

PENGARUH PENGELOLAAN DAN PENJUALAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BAKSO PAKDE KEMBAR

Dian Sudiantini¹⁾, Ari Rhamdani²⁾, Siti Maya³⁾, Dewina Salsabila⁴⁾, Naura Syahira⁵⁾, Bima
Enuddhia⁶⁾

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Correspondence		
Email: rhamdaniari8@gmail.com	No. Telp: 081398271755	
Submitted: 11 December 2023	Accepted: 20 December 2023	Published: 21 December 2023

ABSTRACT

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen dan penjualan mengubah kepuasan pelanggan bakso Pakde Kembar. Jurnal ini membahas teori manajemen operasi dan terdiri dari tiga bagian: perencanaan operasi, penjadwalan operasi, dan pelayanan operasi. Perencanaan operasi terdiri dari empat bagian: kapasitas, kualitas, lokasi, dan metode. Metode penelitian adalah wawancara kualitatif. Kami meminta tanggapan dari pemilik usaha bakso Pakde Kembar dan pelanggan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Pertanyaan tentang kepuasan pelanggan, penjualan, dan manajemen digunakan untuk mengumpulkan data. Analisis isi dilakukan untuk menganalisis data. Studi menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