan suatu nilai yang diwujudkan dalam bentuk berupa barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output.

Menurut Subagyo (2009). Menyatakan bahwa manajemen operasional adalah penerapan ilmu manajemen yang mana untuk mengatur dan merancang suatu jalannya kegiatan produksi atau operasi yang mana agar dapat dilakukan secara efisien.

Menurut Herjanto (2010). Manajemen operasional adalah suatu proses yang secara berkesinambungan dan efektif menggunakan fungsi-fungsi manajemen untuk mengintegrasikan berbagai sumber daya secara efisien dalam rangka mencapai tujuan.

Menurut Fogarty (1991) manajemen operasional adalah suatu proses yang secara berkesinambungan (*continue*) dan efektif menggunakan fungsi manajemen untuk mengintegrasikan berbagai sumber daya secara efisien dalam rangka mencapai tujuan.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen operasional merupakan bentuk kegiatan pengaturan dari produksi untuk menghasilkan *output* yang berupa jasa ataupun barang dengan memanfaatkan *input* yang ada secara efektif dan efisien menggunakan fungsi manajemen sehingga jasa atau barang dapat mempunyai daya guna untuk kebutuhan konsumen.

1.6.2 Tujuan Manajemen Operasional

Menurut Jay Heizer dan Barry Render (2015), ada beberapa tujuan untuk mendukung fungsi-fungsi manajemen operasional dalam perusahaan atau lembaga, diantaranya adalah :

- a. Manajemen operasional adalah satu dari tiga fungsi utama dan bagian termahal suatu organisasi, sehingga dengan memahami dasar-dasar manajemen operasi akan memberikan manfaat bagi para manajer.

- b. Memperoleh pengetahuan tentang berbagai macam tekanan yang dihadapi para manajer sebagai usaha mereka untuk melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan terhadap masyarakat.
- c. Mengetahui tugas dan tanggung jawab dari manajer operasi, sehingga manajer operasi dapat mengetahui keahlian yang dibutuhkan untuk mendapatkan kesempatan berkarir dibidang manajemen operasional secara profesional.

1.6.3 Fungsi Manajemen Operasional

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Jay Heizer dan Barry Render (2016) bahwa manajemen operasional memiliki 4 fungsi pokok yakni perencanaan, pengorganisasian, penjadwalan, dan pengawasan.

1) Perencanaan Operasional

Perencanaan operasional terbagi kedalam lima macam pembagian yakni perencanaan kapasitas, lokasi, tata letak, kualitas, serta metode. Yang kelima hal tersebut akan dijelaskan sebagai berikut :

a. Kapasitas

Heizer mengungkapkan bahwa kapasitas adalah hasil produksi (*output*) maksimal dari sistem pada periode tertentu. Kapasitas biasanya dinyatakan dalam angka per satuan waktu, misalnya jumlah berton-ton baja yang dapat diproduksi seriap minggu, setiap bulan atau setiap tahun. Untuk beberapa perusahaan, pengukuran kapasitas dapat dilakukan secara langsung. Ukuran kapasitas merupakan jumlah maksimal unit yang dapat diproduksi pada jangka tertentu.

b. Lokasi

Bisnis apapun yang dilaksanakan oleh manusia pastilah mempunyai lokasi. Tidak ada sebuah bisnis yang tidak mempunyai lokasi. Memang terdapat kemungkinan bahwa lokasi operasional bisnis hanya berada pada satu tempat tertentu saja, namun mungkin pula lokasi operasional bisnis ini merupakan suatu area yang cukup luas. Bahkan tidak tertutup kemungkinan lokasi operasional sebuah bisnis adalah sangat luas dan meliputi berbagai negara di dunia ini.

c. Tata letak

Disamping lokasi perusahaan, perlu juga dipikirkan tata letak sebagai tempat melakukan kegiatan usaha. Tata letak ini dikenal juga dengan nama *layout*. *Layout* yang perlu dilakukan adalah terhadap gedung, parkir, bentuk gedung, atau lainnya yang berkaitan dengan bentuk gedung tersebut. Kemudian, *layout* ruangan beserta isinya, kuris, meja, lemari, peralatan dan sebagainya.

Tata letak merupakan proses penentuan bentuk dan penempatan fasilitas yang dapat menentukan efisiensi produksi atau operasi. Perencanaan berkenaan dengan produk, proses, sumber daya manusia dan lokasi. Berdasarkan teori Ebbert dan Griffin, perusahaan sebaiknya menggunakan beberapa susunan tata letak (*layout*), yang meliputi fasilitas produktif, *non*-produktif maupun fasilitas pendukung. Hal ini bertujuan agar dapat memberikan

keselamatan dan kenyamanan kepada seluruh *stakeholder* diperusahaan maupun orang luar yang datang ke perusahaan.

Tata letak adalah penataan terhadap seluruh ruangan atau tempat yang ada diperusahaan untuk menjadikan perusahaan efektif dan efisien. Dengan tujuan dapat memberikan keselamatan dan kenyamanan kepada karyawan perusahaan ataupun konsumen yang datang ke perusahaan.

d. Kualitas

Kualitas diartikan sebagai kombinasi dari karakteristik sebuah produk atau jasa yang menanggung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Fitur tersebut dapat mencakup harga yang wajar dan kinerja yang konsisten dalam memberikan manfaat yang menjanjikan. Perencanaan kualitas mempersiapkan karyawan untuk terus meningkatkan produk perusahaan dan metode.

e. Metode

Metode *improvement* dapat mempercepat pelayanan mulai dengan menghilangkan langkah yang tidak diperlukan. Salah satunya yaitu dengan menggunakan layanan secara *online* atau melalui telepon sehingga dapat diproses dengan cepat. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan teknologi elektronik.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian yaitu proses yang menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan didesain dalam sebuah struktur organisasi yang tepat dan tangguh, sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif, dan dapat memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi dapat bekerja secara efektif dan efisien guna pencapaian tujuan organisasi. Pengorganisasian diartikan sebagai keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat tugas, tanggung jawab, dan wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu kesatuan yang dapat digerakkan dalam rangka mencapai tujuan.

Pengorganisasian ialah penentuan, pengelompokkan, dan penyusunan macam-macam kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, penempatan orang-orang (pegawai), terhadap kegiatan-kegiatan ini, penyediaan faktor-faktor fisik yang cocok bagi keperluan kerja dan penunjukkan hubungannya dengan pelaksanaan setiap kegiatan yang diharapkan. Adapun manfaat pengorganisasian sebagai berikut :

- Memungkinkan pembagian tugas sesuai dengan keadaan perusahaan.
- Menciptakan spesialisasi dalam melaksanakan tugas.
- Anggota organisasi mengetahui tugas-tugas yang akan dikerjakan dalam rangka mencapai tujuan.

Hal-hal yang perlu diketahui dalam fungsi pengorganisasian adalah sebagai berikut :

- Adanya pendelegasian wewenang dari manajemen puncak kepada manajemen pelaksana.
- Adanya pembagian tugas yang jelas.
- Memiliki manajer puncak yang profesional untuk mengkoordinasikan seluruh kegiatan.

3) Pelaksanaan Operasional

Pelaksanaan operasional merupakan suatu pelaksanaan untuk menjalankan, atau menggerakkan anggota, dan mendorong yang tidak lain merupakan upaya mewujudkan rencana menjadi realisasi melalui berbagai pengarahan dan motivasi supaya anggota atau karyawan tersebut dapat melaksanakan kegiatan atau pekerjaannya secara optimal.

4) Pengawasan Operasional

Pengawasan merupakan bagian dari fungsi manajemen yang berupaya agar visi, misi, tujuan dan rencana yang telah ditetapkan dapat tercapai sebagaimana mestinya. Menurut para ahli yang mengemukakan tentang pengertian pengawasan di antaranya ialah sebagai berikut :

a. Terry dan Leslie (2005) menyatakan bahwa :

Pengawasan adalah proses mengevaluasi pelaksanaan kerja dengan membandingkan pelaksanaan aktual dengan apa yang diharapkan (*goal and objective*) serta mengambil tindakan yang perlu.

b. Sujamto (2007) mengemukakan bahwa :

Pengawasan adalah sebagai segala usaha dan kegiatan untuk mengetahui dan menilai kenyataan yang sebenarnya mengenai pelaksanaan tugas atau kegiatan apakah sesuai dengan semestinya atau tidak.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pengawasan sebagai bentuk pengukuran terhadap hasil kinerja yang kemudian dapat dijadikan acuan untuk evaluasi agar proses operasi menjadi lebih baik.

1.6.4 Kepuasan konsumen

Banyak pakar yang mendefinisikan konsumen berdasarkan perspektif masing-masing meskipun tidak terdapat satu definisi tunggal yang menjadi rujukan bersama mengenai kepuasan konsumen, namun pada intinya mereka menyatakan substansi yang sama tentang kepuasan konsumen.

Menurut Kotler dan Keller dalam Priansa (2017). menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang didapatkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas/senang.

Menurut Tjiptono (2014) kata “kepuasan atau *satisfaction*: berasal dari bahasa latin “*satis*” (artiya cukup banyak, memadai) dan “*facio*”

(melakukan atau membuat) secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Menurut Howard dan Sheth dalam Tjiptono (2014) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembelian berkenaan dengan kesepadanan atau ketidak sepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan.

Sedangkan menurut Swan dalam Fandy Tjiptono (2016) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan pemakainya.

Menurut Danang Sunyoto (2013). kepuasan konsumen merupakan salah satu alasan dimana konsumen memutuskan untuk berbelanja pada suatu tempat. Apabila konsumen merasa puas dengan suatu produk, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahukan orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut.

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013), kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima konsumen. Jika produk tersebut jauh di bawah harapan, konsumen akan kecewa. sebaliknya, jika produk tersebut memenuhi harapan, konsumen akan puas. Menurut Sangadji dan Sopiah (2013) menjelaskan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah

perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang *real* atau aktual dengan kinerja produk yang diharapkan. Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen. Masih menurut Sangadji dan Sopiah (2013), kepuasan konsumen dapat menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas konsumen, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan.

Menurut Nugroho dalam Purnomo Edwin Setyo (2017), menjelaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan salah satu elemen penting dalam peningkatan kinerja pemasaran dalam suatu perusahaan. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat meningkatkan intensitas membeli dari pelanggan tersebut.

Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan cara yaitu :

a. Sistem Keluhan dan Saran

Sistem ini merupakan sistem dimana perusahaan menyediakan wadah atau sarana untuk memberikan saran, pendapat, dan juga kritik mereka. Hal ini sebagai konsekuensi dari perusahaan yang berorientasi pada pelanggan. Banyak ragam media untuk mengakomodir sistem ini diantaranya dengan menyediakan kotak saran yang ditempatkan pada lokasi strategis, menyediakan kartu komentar yang dapat langsung diisi ditempat ataupun via pos, menyediakan *callcenter* khusus untuk

memberikan saran dan kritik serta media sosila yang bisa dimanfaatkan untuk saran dan kritik. Informasi ini diharapkan dapat memberikan masukan sekaligus ide-ide baru yang berguna untuk memberikan respon yang cepat kepada pelanggan sehingga akan lebih menguntungkan dari sisi perusahaan

b. Survei Kepuasan Pelanggan

Penggunaan survey kepuasan pelanggan menjadi cara yang umum dilakukan oleh banyak perusahaan, baik melalui penelitian secara langsung, ataupun menggunakan media sosial untuk memperoleh *feedback* langsung dari pelanggan. Hal ini menjadi sebuah sinyal positif bahwa perusahaan memberikan perhatian kepada pelanggan.

c. *Last Customer Analysis*

Metode yang digunakan dengan menggali informasi dari pelanggan yang beralih ke pemasok lain. Informasi tersebut dapat menjadi pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk kemajuan perusahaan. Metode ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kepuasan diukur dari sebaik apa harapan pelanggan dipenuhi. Sedangkan loyalitas pelanggan adalah ukuran semau apa pelanggan melakukan pembelian lagi. Berdasarkan pengertian-pngertian dari teori-teori menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa dari kepuasan konsumen sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) dari produk dengan apa yang

diharapkan konsumen, dalam hal ini apakah konsumen sudah merasakan kepuasan di Seblak Preanger Jember.

1.7 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu :

- a. Peneliti ini hanya membahas terkait tentang Penerapan Manajemen Operasional Usaha dan Pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Seblak Preanger.
- b. Informan pada penelitian ini merupakan Direktur, Manajer Operasional dan PIC (*Person In Charge*) di Seblak Preanger dan untuk konsumen minimal sudah 2 kali berkunjung di Seblak Preanger.
- c. Periode penelitian ini dimulai bulan Februari – Juli 2022

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan dan Strategi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif disebut juga penelitian natural atau penelitian alamiah yang merupakan penelitian yang mengutamakan penekanan pada proses dan makna yang tidak diuji, atau diukur dengan setepat-tepatnya, namun berupa data deskriptif yang nantinya dibuat dalam pernyataan naratif. Metode kualitatif yaitu jenis penelitian untuk menekankan suatu makna dari objek yang diteliti. Informasi pada penelitian kualitatif adalah informasi deskriptif yang umumnya berbentuk kata-kata, gambar-gambar, atau rekaman.

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus yang bermaksud mendeskripsikan hasil penelitian dan berusaha menemukan gambaran menyeluruh mengenai suatu keadaan. Pilihan terhadap metodologi ini adalah karena fenomena yang akan diteliti merupakan sebuah kasus yang membutuhkan pengkajian deskriptif yang mendalam, yaitu untuk mengetahui gambaran penerapan manajemen operasional dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

Definisi studi kasus menurut Yin (2013) adalah suatu inkuiri empiris yang menyelidiki fenomena di dalam konteks kehidupan nyata, bilamana batas –batas antara fenomena dan konteks tak tampak dengan tegas dan

dimana multisumber bukti yang penelaahannya kepada suatu kasus yang dilakukan secara intensif, mendalam, mendetail, dan komprehensif.

Lebih lanjut Yin (2013) mengemukakan bahwa pendekatan studi kasus dapat digunakan untuk penelitian yang berupa perencanaan baik perencanaan wilayah, administrasi umum, kebijakan umum, ilmu-ilmu manajemen, dan pendidikan. Studi Kasus memungkinkan peneliti untuk mempertahankan karakteristik holistik dan bermakna dari peristiwa-peristiwa kehidupan nyata dan kekuatan yang unik dari studi kasus adalah kemampuannya untuk berhubungan sepenuhnya dengan berbagai jenis bukti baik document, peralatan, wawancara, dan observasi.

2.2 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive

Menurut Sugiyono (2010) purposive sampling adalah suatu teknik pengambilan sumber data dengan penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif.

Menurut Arikunto (2006) teknik purposive sampling adalah teknik pengambilan data dengan tidak berdasar acak atau random, melainkan berdasarkan adanya pertimbangan-pertimbangan untuk mencapai target atau fokus tujuan tertentu.

Maka peneliti menetapkan kriteria sampel sebagai berikut :

- a. Direkut dan karyawan yang sudah bekerja lebih dari 1 tahun di Seblak Preanger.

- b. konsumen minimal sudah 2 kali berkunjung/membeli di Seblak Preanger Jember .

2.3 Metode Pengambilan Data

Metode pengambilan data yang digunakan pada penelitian kualitatif adalah teknik yang memudahkan mendapatkan data yang detail dengan waktu yang tersedia. Metode pengumpulan data merupakan langkah strategis dalam melakukan penelitian. Tujuan melakukan penelitian untuk memperoleh data yang valid. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan beberapa cara yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka.

a. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu (Sugiyono, 2015).

Adapun teknik wawancara yang digunakan oleh peneliti dalam hal ini adalah teknik wawancara tidak terstruktur, bersifat luwes, atau santai, susunan pertanyaan dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan bersifat fleksibel atau dapat diubah pada saat wawancara, sesuai dengan kebutuhan dan kondisi pekerjaan atau responden yang dihadapi.

Dalam pelaksanaannya, peneliti akan mewawancarai langsung pihak-pihak yang bersangkutan dan relevan kaitannya dengan penelitian. Wawancara pada penelitian ini dilakukan dengan narasumber yang bersangkutan dengan Seblak Preanger Jember dan diyakini peneliti akan

memberikan informasi yang valid dan akurat . dalam hal ini peneliti juga melakukan wawancara langsung dengan pemilik, pegawai, dan konsumen Seblak Preanger Jember. Diharapkan wawancara dalam penelitian ini dapat menghasilkan beberapa data terkait dengan penerapan manajemen operasional usaha terkait dengan fungsi manajemen operasional yaitu *planning, organizing, actuating, controlling*, dan efektifitas pada penerapan manajemen operasional dalam meningkatkan kepuasan konsumen yang dilakukan Seblak Preanger Jember.

b. Observasi

Observasi yaitu kegiatan pengamatan terhadap objek yang dilakukan secara langsung ke lapangan dan terencana terhadap objek yang dijadikan penelitian. Observasi digunakan dalam penelitian sebagai bentuk pengamatan yang biasanya melibatkan hubungan perilaku manusia, fenomena, gejala alam, dan kejadian yang terjadi lainnya.

Observasi dalam penelitian ini berupa pengamatan terkait proses produksi seblak, proses pelayanan kepada konsumen, pengamatan terkait perencanaan produksi produk seblak, serta pengamatan secara tidak langsung pada akun sosial media yang dimiliki oleh Seblak Preanger Jember.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah data yang terkumpul atau dikumpulkan dari peristiwa masa lalu. Data dokumentasi dapat berbentuk tulisan, gambar, karya hasil observasi atau wawancara, dan sebagainya. Data yang diperoleh dari

dokumentasi kebanyakan berupa data sekunder dan data tersebut telah memiliki makna untuk di interpretasikan.

Dokumentasi pada penelitian ini dilakukan dengan mengabadikan setiap momen penelitian yang dilakukan sebagai bukti penelitian. Dimulai dari dokumentasi pada survey langsung, serta pada saat wawancara berlangsung untuk menunjang hasil penelitian agar valid dan reliabel juga dapat diuji keabsahannya. Hasil dari dokumentasi terkait penelitian adalah dokumentasi proses produksi, bahan, dan berupa postingan dari akun sosial media IG @seblakpreanger_official

d. Studi Pustaka

Guna melengkapi data yang ada, peneliti menggunakan beberapa literatur yang ada dan berhubungan dengan masalah yang diteliti, sebagai acuan dalam membahas proposal penelitian. Literatur yang digunakan dalam penelitian ini yaitu literatur buku, dimana peneliti menggunakan buku untuk acuan dalam melakukan penelitian.

2.3 Tahapan Penelitian

a. Tahap Pra Lapangan

Pada tahap ini sebelum peneliti terjun kelapangan akan mempersiapkan beberapa persiapan terlebih dahulu, diantaranya melihat kondisi lokasi penelitian, hal ini dilakukan guna melihat serta mengenal unsur-unsur dan keadaan alam pada latar penelitian.

b. Tahap Pekerjaan Lapangan

Tahap ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang berkaitan dengan fokus penelitian dari lokasi penelitian. Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti akan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi yang terkait dengan penelitian.

c. Tahap Analisis Data

Pada tahap ini peneliti akan menyusun semua data yang diperoleh sistematis dan terperinci. Sehingga data yang dibuat akan lebih mudah dipahami.

d. Tahap Pelaporan

Tahap ini ialah tahap akhir dari penelitian yang peneliti lakukan. Tahap ini dilakukan dengan membuat laporan tertulis dari hasil yang telah dilakukan dengan membuat laporan tertulis dari hasil yang telah dilakukan oleh peneliti.

2.4 Pendekatan Dalam Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses untuk mengatur urutan data untuk mengorganisasikan dalam satu pola, kategori, dokumentasi akan dianalisis sebagai langkah-langkah reduksi data, penyajian data, dan penyimpulan.

Menurut Miles dan Huberman terdapat tiga tahapan dalam melakukan analisis data yaitu:

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Tahap reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya, dan

membuang yang dianggap tidak perlu. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Reduksi data dalam penelitian ini akan memfokuskan pada bagaimana penerapan manajemen operasional dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada Seblak Preanger.

b. Paparan Data (*Data Display*)

Paparan data atau pemaparan data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian ini pemaparan data akan menguraikan permasalahan yang dibahas yaitu tentang penerapan manajemen operasional dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada Seblak Preanger. Terkait penelitian tersebut maka data yang diperoleh berupa pengelolaan usaha yang telah ditetapkan yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan usaha.

c. Penarikan Kesimpulan (*conclusion drawing/verifying*)

Penarikan kesimpulan merupakan jawaban atas fokus penelitian berdasarkan analisis data. Tahap penarikan kesimpulan dalam penelitian ini merupakan aktifitas pemberian makna dan memberikan penjelasan terhadap hasil penyajian data yang diperoleh dari analisis data terhadap penerapan manajemen operasional dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada Seblak Preanger.

2.5 Keabsahan Penelitian

(Moleong, 2007) Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif.

(Sugiyono, 2007). Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility*, *transferbility*, *dependability*, dan *confirmability*.

Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan.

a. *Credibility*

Uji *Credibility* perlu dilakukan wawancara lebih dari satu orang. Maksudnya melakukan pengecekan ulang jawaban dari informan kunci. Informan kunci disini yaitu admin yang memahami dan menguasai tentang operasional Seblak Preanger. Uji validitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi,, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi, dan *membercheck*.

b. *Dependability*

Uji *Dependability* dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Caranya dilakukan oleh auditor yang independen atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian. Bagaiman peneliti mulai menentukan masalah atau fokus,, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai membuat kesimpulan harus dapat menunjukkan oleh peneliti (Sugioyono, 2012)

c. *Transferbility*

Transferability merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkan hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil (Sugiyono, 2007)

d. *Confirmability*

Objektivitas pengujian kualitatif disebut juga dengan uji *confirmability* penelitian. Penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Penelitian kualitatif uji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*.

Validitas atau keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh oleh penelitian dengan data yang terjadi sesungguhnya

pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggungjawabkan

BAB III

HASIL PENELITIAN

3.1 Orientasi Kancah Penelitian

3.1.1 Sejarah Berdirinya Seblak Preanger

Seblak Preanger berdiri pada tanggal 15 Mei 2017. Awal mulanya Reza Ramadhan (Direktur) memulai bisnis pada tahun 2015 yang bergerak dibidang yang sama namun pada brand yang berbeda, pada tahun itu Reza Ramadhan memulai bisnis seblak bersama 4 (Empat) orang partner, setelah berjalan selama 2 (Dua) tahun memutuskan untuk keluar karena banyak perbedaan pendapat dan visi-misi usaha. Akhirnya Reza Ramadhan keluar dan membuat suatu brand baru yaitu Seblak Preanger. Pada awal mulai merintis usaha Seblak Preanger Reza Ramadhan berjualan di kontrakan perum sumber alam jalan nias blok A Menggunakan sistem PO (*Pre Order*) dan *Delivery Order* yang dilakukan sendiri oleh Reza Ramadhan.

“Jadi saya dulu pertama jualan itu masih payment order jadi kalau ada yang mesen dibuatin jadi masih PO-PO lah, dulu itu saya jualannya masih dikontraan. Dari maghrib sampe pagi PO sorenya dibuatin, jadi dulu sistemnya itu delivery order jadi dulu masih saya ke pasar sendiri masak sendiri nganterin ke pelanggan sendiri karna dulu permintaan pasarnya belum besar, jadi dulu satu hari itu pengiriman masih cuman 2 pesenan mentok paling banyak itu ya 5 pesenan, jadi dulun omset perhari masih sekitar ya paling mentok 50 ribu 60 ribu paling banter ya 100 ribu itu berjalan hampir sekitar 2 bulan.”

Seiring berjalannya waktu dan seiring meningkatnya permintaan dari konsumen, maka dari itu Reza Ramadhan mulai menambah karyawan seperti admin untuk menerima dan menginput pesanan dan karyawan untuk bagian *Delivery Order* nya, sementara Reza Ramadhan sendiri fokus pada bagian memasak dan omset yang didapat semakin baik. Pada bulan liburan kampus banyak dari konsumen yang menyarankan Reza Ramadhan untuk membuat tempat makan untuk Seblak Preanger karena sebelumnya hanya PO (*Pre Order*) dan *Delivery Order*. Dan akhirnya Reza Ramadhan Mendapat Pinjaman uang dan digunakan untuk membuka outlet Seblak Preanger di Jalan Sumatra Jember.



Gambar 3.1. Outlet Seblak Preanger Jember

3.1.2 Visi dan Misi

Visi :

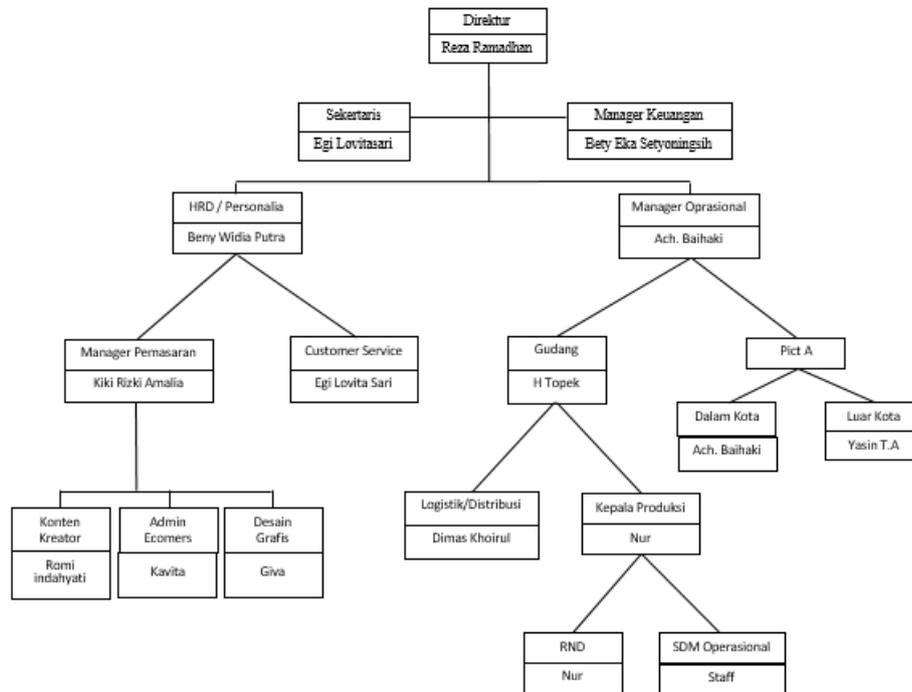
Menjadi merek Seblak terbaik di seluruh kota. Selalu memberikan pelayanan terbaik dan menggunakan bahan terbaik untuk menyajikan produk terbaik yang disukai konsumen.

Misi :

- Menjadi perusahaan nomor 1 (Satu) yang menyajikan Seblak terlezat serta disukai oleh masyarakat Indonesia dari segi rasa, pelayanan, dan kualitas.
- Mengutamakan kualitas dalam hal apapun yang dilakukan (pelayanan) dan penyajian (makanan)
- Mengembangkan inovasi-inovasi baik dalam produk maupun pelayanan dengan tetap pada koridor
- Melayani dengan jujur, setulus hati, dan selalu berusaha memuaskan kebutuhan konsumen

3.1.3 Struktur Organisasi

Pada suatu usaha diperlukan struktur organisasi. Adanya struktur organisasi akan membantu menciptakan gambaran rencana sekelompok orang untuk bekerjasama dalam berbagai tugas, tanggung jawab, dan wewenang yang jelas.



Gambar 3.2. Struktur Organisasi Seblak Preanger Jember.

3.1.4 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Seblak Preanger cabang Jember yang terletak di Jl. Sumatra No. 122a. Tegal Boto Lor, Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kab Jember, Jawa Timur 68121. Lokasi Seblak Preanger juga bisa ditemukan melalui media sosial instagam (@seblakpreanger_official) dan juga pada google map (Seblak Preanger). Seblak preanger sendiri terletak di pusat kota daerah kampus Jember. Akses jalan yang baik juga mempermudah konsumen dalam menuju lokasi Outlet Seblak Preanger.

3.2 Pelaksanaan Penelitian

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan pelaksanaan penelitian. Penelitian ini dilakukan selama 5 (lima) bulan, dengan jumlah informan sebanyak 5 (lima) orang yang mana 3 (tiga) orang yaitu direktur, manajer operasional dan PIC (*Person in charge*) dari Seblak Preanger dan 2 (dua) orang konsumen. Adapun karakteristik informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Pegawai Seblak Preanger

No.	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Jabatan	Status Pernikahan	Pendidikan
1.	Reza Ramadhan	Laki-laki	27 thn	Direktur	Menikah	S1-Ilmu Sejarah
2.	Ach. Baihaki	Laki-laki	29 thn	Manajer Operasional	Belum Menikah	S1-Ilmu Sejarah
3.	Holik Veri Pratama	Laki-laki	23 thn	PIC	Belum Menikah	SMA

Konsumen

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Status	Kunjungan
1.	Alif maulana setia rini	Perempuan	22	Mahasiswa	> 2 kali
2.	Annaba' Ramadhan	Perempuan	22	Mahasiswa	>2 kali
3.	Silvia agustin	Perempuan	23	Mahasiswa	>2 kali
4.	Dimas	Laki-laki	23	Mahasiswa	>2 kali
5.	Hakim	Laki-laki	24	Pekerja	>2 kali

Pelaksanaan penelitian dilakukan melalui wawancara dengan Direktur, Manajer Operasional, PIC (*Person in charge*), dan 5 (Lima) Konsumen Seblak Preanger. Dalam pelaksanaan penelitian ini tidak terjadi hambatan yang menjadikan penelitian ini kurang maksimal. Hasil penelitian ini merupakan deskripsi dari data yang diperoleh dalam pengumpulan data di lapangan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya data-data yang telah didapat dalam proses penelitian ini akan dideskripsikan.

3.3 Temuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan manajemen operasional dalam meningkatkan kepuasan konsumen di Seblak Preanger, dengan wawancara yang tidak terstruktur dan bersifat luwes atau santai, susunan pertanyaan dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan bersifat fleksibel atau dapat diubah pada saat wawancara, sesuai dengan kebutuhan dan kondisi pekerjaan atau responden yang dihadapi. Berikut ini adalah temuan penelitian di lapang:

3.3.1 Penerapan Manajemen Operasional Pada Seblak Preanger

Manajemen yang dilakukan oleh Seblak Preanger Terkait dengan operasional yang dilaksanakan sesuai dengan fungsi manajemen operasional yaitu *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling*. Fungsi dari manajemen operasional yang pertama yaitu *Planning* yang kemudian akan mempengaruhi fungsi-fungsi lainnya seperti

Organizing, actuating dan *Controlling*. Penerapan manajemen operasional yang dilakukan oleh Seblak Preanger dijelaskan Sebagai berikut.

a) Perencanaan (Planning)

Perencanaan operasional terbagi kedalam lima macam pembagian yakni perencanaan kapasitas, tata letak, kualitas, dan metode. Yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1) Kapasitas

Ukuran kapasitas yang ditargetkan Seblak Preanger jumlah maksimal produk yang dapat diproduksi dalam waktu 1 (satu) hari yaitu 400 (Empat ratus) Seblak. Hal tersebut sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Ach. Baihaki selaku Manajer Operasional. Seblak Preanger Sebagai Berikut:

“Untuk yang outlet sumatra itu target kapasitas pembuatannya sekitar 300 - 400 perhari untuk seblak bereum dan untuk seblak lethiknya kisaran 20 -30.”

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan terkait kapasitas jumlah maksimal unit yang diproduksi dalam satu hari 400 (empat ratus) untuk konsumen Seblak Preanger. Hal tersebut yang mana harus sesuai target dan hasil yang diproduksi tepat waktu dan berkualitas diharapkan mampu meningkatkan kepuasan konsumen.

2) Lokasi

Pertimbangan untuk menentukan lokasi atau penempatan usaha sesuai dengan lingkup yang dicangkup. Seblak Preanger dengan memperhatikan keputusan regional, keputusan lokal, dan pertimbangan tapak. Hal tersebut sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Reza Ramadhan Selaku Direktur dari Seblak Preanger sebagai berikut:

“Untuk penentuan lokasi itu saya memilih di jalan sumatra itu mas karna lokasinya strategis mudah dijangkau dan masih di daerah kampus, ya sesuai lah dengan rencana target pasar yang saya rencanakan”

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa lokasi dari Seblak Preanger sangat strategis yang mana target pasar, regulasi lingkungan, dan distribusi bahan saling support dan mudah dijangkau. Dengan memanfaatkan lokasi yang berada di perkotaan diharapkan mampu menambah kepuasan konsumen karena aksesnya yang mudah dijangkau.

3) Tata Letak

Tata letak merupakan hal yang sangat penting bagi pelaku usaha, karena suasana yang nyaman akan menambah kepuasan pelanggan. Dengan memperhatikan tata letak yang bagus akan menambah kenyamanan bagi karyawan sehingga dalam proses operasionalnya dapat berjalan dengan lancar. Hal tersebut sesuai

dengan apa yang diungkapkan oleh Reza Ramadhan selaku Direktur dari Seblak Preanger Sebagai Berikut:

“Tata letak saya konsep dengan menempatkan semua prosesnya sesuai tempatnya masing-masing sehingga memudahkan proses operasionalnya mas dan kalau untuk konsumen saya konsep kenyamanan konsumen yang utama, dimana saya buat dua tempat untuk konsumen yaitu dilantai bawah dan dilantai dua yang bebas rokok dan ber AC jadi konsumen dapat dua opsi pilihan dimana tempat yang konsumen mau,”

Tata letak yang sudah dilakukan oleh Seblak Preanger sudah baik, karena sudah diletakkan pada tempatnya masing-masing. Yang mana para karyawan sudah difasilitasi keperluan yang dibutuhkan ditempat penyajian, dengan adanya itu karyawan merasa nyaman sehingga menambah produktivitas karyawan. Dan konsumen juga merasa nyaman karena terdapat dua ruangan untuk konsumen menikmati seblak yaitu dilantai pertama dan dilantai dua yang bebas asap rokok serta dilengkapi dengan AC. Hal ini diperkuat dengan dokumentasi tata letak tempat dapur masak dan tempat konsumen.

4) Kualitas

Kualitas adalah hal yang sangat penting untuk sebuah usaha, yang mana kualitas akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Pihak dari Seblak Preanger sudah mengedepankan kualitas produknya. Hal tersebut sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Reza Ramadhan selaku Direktur Seblak Preanger sebagai berikut:

“Untuk kualitas, Seblak Preanger sangat menjaga ya mas terutama mulai dari bahan baku sehingga produk seblak yang kami sajikan itu berkualitas dan bisa membuat konsumen puas.”

Seblak Preanger sudah menjaga kualitas dari produk yang diproduksi. Karena pada Seblak Preanger dalam proses produksinya Sudah memperhatikan kualitas hasil penyajian seblak yang harus sesuai dengan pesanan, sehingga nantinya kualitas dari pesanan seblaknya dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap produk dari Seblak Preanger.

5) Metode

Metode merupakan hal yang perlu diperhatikan karena dengan menggunakan metode yang tepat dapat mempengaruhi jumlah pesanan dan membuat konsumen mengerti terkait produk dari Seblak Preanger.

Hal tersebut sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Reza Ramadhan Selaku Direktur Preanger sebagai berikut:

“Seblak Prenager menggunakan metode yang sangat mudah dijangkau dan sebagian besar konsumen meilikinya. Kita menggunakan metode secara online yaitu instagram (@seblakpreanger official) dan juga seperti Grab, Gofood, dan juga Shopee untuk seblak yang instan. Dengan menggunakan metode tersebut konsumen mengetahui produk dari Seblak Preanger.”

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan Seblak Preanger menggunakan metode online instagram untuk promosi produk, dengan digunakannya metode tersebut diharapkan konsumen

dapat mengetahui produk dari Seblak Preanger dan juga diharapkan mampu meningkatkan pesanan maupun kepuasan konsumen

b) Pengorganisasian (*Organizing*)

1) Sebelum Penerapan Manajemen Operasional

Sesuai dengan yang disampaikan oleh Reza Ramadhan Selaku direktur Seblak Preanger sebagai berikut:

Reza Ramadhan selaku (Direktur) :

“Sebelum adanya penerapan manajemen operasional dalam segi organisasi yang saya lakukan untuk proses produksi saya lakukan secara fleksibel pada semua kegiatannya, biasanya bagian masak saya handle sendiri dan untuk pemesanan dan delivery ordernya saya beri tugas ke karyawan saya”

Sesuai wawancara kepada narasumber diatas dapat disimpulkan bahwa, pengorganisasian sebelum adanya penerapan manajemen operasional pada Seblak Preanger melakukan semua kegiatan produksi masih melibatkan semua karyawan (*fleksibel*), karena belum dilakukan pengorganisasian yang lebih Spesifik terhadap tanggungjawab pada proses kegiatan Produksi.

2) Sesudah Penerapan Manajemen Operasional

Sesudah dilakukan penerapan manajemen operasional yang dilakukan oleh Seblak Preanger dilihat dari segi pengorganisasian adalah membagi tugas operasional sesuai dengan jobdisk yang sesuai dengan perencanaan. Sesuai dengan yang disampaikan oleh Reza Ramadhan selaku Direktur Seblak Preanger:

Reza Ramadhan selaku (Direktur) Menjawab:

”Sesudah adanya penerapan Manajemen Operasional dalam segi pengorganisasian yang diterapkan di Seblak Preanger, semua dikasih tanggung jawab sesuai jobdisk yang mereka dapatkan seperti yang sampean liat sendiri disebelah meja itu mas struktur organisasinya preanger.”

Sesuai dengan wawancara kepada narasumber bahwa Seblak Preanger sesudah adanya penerapan manajemen operasional usaha dari segi pengorganisasian berjalan sesuai kebutuhan ditempat produksi serta setiap jobdisk dari karyawan dilakukan secara fleksibel namun harus bertanggung jawab sesuai jobdisknya.

c) Pelaksanaan (actuating)

1) Sebelum penerapan manajemen operasional

Pelaksanaan yang dilakukan Seblak Preanger sebelum adanya penerapan manajemen operasional masih banyak yang dihandle dan bertanggung jawab atas semua proses produksinya dari pihak pemilik usaha. Karena belum adanya tanggung jawab yang pasti untuk dilakukan kepada karyawan. Sesuai yang disampaikan oleh Reza Ramadhan selaku direktur dari Seblak Preanger:

Reza Ramadhan selaku (Direktur) menyatakan:

“Sebelum adanya penerapan manajemen operasional untuk pelaksanaan kegiatan usaha masih banyak yang saya handle sendiri mas mulai dari belanja bahan, memasak, dan delivery nya..”

2) Sesudah penerapan manajemen operasional

Sesudah penerapan manajemen operasional pada Seblak Preanger dilihat dari segi pelaksanaan sudah berjalan dengan baik dimulai dari proses pemesanan masuk admin yang bertanggung jawab untuk yang pemesanan seblak instan dan delivery order, untuk yang datang langsung ke outlet pesanan masuk yang bertanggung jawab yaitu kasir. Setelah pemesanan fix dicatat kemudian kemudian diserahkan kebagian produksi dan penyaji.

Reza Ramadhan selaku (Direktur) menyatakan :

“Kalau sesudah adanya penerapan manajemen operasional ya sesuai dengan jobdisknya tapi kalau keadaan tertentu semisal lagi rame itu biasanya PIC yang tugasnya mengawasi juga terjun membantu pramusaji untuk menyiapkan pesanan agar tidak keteteran mas”

Sesuai dengan hasil wawancara kepada narasumber bahwa Seblak Preanger sesudah adanya penerapan manajemen operasional dalam proses usahanya berjalan sesuai dengan jobdisk karyawan.

d) Pengawasan (*Controlling*)

1) Sebelum Penerapan Manajemen Operasional

Sebelum penerapan manajemen operasional yang dilakukan Seblak Preanger dari segi pengawasan masih dikatakan kurang efisien karena semua belum adanya pembagian tanggung jawab untuk mengawasi berjalannya produksi yang mana masih dilakukan semua oleh pemiliknya. Seperti yang diungkapkan

langsung oleh Reza Ramadhan selaku Direktur, dan Mas Ach. Baihaki selaku Manajer Operasional sebagai berikut:

Reza Ramadhan selaku (Direktur) menjawab:

”Sebelum adanya penerapan manajemen operasional dalam Seblak Preanger, saya sendiri untuk pengawasan dalam semua proses kegiatan operasional, karena saya belum memberikan tanggungjawab untuk membantu saya dalam mengawasi sebagai ganti saya ketika tidak ada, soalnya saya percaya saja dengan karyawan saya. Dengan begitu dalam segi pengawasan masih belum efektif dalam proses produksinya.”

Ach. Baihaki selaku (Manajer operasional) menambahkan:

”Sebelum adanya penerapan manajemen operasional dalam segi pengawasan yang dilakukan Mas Reza biasanya ketika dirumah biasanya ikut langsung proses produksi dan juga sekaligus mengawasi proses produksi”

Sesuai dengan wawancara kepada narasumber bahwa Seblak Preanger sebelum adanya penerapan manajemen operasional dari segi pengawasan masih dikatakan kurang efektif. karena tanggung jawab masih banyak dipegang oleh Reza Ramadhan sendiri dan belum ada pembagian tugas dan tanggung jawab.

2) Sesudah Penerapan Manajemen Operasional

Sesudah dilakukan penerapan manajemen operasional yang dilakukan oleh Seblak Preanger dari segi pengawasan adalah membagi tugas operasional sesuai dengan jobdisk yang sesuai dengan perencanaan. Pengawasan produksi hingga penyajian dilakukan oleh Mas Ach. Baihaki selaku Manajer Operasional Dan

Mas Holik Veri Pratama selaku PIC (*Person in charge*) Seperti yang diungkapkan langsung sebagai berikut:

Ach. Baihaki selaku (Manajer operasional) juga menambahkan :

“Kalau dalam pengawasan penyajian biasanya dilakukan oleh Mas Veri selaku PIC dan kalau pengawasan dari produksi dilakukan oleh saya. Sebelum menyajikan seblak pesanan konsumen, nanti Mas Veri mengecek pesanan dan yang menyiapkan itu bagian keryawan masak atau eksekutor nah setelah selesai nanti Mas Veri akan melakukan pengecekan lagi apakah sudah sesuai dengan pesanan dari konsumen.”

Sementara Mas Holik Veri Pratama selaku PIC (*Person In Change*) menambahkan:

“Untuk pengawasan dilakukan oleh saya sendiri mulai dari pesanan diterima, pemrosesan, hingga penyajian ke konsumen, untuk menghindari kesalahan nanti akan dicek kembali pada saat akan disajikan kepada konsumen”

Sesuai dengan wawancara kepada narasumber bahwa Seblak Preanger sesudah adanya penerapan manajemen operasional dari segi pengawasan sudah berjalan dengan baik. Ketika pesanan sudah diterima, maka bagian eksekutor (masak) mulai mempersiapkan pesanan dari konsumen yang mana kegiatan tersebut tidak lepas dari pengawasan penanggung jawab yaitu Mas Holik Veri Pratama selaku PIC (*Person In Change*).

3.3.2 Efektivitas Penerapan Manajemen Operasional Pada Seblak Preanger Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen.

a. Mengoptimalkan Sumber Daya

Efektivitas sesudah adanya penerapan manajemen operasional yang dilakukan Seblak Preanger untuk meningkatkan kepuasan konsumen dengan mengintegrasikan dan mengoptimalkan berbagai sumberdaya secara efisien dalam rangka mencapai tujuan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Diantaranya :

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Adapun efektivitas dalam penerapan manajemen operasional dengan melihat sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh Seblak Preanger dalam strategi penerapan manajemen operasional untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah kurangnya karyawan ketika pesanan melonjak dan juga faktor karyawan training yang juga menghambat proses penyajian pada Seblak Preanger, tidak seperti hari-hari biasanya yang masih bisa dihandle oleh para karyawan Seblak Preanger. Seperti halnya yang disampaikan oleh Mas Ach. Baihaki selaku Manajer Operasional, Seblak Preanger terkait kendala yang dihadapi.

Ach. Baihaki selaku (Manajer Operasional) :

“Untuk kendalanya itu kami kekurangan karyawan ketika pesanan melonjak tapi kalau masih hari-hari biasanya kita masih bisa menhandle pesanan kalau tidak overload”

Dari informasi yang diberikan Oleh Mas Ach. Baihaki selaku Manajer Operasional menunjukkan pernyataan dari hasil wawancara, dapat dikatakan bahwa Efektivitas dalam penerapan manajemen operasional dengan melihat Sumber Daya Manusia (SDM) yang dilakukan oleh Seblak Pranger Jember dalam strategi penerapan manajemen operasional usaha Seblak Preanger Jember untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah kurangnya pegawai yang terjadi ketika ada permintaan seblak dengan jumlah banyak.

2. Sumber Daya Alam (SDA)

Untuk melihat efektivitas sesudah adanya penerapan manajemen operasional dalam meningkatkan kepuasan konsumen dengan memperhatikan sumber daya alam (SDA) sebagai komponen penting dalam berjalannya suatu usaha yaitu bahan baku seblak. Seperti halnya yang disampaikan oleh Ach. Baihaki selaku Manajer operasional

Ach. Baihaki mengatakan :

“Kendalanya kadang keterlambatan pengiriman bahan dari rumah produksi itu sendiri ke outlet dan juga kadang kita kehabisan bahan kayak toping dan sayur sehingga kita harus belanja ke pasar, jadi itu mempengaruhi proses yang di outlet.”

Dari hasil wawancara yang dilakukan, kendala yang dihadapi oleh Seblak Preanger dalam penerapan manajemen operasional Seblak Preanger untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah keterlambatan penyediaan bahan dasar. Hal ini terjadi karena

penjadwalan distribusi dari rumah produksi mengalami keterlambatan sehingga persediaan pada Seblak Preanger juga mengalami keterlambatan. Selain itu pihak karyawan juga tidak secara maksimal mengecek persediaan bahan-bahan secara rutin sehingga menyebabkan ketidaktahuan terakit dengan persediaan bahan yang ada dan secara tidak langsung adanya keterlambatan bahan dasar tersebut dapat menghambat proses penyajian pesanan konsumen Seblak Preanger.

b. Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen

Efektivitas dalam penerapan manajemen operasional yang dilakukan Seblak Preanger untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah dengan menggunakan strategi produk, strategi harga, strategi promosi dan strategi distribusi agar produk yang ada di Seblak Preanger ini dapat meningkatkan loyalitas konsumen. Berikut lebih jelas strategi-strategi yang dilakukan oleh Seblak Preanger dalam meningkatkan kepuasan konsumen, sebagai berikut hasil wawancara dengan pemilik usaha Seblak Preanger.

1. Strategi Produk

Strategi produk Seblak Preanger menggunakan beberapa strategi antara lain mengikuti tren pasaran dan pengerjaan produk yang cepat.

Hal ini dijelaskan sebagai berikut :

a) Mengikuti Tren Pasar

Strategi produk yang dilakukan Seblak Preanger yaitu menggunakan strategi produk yang aktif dengan mengikuti pasaran yang ada agar tidak terlalu beresiko tinggi, karena produk tersebut sudah pasti diminati banyak konsumen. Jadi strategi produk yang dilakukan oleh usaha Seblak Preanger di Jember, pemilik menambahkan cita rasa dengan menambahkan varian menu baru. Hal ini dijelaskan oleh Mas Ach. Baihaki selaku Manajer Operasional, dan 1 (Satu) orang konsumen :

Ach. Baihaki Selaku (Manajer Operasional) menjelaskan :

“Untuk strategi produk usaha saya tetap mengikuti trend kekinian dengan diimbangi minat konsumen inginkan contohnya ketika dulu mulai merebaknya tren bakso aci dan merebaknya makanan yang instan jadi kami terus berinovasi seperti membuat produk seblak dan bakso aci instan agar minat dari konsumen bisa kami penuhi sehingga menjadi kepuasan tersendiri bagi konsumen. Jadi saya selaku manajer disini harus selalu belajar untuk melakukan hal baru yang diminati zaman sekarang dan tetap juga mengutamakan kualitas produk yang bagus, agar konsumen merasa puas jika membeli produk kami.”

Mbak Arini Selaku (Konsumen) menambahkan:

“Menurut saya Seblak yang dijual sangat mengikuti tren yang sedang di sukai konsumen pada saat sekarang, karena sudah mulai mengeluarkan varian baru seblak dengan berbagai macam topping yang ada”

Dari hasil wawancara yang didapatkan bahwa Strategi Produk yang dilakukan usaha Seblak Preanger Jember, yang paling utama kualitas bahan baku sehingga terciptanya bahan baku yang bagus

dan juga disertai dengan banyaknya varian rasa dan beberapa topping yang sesuai tren dari keinginan konsumen. Sehingga didapatkan dari produk yang selalu update dalam tren pasar hal tersebut meningkatkan kepuasan konsumen.

b) Penyajian Produk Yang Cepat

Pengerjaan produk yang cepat merupakan ciri khas dari usaha Seblak Prenger Jember, hal ini dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumennya. Dalam usaha Seblaknya ini memberikan deadline yang cepat dalam proses produksinya. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Mas Ach. Baihaki selaku Manajer Operasional.

Ach. Baihaki selaku (Manajer Operasional) menyatakan:

“Kalau kendala yang terjadi itu ada ketika keterlambatan distribusi bahan juga sih mas, kalau dari selain itu ya kendalanya dari konsumen mas, karena konsumen pada dasarnya pada minta cepat sedangkan proses penyajian seblak itu butuh proses lumayan kan mas, karena kita proses penyajian pesanan itu memang dari awal banget mas”

Dari hasil wawancara bahwa Seblak Preanger melakukan proses produksi dengan cepat agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Dalam upaya pengerjaan yang cepat ada beberapa karyawan yang di bagian belakang melakukan kerja lebih cepat agar pesanan produk segera terselesaikan.

c) Strategi Harga

Strategi harga sangat dibutuhkan dalam menghadapi persaingan usaha dalam meningkatkan kepuasan konsumennya. Karena harga

sangat mempengaruhi strategi pemasaran dimana harga mempengaruhi loyalitas konsumen pada suatu produk. Strategi harga yang dilakukan oleh Seblak Preanger di Jember adalah dengan mengikuti harga pasaran saat ini tidak mematikan pasar, sehingga konsumen tidak enggan untuk membeli karena harga yang sama dengan usaha-usaha Seblak lainnya, seperti yang dijelaskan oleh Reza Ramadhan selaku Direktur :

Reza Ramadhan selaku (Direktur) menyatakan:

“Terkait masalah harga saya menggunakan melihat jumlah seblak yang diminati oleh konsumen dan yang dipesan konsumen. Yang mana semakin banyak pesanan semakin berkurang harganya. Akan tetapi dengan melihat harga pasar sesuai bahan baku yang digunakan untuk Seblak Preanger juga”

Dari hasil wawancara tersebut didapatkan bahwa harga yang dilakukan usaha Seblak Preanger ini lebih melihat harga pasar yang ada saat ini dan melihat jumlah pesanan dan konsumen juga merasa puas. Dengan mengikuti harga pasar saat ini maka harga yang dipatok untuk produk usaha Seblak Preanger di Jember dapat bersaing dengan persaingan usaha Seblak lainnya sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Dan dari wawancara dengan konsumen, didapati bahwa konsumen merasa puas dengan harga yang diberikan karena menurutnya sudah sesuai dengan kualitas atau produk dari Seblak Preanger.

d) Strategi Promosi

Promosi sebagai semua kegiatan yang bersifat ekonomi untuk mempromosikan dan mengkomunikasikan produk untuk mampu bersaing dengan target pasar. Promosi adalah salah satu faktor penentu keberhasilan untuk mendapatkan konsumen, membujuk konsumen agar tertarik membeli produk yang dijual serta mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Seblak Preanger menggunakan strategi promosi secara langsung dan menggunakan media sosial seperti yang disampaikan oleh Reza Ramadhan Selaku Direktur sebagai berikut :

Reza Ramadhan Selaku (Direktur) menyatakan :

“Terkait promosi yang saya lakukan untuk saat ini ya menggunakan media sosial mas seperti ig dan shopee untuk yang seblak instan. Konsumen juga bisa memesan lewat platform seperti gofood, grabfood dan sejenisnya..”

e) Strategi Distribusi

Strategi distribusi merupakan cara dimana produk sampai ketangan konsumen, pada usaha Seblak Preanger di Jember pelaksanaan distribusi mulai dari pengepakan dan pengiriman dilakukan sendiri untuk wilayah Jember dengan menggunakan sarana transportasi yang disediakan pemilik. Seperti yang dijelaskan oleh Reza Ramadhan selaku Direktur :

Reza Ramadhan selaku (Direktur) menyatakan

“Untuk ditribusi atau pengiriman sudah ada tugasnya untuk dilakukan sendiri menggunakan kendaraan yang sudah sediakan untuk pengiriman di sekitar Jember mas, saya memberikan patokan harga dengan jarak jauh perjalanannya mas”

Dari hasil wawancara yang di dapatkan bahwa dari strategi efektivitas penerapan manajemen operasional untuk meningkatkan kepuasan konsumen meliputi strategi harga, strategi produk,dan strategi distribusi yang di lakukan usaha Seblak Preanger di Jember dilakukan dengan baik, sehingga strategi yang di terapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan menambah loyalitas konsumen sehingga terjadinya pembelian ulang secara terus menerus.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Penerapan Manajemen Operasional Pada Seblak Preanger Jember.

Penerapan manajemen operasional usaha makanan yang dilakukan Seblak Preanger Jember untuk mengelola berjalannya kegiatan usaha guna meningkatkan produktivitas usahanya sudah diterapkan dengan semaksimal mungkin dengan melihat kondisi lapangan, terbukti dengan menerapkan fungsi manajemen operasional sebagai berikut:

a. *Planning* (Perencanaan)

Yang diterapkan oleh usaha Seblak Preanger adalah dengan tetap menjaga kualitas produk yang dihasilkan seperti membeli bahan baku yang berkualitas dari jenis berbagai Seblak, Aci dan beberapa topping yang akan digunakan dan merencanakan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada konsumen. Selain itu perencanaan dalam hal sumber daya manusia yaitu merencanakan tugas-tugas (*jobdisk*) apa saja yang dibutuhkan dalam proses produksi produk Seblak.

Sesuai dengan penelitian terdahulu dari Vivi Widyanti (2019): “*Planning* merupakan suatu hal yang penting terutama dalam pemasaran, harus mempunyai penentuan yang secara matang dari pada hal-hal yang akan dikerjakan di masa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan”

1. Kapasitas

Pada Seblak Preanger ukuran kapasitas maksimal hasil produksi (*output*) ditargetkan dalam satu hari 400 seblak. Yang mana adanya kapasitas tersebut mampu memaksimalkan jumlah karyawan yang ada diimbangi dengan selesai tepat pada waktunya. Dengan demikian diharapkan mampu memenuhi kebutuhan konsumen, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap produk dari usaha Seblak Preanger cabang Jember. Sesuai dengan penelitian terdahulu dari Vivi Widyanti (2019): “Kapasitas bisa disebut *Available Capacity* yang merupakan dimana *system manufacturing* yang bisa di sebut tenaga kerja, mesin, departement dan pabrik untuk berproduksi. Dan penentuan kapasitas produksi disesuaikan dengan permintaan pelanggan, kapasitas bahan baku telah disesuaikan dengan kondisi yang ada, sehingga tidak menimbulkan *over-investment*”

2. Lokasi

Usaha Seblak Preanger merencanakan lokasi yang digunakan untuk melakukan usahanya yang pertama melihat keputusan regional. Sasaran pasar sudah tepat yang mana lokasi yang digunakan dekat dengan perkotaan yang mana daerah tersebut mudah dijangkau oleh konsumen yang akan menambah jumlah penjualan dan sasaran pasar semakin meningkat. Selanjutnya dengan melihat keputusan lokal yang Seblak Preanger lakukan dengan memperhatikan intensif ekonomis pada lingkungan sekitar sangat bisa dikendalikan. Terkait akses untuk

menjangkau lokasi sangat mudah yang mana berada di sekitar area kampus jember yang jalannya juga sudah sangat baik dengan demikian lokasi usaha ini mudah dijangkau oleh konsumennya. Sesuai dengan penelitian terdahulu dari Vivi Widyanti (2019) : “Lokasi merupakan variabel yang penting, dapat mengungkapkan berbagai hal tentang gejala atau yang mengenai fenomena, jadi lokasi perusahaan yang strategis dapat memudahkan operasional perusahaan dan berdampak efisien. Lokasi perusahaan telah direncanakan sesuai dengan kriteria-kriteria yang telah ditentukan oleh perusahaan yang mudah di akses, harus dekat dengan Sumber Daya Manusia”

3. Tata Letak

Tata letak dari usaha Seblak Preanger Jember sangat diperhatikan dimana hal tersebut proses penentuan bentuk dan penempatan fasilitas yang dapat menentukan efisiensi produksi atau operasi. Yang mana proses penentuan tata letak pada Seblak Preanger sudah ditempatkan pada kegunaan dan manfaatnya masing-masing. Mulai dari memperhatikan kebutuhan yang diperlukan proses produksi mulai dari penempatan bahan baku dan juga peralatan yang digunakan. Proses tata letak yang dilakukan Seblak Preanger dari segi tempat produksi dan penempatan outlet ditempatkan terpisah. Yang mana tata letak yang dilakukan di outlet dikonsepsi nyaman mungkin untuk konsumen yang dimana terdapat tempat untuk membaca buku dan mainan untuk mengisi waktu menunggu pesanan datang. Hal tersebut mampu

menambah kenyamanan ketika berada ditoko dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Sesuai dengan penelitian terdahulu dari Vivi Widyanti (2019): “Tata letak berdampak strategis karena menentukan daya saing perusahaan dalam hal kapasitas, proses, fleksibilitas, dan biaya serta kualitas lingkungan kerja. Keputusan mengenai tata letak sangat penting karena juga berdampak efisiensi operasional perusahaan”

4. Kualitas

Di Seblak Preanger sangat memperhatikan kualitas produk yang dihasilkan. Dengan hal tersebut sangat memperhatikan kualitas bahan baku yang akan digunakan harus sesuai dengan kualitas yang baik dan juga proses penyajiannya harus sesuai dengan pesanan yang dipesan oleh konsumen. Dengan hal tersebut Seblak Preanger memperhatikan proses produksi harus sesuai dengan standart kualitas. Sehingga terciptanya kualitas produk yang bagus dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Sesuai dengan penelitian terdahulu dari Jesslyn Natalia (2016): “ Kualitas produk sangat penting untuk mengetahui bagaimana kondisi fisik, sifat, dan fungsi produk. Baik itu produk barang maupun produk layanan jasa. Berdasarkan tingkat mutu yang telah disesuaikan dengan durabilitas, reliabilitas, serta mudahnya penggunaan, kesesuaian, perbaikan serta komponen lainnya”

5. Metode

Pada usaha Seblak Preanger Jember menggunakan metode layanan online dan juga antar teman maupun saudara untuk menarik konsumen untuk membeli produk Seblak Preanger. Dengan digunakan metode tersebut usaha Seblak Preanger seiring berjalannya waktu mengalami peningkatan jumlah pesanan yang masuk dan semakin berkembang. Dengan hal tersebut metode yang digunakan mampu meningkatkan kepuasan konsumen terhadap produk yang dijual. Perencanaan merupakan suatu fungsi manajemen operasional yang paling utama. Pada urutan kegiatan, perencanaan merupakan awal kegiatan. Penerapan manajemen operasional usaha Seblak yang dilakukan oleh Seblak Preanger Jember dalam meningkatkan kepuasan konsumen dilihat dari segi perencanaan adalah merencanakan tugas dari masing-masing bagian, tetap menjaga kualitas produk yang dihasilkan dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen.

Perencanaan yang baik harus memiliki syarat-syarat sebagai berikut :

- a. Memiliki tujuan yang jelas.
- b. Bersifat sederhana (simple), dalam arti tidak muluk-muluk sehingga tidak terlalu sulit dalam pelaksanaannya.
- c. Memuat analisis-analisis terhadap pekerjaan yang dikerakan.
- d. Bersifat fleksibel, dalam arti dapat berubah sesuai perkembangan yang ada.

e. Memiliki keseimbangan, yaitu keselarasan tanggung jawab dan tujuan tiap bagian dalam perusahaan dengan tujuan akhir perusahaan yang telah ditetapkan.

f. Memiliki kesan bahwa segala sesuatu itu telah tersedia serta dapat digunakan secara efektif dan berdaya guna.

Sesuai dengan penelitian terdahulu dari Vivi Widyanti (2019): “Perusahaan telah melakukan metode melalui dokumentasi proses produksi, dimana perusahaan memiliki Standar Operasi Prosedur (SOP) untuk setiap proses produksi yang dilakukan dalam perusahaan. SOP dikomunikasikan kepada karyawan agar mereka paham apa yang harus mereka lakukan”

Dengan demikian landasan dasar perencanaan adalah kemampuan manusia untuk secara sadar telah memilih jalan alternatif untuk masa depan yang akan di kehendakinya dan kemudian mengarahkan daya upaya nya untuk mewujudkan masa depan yang dipilih nya, dalam hal ini manajemen yang akan diterapkan seperti apa, sehingga dengan dasar itulah maka suatu rencana akan terealisasikan dengan baik.

b. *Organizing* (Pengorganisasian)

Yang diterapkan oleh Seblak Preanger Jember adalah dengan membagi tugas operasional sesuai dengan *jobdisk*. Hal ini sesuai dengan perencanaan pembagian tugas (*jobdisk*) yang nantinya akan dikelola lebih lanjut pada saat pengorganisasian dengan cara membagi tugas operasional kepada para karyawan dengan sistem kerja yang fleksibel. Sejauh ini

dengan adanya sistem kerja yang fleksibel semua karyawan mampu menguasai proses pembuatan dapat meminimalisir adanya kendala yang dihadapi oleh para pihak Seblak Preanger Jember.

Yang dilakukan oleh Seblak Preanger Jember setelah diterapkan manajemen operasional dilihat dari segi pengorganisasian adalah dengan membagi tugas operasional kepada pegawainya sesuai dengan bagian-bagiannya yang sesuai dengan hasil perencanaan yang telah dibuat. Setelah diterapkannya manajemen operasional pada segi organisasi alur dan juga tanggung jawab setiap karyawan dapat dimaksimalkan dengan baik, sehingga proses berjalannya produksi dan penyajian dapat sesuai dengan tujuannya meningkatkan kepuasan konsumen.

Adapun manfaat dari adanya pengorganisasian adalah :

- a. Memungkinkan pembagian tugas sesuai dengan keadaan perusahaan.
- b. Menciptakan spesialisasi dalam melaksanakan tugas.
- c. Anggota organisasi mengetahui tugas-tugas yang akan dikerjakan dalam rangka mencapai tujuan.

Sesuai dengan penelitian terdahulu dari Vivi Widyanti (2019): “Organisasi dalam manajemen pemasaran merupakan pola hubungan kerja antara dua orang atau lebih dalam susunan hierarki dan pertanggungjawaban untuk mencapai suatu tujuan dalam bidang pemasaran, dan harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan para pembeli dengan secara efektif dan mampu mengkombinasikan dalam rangka memberikan kepuasan

maksimal kepada konsumen, jadi perlu organisasi pemasaran dalam suatu perusahaan”

c. *Actuating* (Pelaksanaan)

Pelaksanaan atau tindakan adalah suatu fungsi pengelolaan untuk menggerakkan orang-orang agar bekerja sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Penerapan manajemen operasional usaha seblak yang dilakukan oleh Seblak Preanger Jember dalam meningkatkan kepuasan konsumen dilihat dari segi pelaksanaan berjalan dengan baik, terlihat dari para pegawai yang melaksanakan tugas pada bagian-bagian perusahaan. Dimulai dari penerimaan pemesanan atau melayani konsultasi pemesanan yang diinginkan konsumen. Setelah pemesanan dicatat kemudian diserahkan ke bagiannya masing-masing seperti menyiapkan bahan dasar oleh bagian pramusaji. Terkait dengan pelaksanaan yang dilakukan oleh pihak-pihak Seblak Preanger kepada para konsumennya yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memenuhi keinginan konsumen sehingga dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. prinsip keterbukaan dan kejujuran dalam produksi dilakukan untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen. Sesuai dengan penelitian terdahulu dari Jesslyn Natalia (2016): “Actuating merupakan suatu upaya perencanaan yang dilakukan di masa depan agar menjadi kenyataan melalui berbagai arahan dan motivasi yang memungkinkan setiap karyawannya untuk berpartisipasi dengan baik dan optimal dalam kegiatan yang sesuai dengan peran, tugas dan tanggung jawabnya masing-masing”

d. Controlling (Pengawasan)

Yang diterapkan oleh Seblak Preanger Jember adalah dengan mengawasi secara langsung dengan diwakilkan penanggung jawab kegiatan operasional. Hal ini dilakukan ketika pesanan masuk dan ketika proses penyajian selesai (*finishing*). Serta melakukan pengecekan produk sebelum disajikan kepada konsumen dan pengecekan persediaan bahan baku

Pengawasan merupakan fungsi penting pada suatu organisasi. Pengawasan bukan merupakan keinginan untuk mencari-cari kesalahan, Pengawasan merupakan tugas untuk membenarkan kesalahan yang terjadi demi tercapainya tujuan organisasi. Penerapan manajemen operasional usaha seblak yang dilakukan di Seblak Preanger Jember dalam meningkatkan kepuasan konsumen dilihat dari segi pengawasan sudah berjalan dengan baik. Proses pengawasan dilakukan saat pesanan masuk dan pada tahap finishing produk sudah ada penanggung jawab yang selalu ada didalam tempat penyajian, Sehingga proses pengawasan pada usaha Seblak yang dilakukan Seblak Preanger Jember sesudah diterapkannya manajemen operasional sudah dilakukan secara optimal. Pengawasan mempunyai peranan atau kedudukan yang penting sekali dalam manajemen, mengingat mempunyai fungsi untuk menguji apakah pelaksanaan kerja teratur tertib, terarah atau tidak. Dengan demikian *control* mempunyai fungsi untuk mengawasi segala kegiatan agar tertuju kepada sasaran, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

Sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Herjanto, (2010) yang mengartikan manajemen operasional adalah sebagai proses yang secara berkesinambungan dan efektif menggunakan fungsi-fungsi manajemen untuk mengintegrasikan berbagai sumber daya manusia dan sumber daya alam secara efisien dalam rangka mencapai tujuan. Dan sesuai dengan 4 (empat) fungsi utama manajemen operasional yaitu perencanaan operasional, pengorganisasian operasional, penjadwalan operasional, pelaksanaan operasional dan pengawasan operasional adalah suatu petunjuk sistematis dan pengawasan terhadap proses perubahan sumber daya menjadi suatu produk jadi yang bernilai dan bermanfaat bagi pelanggan. Ada 4 fungsi manajemen operasional.

4.2 Efektivitas Penerapan Manajemen Operasional Pada Seblak Preanger Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen.

Efektivitas sesudah adanya penerapan manajemen operasional untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada Usaha Seblak Preanger Jember dimana tujuan dari pemanfaatan sumber daya dan strategi ini untuk memperkuat daya saing produk Seblak yang dihasilkan di pasaran dan membuat konsumen merasa puas jika membelinya. Strategi ini jika dilakukan dengan baik secara tidak langsung hal tersebut akan meningkatkan kepuasan konsumen. Pada usaha makanan Seblak Preanger di Jember ini menggunakan berbagai cara mengoptimalkan sumber daya dan strategi dalam efektivitas penerapan manajemen operasional antara lain:

1. Mengoptimalkan Sumber Daya

a. Sumber Daya Manusia (Karyawan)

Dalam mengoptimalkan Sumber Daya Manusia guna meningkatkan kepuasan konsumen pada usaha makanan Seblak Preanger di Jember sangat penting. Hal tersebut usaha ini melakukan manajemen SDM (Sumber daya Manusia) dengan melakukan peningkatan pengetahuan tentang tugas yang akan dilakukan dengan memberikan suatu *jobdisk* dengan demikian ketika sudah berjalannya operasional sudah bisa mengoptimalkan pada bagian masing-masing. Sesuai dengan penelitian terdahulu dari Vivi Widyanti (2019): “Sumber Daya Manusia merupakan salah satu upaya perusahaan untuk mengelola Sumber Daya Manusia nya, sumber ini diarahkan untuk mencapai suatu tujuan bisnis yang telah ditetapkan sebelumnya”

b. Sumber Daya Alam

Pemanfaatan Sumber Daya Alam sangat diperlukan dalam sebuah usaha Seblak Preanger di Jember, dengan adanya Sumber Daya Alam perlu dilakukan mengoptimalkan dan menggunakan dengan baik. Dalam usaha Seblak Preanger di Jember dapat melakukan perluasan relasi guna mendapatkan Sumber Daya Alam sebagai bahan penting berlangsungnya sebuah usaha Seblak Preanger. Dengan pemanfaatan bahan baku yang diperoleh dari sumber daya alam usaha Seblak Preanger di Jember sehingga dapat melakukan operasionalnya dengan baik. Sesuai dengan penelitian terdahulu dari Muhammad Natsir

(2015): “Pentingnya meningkatkan suatu kesadaran karyawan dengan mengenai pentingnya pengelolaan Sumber Daya Alam, untuk memahami pengaruh dan kaitannya dengan pencapaian tujuan dari manajemen operasional dalam pemasaran, serta memberikan informasi mengenai produksi dan konsumsi dari Sumber Daya Alam yang dapat di perbaharui dan tidak dapat di perbaharui”

2. Dengan adanya strategi usaha Seblak Preanger di Jember dapat meningkatkan kepuasan konsumen, antara lain:

a. Strategi Produk

Strategi produk sangat penting dalam usaha Seblak karena produk merupakan hal yang banyak diminati, dilihat dan dimanfaatkan oleh konsumen. Strategi produk juga sangat mempengaruhi dalam meningkatkan kepuasan konsumen dan menjadi nilai daya saing di pasaran. Strategi yang dilakukan oleh Seblak Preanger Jember antara lain mengikuti tren di era sekarang dan memberikan berbagai cita rasa Seblak, produk yang sedang naik daun dan mudah ditemukan. Sesuai dengan penelitian terdahulu dari Vivi Widyanti (2019): “ Strategi Produk sangat perlu untuk merencanakan yang akan diterapkan untuk memasarkan suatu produk atau layanan guna mencapai tujuan bisnis. Dan khususnya harus dapat menjelaskan untuk siapa produk, mengapa orang ingin membelinya, apa yang membuat produk itu menonjol dan mengapa perusahaan harus dapat berinvestasi dalam produk tersebut.

Agar rencana yang mengidentifikasi maksud dan tujuan suatu produk kemudian dapat menjelaskan visi untuk mencapai tujuan tersebut.”

b. Strategi Harga

Strategi harga dalam usaha makanan Seblak Preanger juga sangat mempengaruhi kepuasan konsumen karena hal terpenting dalam strategi persaingan pasar. Dalam usaha Seblak Preanger Jember strategi harga yang digunakan sama dengan harga pasar yang ada. Apabila harga naik yang disebabkan harga bahan baku naik maka ikut naik begitu juga sebaliknya. Maka dari itu pemilik Seblak Preanger juga mengikuti perkembangan harga bahan baku Seblak untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Sesuai dengan penelitian terdahulu dari Vivi Widyanti (2019): “Dapat mencakup keuntungan ideal produk, menganalisis struktur harga yang berbeda dan perkiraan berapa banyak pelanggan akan membayar. Dapat menghasilkan keuntungan dan mendapatkan suatu modal yang cukup untuk diinvestasikan kembali dalam produksi, maka dari itu strategi harga sangat penting untuk diterapkan”

c. Strategi Distribusi

Strategi distribusi untuk meningkatkan daya saing dan juga kepuasan konsumen sangat penting. Strategi merupakan cara dimana produk tersebut sampai ketangan konsumen dengan keadaan yang baik. Hal ini dilakukan oleh usaha Seblak Preanger ini dengan *Delivery Order* oleh karyawan, memberikan ongkir untuk wilayah Jember, akan tetapi

berbeda jika menggunakan via Gojek maupun Grab, dan selalu dipastikan selalu aman dan terjaga kualitas produk sehingga sampai ketangan konsumen.

Strategi penerapan manajemen operasional dalam menghadapi persaingan untuk meningkatkan kepuasan konsumen sudah dilakukan dengan baik, terbukti dengan:

- (1) Tren desain produk yang mengikuti pasaran.
- (2) Pengerjaan produk yang cepat.
- (3) Harga yang sesuai dengan pasaran.
- (4) Strategi Promosi.
- (5) Distribusi secara langsung dan menggunakan jasa pengiriman.

Dari kelima strategi penerapan manajemen operasional dalam menghadapi persaingan hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan konsumen terbukti dari hasil data konsumen yang melakukan pembelian secara berulang kali sesuai dengan data wawancara yang dilakukan peneliti. Sesuai dengan penelitian terdahulu dari Vivi Widyanti (2019): “Dalam dunia pemasaran tentu saja ada yang namanya pendistribusian, untuk mendirikan sebuah usaha yang berkembang tentu saja harus ada distribusi yang tepat dengan para agen pemasaran di pasaran luas, strategi distribusi harus tepat sasaran dan harus sesuai langkah pemasarannya, sebuah sistem manajemen harus mengambil langkah yang tepat dalam mengambil keputusan yang sangat kritis tersebut.

Dalam pemilihan strategi yang tepat tentunya harus sesuai dengan pemilihan agen serta teknik pemasaran yang tepat guna.”

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dari pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah :

5.1.1. Penerapan manajemen operasional yang dilakukan pada usaha Seblak Preanger Jember, yaitu :

- a. *Planning* (Perencanaan), merencanakan *jobdisk* yang diperlukan oleh kegiatan operasional Usaha Seblak Preanger Jember, merencanakan kapasitas produksi, dan merencanakan tata letak pada setiap bagian kebutuhan usaha, bahan baku, dan tempat untuk konsumen, kualitas produk diutamakan dan metode pemasaran yang diterapkan.
- b. *Organizing* (Pengorganisasian), membagi karyawan sesuai dengan tugas atau *jobdisknya* dan dibentuk struktur di Seblak Preanger Jember.
- c. *Actuating* (pelaksanaan), mengaplikasikan proses perencanaan dan pengorganisasian dengan kebutuhan di Seblak Preanger Jember. Melaksanakan tugas sesuai dengan *jobdisk* dan kebutuhan di Seblak Preanger Jember. Seperti proses produksi, penyajian, dan pengiriman.
- d. *Controlling* (pengawasan), melakukan pengawasan terhadap proses produksi dan proses penyajian serta melakukan pengecekan secara berkala terhadap persediaan bahan baku produk.

Penerapan manajemen operasional yang dilakukan oleh Seblak Preanger Jember telah berjalan dengan baik sesuai dengan adanya keterbukaan dan kejujuran dalam proses produksi yang dilakukan oleh pihak-pihak yang bekerja di Seblak Preanger Jember sehingga menyebabkan para konsumen menjadi puas dan dapat memenuhi kebutuhan para konsumennya.

5.1.2. Efektivitas Penerapan Manajemen Operasional Pada Seblak Preanger Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen.

a. Mengoptimalkan Sumber Daya

Efektivitas dalam penerapan manajemen operasional usaha makanan Seblak yang dihadapi oleh Seblak Preanger Jember untuk meningkatkan kepuasan konsumen dapat dikategorikan menjadi dua yaitu meliputi a) Sumber Daya Manusia (SDM) yang meliputi kurangnya karyawan saat pesanan banyak. b) Sumber Daya Alam (SDA) meliputi keterlambatan persediaan bahan baku dan proses penyajian yang lama. Solusi dari memanfaatkan sumber daya dalam efektivitas penerapan manajemen operasional usaha Seblak yang dihadapi oleh Seblak Preanger Jember untuk meningkatkan kepuasan konsumen yaitu :

1) Menambah karyawan tiap jam operasional dan melatih skill karyawan dalam semua bidang produksi hingga proses penyajian menjadi lebih efisien.

2) Mengecek secara berkala persediaan bahan dasar, mencari supplier lebih dari satu, membeli bahan baku lebih banyak untuk stok, dan untuk proses penyajian yang memakan waktu dapat diatasi dengan penambahan karyawan tiap jam operasional.

b. Strategi-Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen

Penerapan strategi manajemen operasional dalam menghadapi efektivitas dalam meningkatkan kepuasan konsumen yang dilakukan usaha Seblak Preanger Jember berjalan dengan baik terbukti dengan strategi produk yang cepat dan baik. Strategi harga terbukti dengan harga yang disesuaikan dengan harga pasaran, Strategi distribusi dengan pengiriman produk diantar sendiri secara langsung ke konsumen dan menggunakan jasa pengiriman.

5.2 IMPLIKASI

Penelitian ini memberikan gambaran bahwa Usaha Seblak Preanger Jember dapat dikatakan mempunyai peluang yang cukup bagus, dengan menerapkan pengelolaan operasional perusahaan yang diterapkan, penerapan manajemen operasional pada Seblak Preanger sendiri yaitu, menerapkan 4 (empat) fungsi utama manajemen operasional yang pertama, *Planning* (Perencanaan) dengan tetap menjaga kualitas produk yang dihasilkan, dengan melakukan penentuan kapasitas produksi, merencanakan lokasi usaha, membuat tata letak yang mempermudah karyawan melakukan proses operasional sehingga proses operasional menjadi efisien, dan untuk konsumen tata letak dibuat nyaman mungkin dengan pilihan 2 (dua) ruangan dan juga penempatan buku-buku

dan mainan untuk mengisi waktu menunggu pesanan dengan begitu diharapkan agar tercipta kepuasan konsumen . Kedua, *Organizing* (Pengorganisasian) harus diterapkan di Seblak Preanger agar tugas yang dibagi nantinya terbagi secara merata dalam pembagian tugasnya (*Jobdisk*) dengan sistem kerja yang fleksibel dengan begitu proses operasional menjadi lebih efisien. Ketiga, *Actuating* (Pelaksanaan) Seblak Preanger melakukan pengelolaan untuk menggerakkan karyawannya agar bekerja sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Keempat, *Controlling* (Pengawasan) di Seblak Preanger harus lebih dimaksimalkan lagi oleh penanggung jawab kegiatan operasional, hal ini dilakukan ketika pesanan masuk dan ketika proses penyajian selesai agar kualitas produk terjaga dengan begitu konsumen akan merasa puas.

Seblak Preanger ini merupakan jenis makanan yang sangat lumayan banyak digemari terutama yang menyukai makanan pedas, dan yang harus diperhatikan untuk Seblak Preanger Jember melihat segi persaingan bisnis Seblak yang dijalankan, Jika di sekitar lingkungan yang akan ditempati belum layak dan belum banyak yang menjalankan bisnis Seblak maka kesempatan bisnis Seblak akan menguntungkan untuk dijalani, akan tetapi sebaliknya jika sudah banyak yang menjalankan bisnis Seblak maka potensi bisnis Seblak akan sulit untuk dikembangkan, oleh karena itu sebagai pembisnis yang akan menjalankan bisnis Seblak harus memperhatikan hal ini supaya bisnis Seblak yang dijalankan berjalan dengan lancar.

5.3 SARAN

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Manajemen Seblak Preanger Jember, diharapkan dapat dijadikan acuan untuk penerapan Manajemen Operasional seperti Perencanaan yang mana lebih di lebih baik lagi demi efektivitas untuk mencapai tujuan usaha, Pengorganisasian di Seblak Preanger dapat menentukan tujuan yang tepat agar manajemen pemasaran dapat berjalan dengan efektif dan agar sistem kerja lebih fleksibel, dapat memberikan Pengarahan atau suatu bimbingan untuk merencanakan yang akan dilakukan kedepannya secara optimal, dan dapat melakukan Pengawasan lebih menyeluruh agar meningkatkan motivasi dan disiplin dalam bekerja.
2. Bagi Akademik, diharapkan dijadikan sebagai referensi untuk tambahan dan memperkaya kajian-kajian yang akan digunakan sebagai tambahan pengetahuan dalam menyelesaikan tugas atau penelitian yang akan datang. Selain itu, pihak kampus juga akan menambah lebih banyak referensi terkait dengan jurnal maupun buku-buku tentang manajemen operasional.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian dengan fokus penelitian yang berbeda dari penelitian ini, sehingga dapat menambah pengetahuan dan rujukan tentang Manajemen Operasional. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperbaiki kekurangan dan kelemahan dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Fogarty, 1991, DW Blackstone. Hoffman. 1991. *Production & Inventory Management 2 edition*. New York.
- Heizer, Jay dan Render Barry. (2015), *Operations Management (Manajemen Operasi)*, ed.11, Penerjemah: Dwi anoegrah wati S dan Indra Almahdy, Salemba empat, Jakarta.
- Heizer, Jay dan Render, Barry. (2016). *Manajemen Operasi*. Edisi Sebelas.. Jakarta: Salemba Empat.
- Herjanto, Eddy. (2010), *Manajemen Operasi*, ed: Revisi, Gramedia, Jakarta.
- Howard, J.A. and Sheth J.N. 1969, *The Theory of Buyer Behavior*. (Edisi cetak ulang) New York: John Wiley and Sons.
- Ivan Fendi Heriyanto. (2018). *Analisa Fungsi Manajemen Operasional PT. Cahaya Abadi Jaya. AGORA Vol 6, No. 2.*
- Jesslyn Natalia. (2016). *Analisis Pengelolaan Operasional Dan Total Quality Management Di CV. Star Digital Printing .AGORA Vol. 4, No. 2.*
- Karolus Putra Setiadi, Leonard Adrie Manafe. (2021). *Penerapan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada PT Etos Suryanusa. Kalianda Halok Gagas, Volume 4, No 1, Juli 2021.*
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Moleong, Lexy J.. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: RemajaRosdakarya
- Muhammad Natsir. (2013). *Pengaruh Kinerja Operasional Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Rumah Potong Ayam PT. Ciomas Adisatwa, Tbk.*
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2012, *Manajemen Pemasaran ed. Ketiga Belas*. Jilid 2 Terjemahan oleh BOB Sabran MM : Penerbit Erlangga.
- Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Setyo, Purnomo Edwin, 2017, *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks, Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis, Vol. 1, No. 6, hal. 755-764.*

- Subagyo.P.,2009, *Manajemen operasi*, BPFE, Yogyakarta
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujamto, 2007, *Aspek-Aspek Pengawasan di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Sunyoto, Danang, 2013. *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk mengenali Konsumen)*.PT Buku Seru. Jakarta
- Terry, George R. dan Leslie W. Rue, 2005. *Dasar-dasar Manajemen*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta.
- Vivi Widyanti. (2019). Analisis Fungsi Manajemen Operasional di PT So Good Food Wonoayu Sidoarjo. *AGORA Vol. 7, No.1*.
- William J. Stevenson. (2015). *Manajemen operasi Jakarta* : Salemba empat.
- Yin, Robert K, *Studi Kasus: Desain & Metode*, M.Djauzi Mudjakir (penerjemah), PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.

Lampiran Wawancara 1

TRANSKRIP WAWANCARA PENERAPAN MANAJEMEN OPERASIONAL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN

(Studi Kasus Pada Seblak Preanger)

Wawancara 1

Nama Informan : 1) Ach. Baihaki (Manajer Operasional)

2) Reza Ramadhan (Direktur)

3) Holik Veri Pratama (PIC)

Tempat : Seblak Preanger Jember

Tanggal : 22-06-2022

Pukul : 10.00 - Selesai

Peneliti	“Awal mula untuk bangun bisnis Seblak Preanger sampai bisa dititik ini gimana mas?”
Reza Ramadhan (Direktur)	“Jadi saya dulu pertama jualan itu masih payment order jadi kalau ada yang mesen dibuatin jadi masih PO-PO lah, dulu itu saya jualannya masih dikontraan. Dari maghrib sampe pagi PO sorenya dibuatin, jadi dulu sistemnya itu delivery order jadi dulu masih saya ke pasar sendiri masak sendiri nganterin ke pelanggan sendiri karna dulu permintaan pasarnya belum besar, jadi dulu satu hari itu pengiriman masih cuman 2 pesenan mentok paling banyak itu ya 5 pesenan, jadi dulun omset perhari masih sekitar ya paling mentok 50 ribu 60 ribu paling banter ya 100 ribu itu berjalan hampir sekitar 2 bulan.”

Peneliti	“Baik mas, Berapa ya mas target kapasitas pembuatan seblak perhari nya?”
Reza Ramadhan (Direktur)	“Untuk target produksinya itu 300 – 400 seblak perharinya mas”
Mas Ach. Baihaki (Manajer Operasional)	“Untuk yang outlet sumatra itu target kapasitas pembuatannya sekitar 300 - 400 perhari untuk seblak bereum dan untuk seblak lethiknya kisaran 20 -30.”
Peneliti	“Bagaimana penentuan lokasi dari Seblak Preanger mas?”
Reza Ramadhan (Direktur)	“Untuk penentuan lokasi itu saya memilih di jalan sumatra itu mas karna lokasinya strategis mudah dijangkau dan masih di daerah kampus, ya sesuai lah dengan rencana target pasar yang saya rencanakan”
Mas Ach. Baihaki (Manajer Operasional)	“Iya benar mas untuk lokasi Seblak Preanger ini strategis sekali karna mudah dijangkau oleh konsumen, juga karna di daerah kampus jadinya konsumen dari berbagai kalangan bisa dengan mudah dijangkau terlebih konsumen dari kalangan mahasiswa jadi untuk distribusinya juga dari segi bahan dan pengirimannya lebih mudah mas.”
Peneliti	“Untuk konsep penataan tata letak ruangan dari Seblak Preanger itu bagaimana mas?”
Reza Ramadhan (Direktur)	“Tata letak saya konsep dengan menempatkan semua prosesnya sesuai tempatnya masing-masing sehingga memudahkan proses operasionalnya mas dan kalau untuk konsumen saya konsep kenyamanan konsumen yang utama, dimana saya buat dua tempat untuk

	konsumen yaitu dilantai bawah dan dilantai dua yang bebas rokok dan ber AC jadi konsumen dapat dua opsi pilihan dimana tempat yang konsumen mau”
Mas Holik Veri Pratama (PIC)	“Saya sebagai PIC melihat tata letak pada Seblak Preanger sudah baik dengan memberikan fasilitas yang dibutuhkan dan memudahkan karyawan dalam proses penyajian karna penempatannya sudah sesuai dengan tempatnya masing-masing sehingga proses penyajian menjadi efisien namun efektif dan untuk konsumen bisa memilih mau dilantai bawah atau dilantai atas yang ber AC”

Lampiran Wawancara 2

Wawancara II

NHama Informan : 1) Reza Ramadhan (Direktur)
 2) Holik Veri Pratama (PIC)
 3) Ach. Baihaki (Manajer Operasional)
 4) Arini (Konsumen)
 5) Silvia Agustin (Konsumen)
 6) Dimas (Konsumen)
 7) Hakim (Konsumen)

Tempat : Seblak Preanger Jember

Tanggal : 16-07-2022

Pukul : 08.00-Selesai

Peneliti	“Bagaimana untuk menjaga kualitas produk Seblak Preanger ini sendiri mas?”
Reza Ramadhan (Direktur)	“Untuk kualitas, Seblak Preanger sangat menjaga ya mas terutama mulai dari bahan baku sehingga produk seblak yang kami sajikan itu berkualitas dan bisa membuat konsumen puas.”
Mas Holik Veri Pratama (PIC)	“Benar mas, karena jika kami tidak menjaga kualitas produk kami, akan mempengaruhi kepuasan konsumen dan juga kami menghindari kesalahan penyajian produk agar sesuai dengan pesanan konsumen.”
Peneliti	“Menurut mbak dan mas nya bagaimana kualitas dari

	seblak preanger ini?”
Mbak Arini (Konsumen)	“Rasanya sih mas kayak punya ciri khas tersendiri gitu”
Mbak Silvia Agustin (Konsumen)	“Menurut saya kualitasnya cukup memuaskan mas.. terutama untuk rempahnya sih mas yang menjadi keunggulan dari Seblak Preanger ini saya tidak menemukannya di seblak yang lain.”
Mas Dimas (Konsumen)	“Iya mas.. menurut saya ya pertama kali kesini ya memuaskan lah dari segi rasa juga”
Mas Hakim (Konsumen)	“Bagi saya sendiri untuk Seblak Preanger tidak diragukan lagi lah dari segi apapun itu, Seblak nya ya oke selama ini yang saya rasa”
Peneliti	”Apa metode yang digunakan Seblak Preanger dalam meningkatkan penjualan mas?”
Reza Ramadhan (Direktur)	“Seblak Prenager menggunakan metode yang sangat mudah dijangkau dan sebagian besar konsumen meilikinya. Kita menggunakan metode secara online yaitu instagram (@seblakpreanger official) dan juga seperti Grab, Gofood, dan juga Shopee untuk seblak yang instan. Dengan menggunakan metode tersebut konsumen mengetahui produk dari Seblak Preanger.”
Mas Ach. Baihaki (Manajer Operasional)	“Iya mas.. untuk metode yang kami gunakan yaitu metode online lewat ig mas kan jaman sekarang hampir semua kalangan punya ig jadi memudahkan kami untuk promosi lewat situ dan juga untuk pemesanan konsumen bisa langsung ke Outlet atau memesan lewat gofood, grabfood dan juga di shopee

	untuk yang seblak instan mas. Sementara untuk yg seblak instan bisa pesan lewat ig dan shopee.”
Peneliti	“Bagaimana mbak dan mas nya tau tentang Seblak Preanger ini?”
Mas Dimas (Konsumen)	“Kalau saya ya dari dia ini mas, mbak silvi pacar saya mas”
Mas Hakim (Konsumen)	“Kalau saya dari teman mas, dulu pernah di ajak kesini sama teman saya mas”
Peneliti	“Sudah berapa lama mbak dan mas nya menjadi pelanggan setia di Seblak Preanger?”
Mbak Silvia Agustin (Konsumen)	“Kalau Saya dari tahun 2020 mas sudah berlangganan di Seblak Preanger”
Mas Dimas (Konsumen)	“Kalau saya dari 2021 sih mas”
Mas Hakim (Konsumen)	“Saya dari 2021 mas, setelah mulai pelonggaran peraturan PPKM”

Lampiran Wawancara 3

Wawancara III

Nama Informan : 1) Holik Veri Pratama (PIC)
 2) Reza Ramadhan (Direktur)
 3) Ach. Baihaki (Manajer Operasional)
 4) Arini (Konsumen)
 5) Silvia Agustin (Konsumen)
 6) Dimas (Konsumen)
 7) Hakim (Konsumen)

Tempat : Seblak Preanger Jember

Tanggal : 24-08-2022

Pukul : 11.00-Selesai

Peneliti	“Bagaimana pengorganisasian pada Seblak Preanger sebelum penerapan manajemen operasional?”
Reza Ramadhan (Direktur)	“Sebelum adanya penerapan manajemen operasional dalam segi organisasi yang saya lakukan untuk proses produksi saya lakukan secara fleksibel pada semua kegiatannya, biasanya bagian masak saya handle sendiri dan untuk pemesanan dan delivery ordernya saya beri tugas ke karyawan saya”
Peneliti	“Lalu bagaimana pengorganisasian setelah penerapan manajemen operasional pada Seblak Preanger mas?”
Reza Ramadhan	“Sesudah adanya penerapan Manajemen Operasional

(Direktur)	dalam segi pengorganisasian yang diterapkan di Seblak Preanger, semua dikasih tanggung jawab sesuai jobdisk yang mereka dapatkan seperti yang sampean liat sendiri disebelah meja itu mas struktur organisasinya preanger.”
Mas Ach. Baihaki (Manajer operasional)	“Sesudah adanya penerapan manajemen operasional masalah pengorganisasian ditempat kerja, sesuai kebutuhan lapangan, yang mana disini fleksibel tetapi harus tanggung jawab atas jobdisk yang diberikan, setelah ada pesanan masuk biasanya langsung di eksekusi dan diawasi oleh penanggung jawab yaitu PIC.“
Peneliti	“Bagaimana pelaksanaan operasional di Seblak Preanger sebelum adanya penerapan manajemen operasional mas?”
Reza Ramadhan (Direktur)	“Sebelum adanya penerapan manajemen operasional untuk pelaksanaan kegiatan usaha masih banyak yang saya handle sendiri mas mulai dari belanja bahan, memasak, dan delivery nya mas.”
Peneliti	“Bagaimana pelaksanaan operasional setelah penerapan manajemen operasional pada Seblak Preanger mas?”
Reza Ramadhan (Direktur)	“Kalau sesudah adanya penerapan manajemen operasional ya sesuai dengan jobdisknya tapi kalau keadaan tertentu semisal lagi rame itu biasanya PIC yang tugasnya mengawasi juga terjun membantu pramusaji untuk menyiapkan pesanan agar tidak keteteran mas”

Peneliti	“Bagaimana pengawasan di Seblak Preanger sebelum penerapan manajemen operasional?”
Reza Ramadhan (Direktur)	”Sebelum adanya penerapan manajemen operasional dalam Seblak Preanger, saya sendiri untuk pengawasan dalam semua proses kegiatan operasional,karena saya belum memberikan tanggungjawab untuk membantu saya dalam mengawasi sebagai ganti saya ketika tidak ada, soalnya saya percaya saja dengan karyawan saya. Dengan begitu dalam segi pengawasan masih belum efektif dalam proses produksinya.”
Mas Ach. Baihaki (Manajer Operasional)	”Sebelum adanya penerapan manajemen operasional dalam segi pengawasan yang dilakukan Mas Reza biasanya ketika dirumah biasanya ikut langsung proses produksi dan juga sekaligus mengawasi proses produksi”
Peneliti	“Bagaimana pengawasan di Seblak Preanger sesudah penerapan manajemen operasional?”
Reza Ramadhan (Direktur)	“Untuk strategi pengawasan pada saat berjalannya pengelolaan produksi disini ada Mas Baihaki dan Mas Veri. Misal pada saat melakukan penyajian pesanan harus teliti sehingga tidak terjadi kesalahan pada produk yang dipesan, pesanan harus sesuai dengan yang dipesan oleh konsumen seperti level, topping dan jenis seblak yang dipesan.”
Mas Ach. Baihaki (Manajer operasional)	“Kalau dalam pengawasan penyajian biasanya dilakukan oleh Mas Veri selaku PIC dan kalau pengawasan dari produksi dilakukan oleh saya.

	<p>Sebelum menyajikan seblak pesanan konsumen, nanti Mas Veri mengecek pesanan dan yang menyiapkan itu bagian keryawan masak atau eksekutor nah setelah selesai nanti Mas Veri akan melakukan pengecekan lagi apakah sudah sesuai dengan pesanan dari konsumen.”</p>
Mas Holik Veri Pratama (PIC)	<p>“Untuk pengawasan dilakukan oleh saya sendiri mas mulai dari pesanan diterima, pemrosesan, hingga penyajian ke konsumen, untuk menghindari kesalahan nanti akan dicek kembali pada saat akan disajikan kepada konsumen”</p>
Peneliti	<p>“Apa saja kendala yang dihadapi terkait SDM di Outlet Seblak Preanger mas?”</p>
Mas Ach. Baihaki (Manajer Operasional)	<p>“Ya begitu biasanya mas untuk kendalanya itu kami kekurangan karyawan ketika pesanan melonjak tapi kalau masih hari-hari biasanya kita masih bisa handle pesanan kalau tidak overload ya mas.”</p>
Mas Holik Veri Pratama (PIC)	<p>“Benar mas ,untuk kendalanya itu kami kekurangan orang ketika pesanan melonjak atau Outlet lagi rame mas ditambah juga ketika ada karyawan training pas pesanan melonjak jadi proses penyajiannya agak lama karena masih baru. Ya bener juga mas kalau pada hari-hari biasanya kami bisa handle orderan, tapi ketika Outlet rame alhamdulillah orderan juga melonjak sehingga keryawan kadang keteteran untuk memproses orderannya itu dan imbasnya pada proses penyajiannya yang lama mas.”</p>
Mbak Arini	<p>“Kendalanya itu kadang pasanan saya lama datang ya</p>

(Konsumen)	mas, mungkin karena rame atau bagaimana jadi pesanan saya lama datengnya tapi untuk seblaknya tetep enak tidak mengecewakan mas, Cuma masalah lama datengnya itu saja”
Mbak Anna (Konsumen)	“Terkait dengan SDM yang ada di Seblak Preanger sendiri mungkin ya mas menurut saya pribadi lebih perlu di evaluasi aja sih mas, agar untuk proses penyajian nya tidak terlalu mengulur waktu yang lama, jadi harus bisa mengoptimalkan karyawan yang sudah ada itu mas agar bisa bekerja lebih cepat dan tepat waktu mas, itu sih mas kalau menurut saya pribadi”
Peneliti	“Apa saja kendala yang dihadapi terkait SDA yang mempengaruhi Seblak Preanger sendiri mas?”
Mas Ach. Baihaki (Manajer Operasional)	“Kendalanya itu ya mas hanya kadang keterlambatan pengiriman bahan dari rumah produksi itu sendiri ke outlet mas dan juga kadang kita kehabisan bahan kayak topping dan sayur sehingga kita harus belanja ke pasar, jadi itu mempengaruhi proses yang di sana (outlet).”
Mas Holik Veri Pratama (PIC)	“Iya benar mas, ketika bahan-bahannya telat, jam bukanya kita tetap sesuai dengan jam operasionalnya, mungkin hanya prepare nya aja sih lebih eee....kan waktu jadi lebih mepet jadi harus di kejar gitu mas, jadi hitungannya harus kerja dua kali mas. Itu sangat mempengaruhi sih mas, jadi kalau ada menu yang belum siap itu enggak di buka dulu menu nya karena bahannya belum ready mas”
Peneliti	“Lalu bagaimana dengan strategi produk usaha yang

	dilakukan oleh Seblak Preanger itu sendiri mas?”
Mas Ach. Baihaki (Manajer Operasional)	“Untuk strategi produk usaha saya tetap mengikuti trend kekinian dengan diimbangi minat konsumen inginkan contohnya ketika dulu mulai merebaknya tren bakso aci dan merebaknya makanan yang instan jadi kami terus berinovasi seperti membuat produk seblak dan bakso aci instan agar minat dari konsumen bisa kami penuhi sehingga menjadi kepuasan tersendiri bagi konsumen. Jadi saya selaku manajer disini harus selalu belajar untuk melakukan hal baru yang diminati zaman sekarang dan tetap juga mengutamakan kualitas produk yang bagus, agar konsumen merasa puas jika membeli produk kami.”
Reza Ramadhan (Direktur)	“Terkait mengikuti trend yang di produksi dari Seblak Preanger, tentunya tetap mengikuti trend yang disukai konsumen pada saat sekarang ini. Seperti kita dulu yang hanya fokus pada seblak mulai menambah jenis baru seperti bakso aci dan mie gondang monah jadi konsumen punya opsi selain seblak. Dan bagian produksi juga di tuntutan untuk mengerjakan dengan baik agar menghasilkan produk yang dilakukan kualitasnya tetap terjaga”
Mbak Arini (Konsumen)	“Menurut saya Seblak yang dijual sangat mengikuti tren yang sedang di sukai konsumen pada saat sekarang, karena sudah mulai mengeluarkan varian baru seblak dengan berbagai macam topping yang ada”
Mbak Anna	“Iya mas sama kalau dari segi rasa juga sudah cukup sangat enak ya, dan apalagi sudah mulai banyak

(Konsumen)	tambahan toppingnya juga, jadi menambah daya tarik konsumen juga sih mas”
Mbak Silvia Agustin (Konsumen)	“kalau mengikuti tren sepertinya Preanger sudah mengikuti ya mas, seperti sekarang sudah ada seblak instan dan tambahan menu bakso aci yang pernah rame dijember”
Mas Dimas (Konsumen)	”saya kurang tau ya mas klo soal tren pasar dari Seblak Preanger Cuma yang saya tau itu Seblak Preanger selalu menambah varian baru biasanya itu topingnya mas yang makin banyak macamnya”
Peneliti	“Apa yang membuat mbak dan mas nya menjadi pelanggan setia di Seblak Preanger?”
Mbak Arini (Konsumen)	“Karena rasanya enak mas dan juga tempatnya nyaman”
Mbak Silvia Agustin (Konsumen)	“Karena enak sih, disini tuh apa... dari pada seblak lainnya lebih enak. Terus saya kan suka yang enggak ada kuahnya, ya itu dah mas”
Mas Dimas selaku (Konsumen)	“Ya sama sih mas enak juga, rasa nya enggak blenek seperti seblak yang biasanya sih mas”
Peneliti	“Lalu apa saja kendala yang terjadi dalam penyajian produk itu sendiri mas?”
Mas Ach. Baihaki (Manajer Operasional)	“Kalau kendala yang terjadi itu ada ketika keterlambatan distribusi bahan juga sih mas, kalau dari selain itu ya kendalanya dari konsumen mas, karena konsumen pada dasarnya pada minta cepat sedangkan proses penyajian seblak itu butuh proses lumayan kan

	mas, karena kita proses penyajian pesanan itu memang dari awal banget mas”
Mas Holik Veri Pramata (PIC)	“Hmmm...iya mas, mungkin untuk yang sering banget terjadi kendala juga ya termasuk konsumen itu mas mintanya selalu cepat ya, sedangkan yang di belakangpun memang pengen nya cepat juga mas, mungkin untuk penyelesaiannya memberikan edukasi ke konsumen aja sih mas”
Peneliti	“Jadi mas untuk masalah harga sendiri bagaimana dengan strategi harga di Seblak Preanger disini mas?”
Reza Ramadhan (Direktur)	“Terkait masalah harga saya menggunakan melihat jumlah seblak yang diminati oleh konsumen dan yang dipesan konsumen. Yang mana semakin banyak pesanan semakin berkurang harganya. Akan tetapi dengan melihat harga pasar sesuai bahan baku yang digunakan untuk Seblak Preanger juga mas”
Mas Ach. Baihaki (Manajer Operasional)	“Terkait harga yang diberikan juga sangat sebanding kok mas, dengan harga pasar dan kualitas produk yang kami berikan mas, sehingga dalam konsultasi pemesanan produk di awal dapat mengira-ngira juga mas untuk yang terkait dengan jumlah pesanan yang akan dibuat sesuai dengan menyesuaikan budget kok mas”
Mas Holik Veri Pratama (PIC)	“Iya mas, lagian terkait harga yang diberikan juga sesuai kok, Dengan harga dipasaran dan disini juga diimbangi dengan kualitas mas”
Peneliti	“Menurut mbak atau mas nya untuk harga dari Seblak

	Preanger ini bagaimana?”
Mbak Arini (Konsumen)	“Iya mas, Untuk harga Seblak Preanger sendiri menurut saya juga pas ya di kantong mas, harganya juga merakyat apalagi untuk kalangan mahasiswa, sesuai juga lah mas dengan kualitas nya”
Mbak Anna (Konsumen)	“Benar mas, menurut saya juga sama sih mas untuk harganya juga bisa dibilang oke lah, sesuai dengan rasanya juga mas”
Mbak Silvia Agustin (Konsumen)	“Untuk harga worth it sih mas menurut saya, ramah lah di dompet mahasiswa haha”
Mas Dimas (Konsumen)	“Menurut saya tergolong murah ya mas apalagi tempat nya juga nyaman dan dari rasa seblaknya juga enak”
Mas Hakim (Konsumen)	“sesuai dengan rasanya mas enak jadi saya sebagai pelanggan puas”
Peneliti	“Jadi mas untuk strategi promosi Seblak Preanger ini bagaimana mas?”
Reza Ramadhan (Direktur)	“Terkait promosi yang saya lakukan untuk saat ini ya menggunakan media sosial mas seperti ig dan shopee untuk yang seblak instan. Konsumen juga bisa memesan lewat platform seperti gofood, grabfood dan sejenisnya mas.”
Peneliti	“Dan untuk distribusinya dalam pengiriman itu bagaimana mas strateginya di Seblak Preanger sendiri?”
Reza Ramadhan	“Untuk distribusi atau pengiriman sudah ada tugasnya untuk dilakukan sendiri menggunakan kendaraan yang

(Direktur)	sudah sediakan untuk pengiriman di sekitar Jember mas, saya memberikan patokan harga dengan jarak jauh perjalanannya mas”
Mas Ach. Baihaki Manajer Operasional	“Iya mas, kecuali untuk pemesanan lewat gojek atau grab ya mas jadi ada ongkir yang sudah tertera mas. ya untuk ongkirnya ditentukan dengan jarak jauh perjalannya itu wes mas Tapi kalau untuk pemesanan lewat pribadi gitu biasanya kita anter mas, atau bisa di ambil sendiri juga sama pemihak pemesannya mas”
Mas Holik Veri Pramata (PIC)	“Benar mas, setiap setelah proses produk selesai diproduksi untuk distribusikan pengirimannya biasanya saya sudah membagikan tugas ke karyawan untuk mengantarkan pesanan ke tempat konsumen”
Peneliti	“Lalu bagaimana untuk distribusi dari rumah produksi ke Outlet Seblak Prenger ini mas?”
Mas Ach. Baihaki Manajer Operasional	“Untuk distribusinya itu dilakukan tiap jam 6 pagi mas dari rumah produksi ke outlet sih mas”

Lampiran Dokumentasi 4



Wawancara dengan Manajer Operasional dan PIC (*Person In Charge*) di Outlet Seblak Preanger



Wawancara dengan Manajer Operasional di Outlet Seblak Preanger

Lampiran Dokumentasi 5.



Wawancara dengan Direktur di Rumah Produksi



Wawancara dengan 3 (Tiga) Konsumen di Outlet Seblak Preanger

Lampiran Dokumentasi 6



Wawancara dengan 2 (Dua) Konsumen di Outlet Seblak Preanger



Tata Letak lantai bawah Seblak Preanger

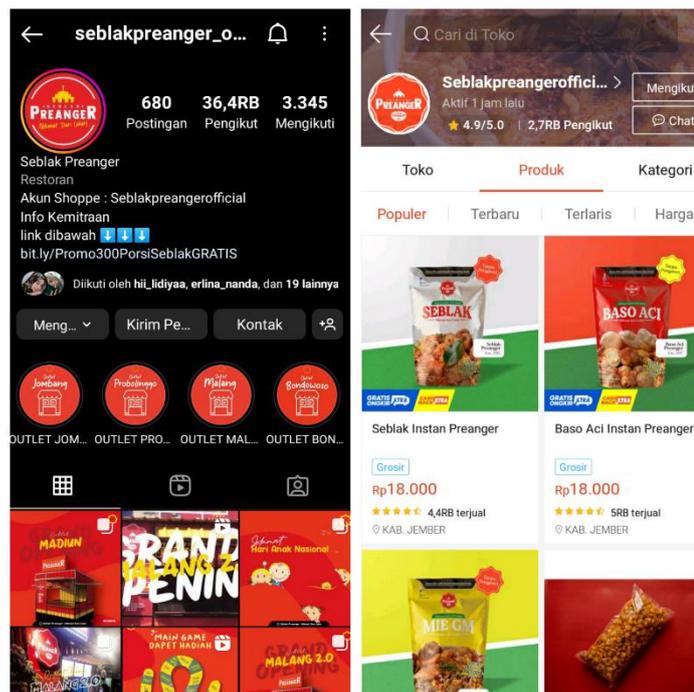


Tata Letak lantai atas Seblak Preanger

Lampiran Dokumentasi 7



Tata Letak Dapur Outlet Seblak Preanger



Gambar Akun Instagram dan Shoope Seblak Preanger

Lampiran Dokumentasi 7



Gambar Produk Seblak Preanger



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MANDALA

PROGRAM S-1: JURUSAN: MANAJEMEN – AKUNTANSI – EKONOMI PEMBANGUNAN

PROGRAM D-3: PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN DAN PERBANKAN

Alamat: Jl. Sumatra 118 – 120 Tlp. (0331) 334324 Jember 68121 e-mail: stemandl@yahoo.com

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : IRFAN EFENDI
2. Nomor Pokok : 8104241
3. Jurusan : MANAJEMEN
4. Program Studi : MANAJEMEN
5. Judul Skripsi : PENERAPAN MANAJEMEN OPERASIONAL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA SEBLAK PREANGER)
6. Tanggal Pengajuan Skripsi : 24 Maret 2022
7. Pembimbing : 1. Dr.DEDY WIJAYA KUSUMA,ST,M.Pd
2. SAIFUL AMIN,S.E.,M.M
8. Tanggal Selesai Menulis Skripsi : 5 Agustus 2022
9. Keterangan : Bimbingan telah selesai
10. Telah dievaluasi / diuji dengan nilai :

DOSEN PEMBIMBING

Dr.DEDY WIJAYA KUSUMA,ST,M.Pd / SAIFUL AMIN,S.E.,M.M

Jember, 5 Agustus 2022

WAKIL KETUA I,

Dr. AGUSTIN H.P.,M.M
NIDN. 0717086201

KETERANGAN REVISI TUGAS AKHIR

PEMBIMBING I

No.	Tanggal	Keterangan	Parap Pembimbing
1	30/03/2022	Revisi bab 1 - 2	
2	12/5/2022	Acc bab 1 - 2.	
3	19/5/2022	Revisi bab 3	
4	4/6/2022	Konsultasi bab 3 memambahkan informasi konsumen.	
5	2/8/2022	Acc bab 3.	
6	3/8/2022	Konsultasi bab 4-5. (Revisi bab 4-5)	
7	4/8/2022	Acc bab 4 (Langut bab 5.)	
8.	5/8 2022	Acc ujian skripsi	

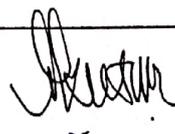
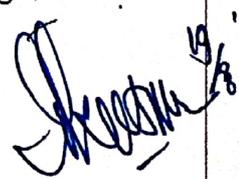
PEMBIMBING II

No.	Tanggal	Keterangan	Parap Pembimbing
	30/3/22.	Tambahkan penelitian terdapat pada Bab 1	
	12/5/22	ACC Bab. 1-2	
	17/5/22	uralkan lebih luas perbedaan penelitian terdapat di penelitian Revisi Teknik pengambilan sampel sesuai revisi	
	4/6/22.	penambahan di penelitian sesuai format di lapangan	
	2/8/22	implikasi & saran di soal-soal di hall penelitian	
	3/8/22	menuliskan semua kegiatan di dalam daftar pustaka	
	4/8/22.		
	5/8/22.	ACC Ujian skripsi	

Catatan :
- Harap diisi pada saat mahasiswa Konsultasi Skripsi

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

NAMA : JEFAN EFENDI
 NIM : 18104241
 JURUSAN : Manajemen Bisnis
 JUDUL : Penerapan manajemen operasional
 dalam meningkatkan kepuasan konsumen
 (studi kasus pada Seblak Preanger)

No	PENGUJI	REVISI	KETERANGAN
1.	Hüfa	<ul style="list-style-type: none"> - orotline - Home Review - penyusunan wawancara 	Hüfa
2	T. Hidayat	<ul style="list-style-type: none"> - Untuk Triangulasi ↳ sesuai catatan skripsi - konstanta Fungsi Murni - implikasi - saran 	13/0 '22 19/0 
3.	Dedy W K	<ul style="list-style-type: none"> - Cuplikan wawancara intinya saja - Saran lebih teknis operasional 	 13/8 '22  19/8 '22

JEMBER,

KA.PRODI MANAJEMEN/AKUNTANSI/EK.PEMBANGUNAN/D3



Catatan:

Skripsi di bendel setelah di ACC Ka.Prodi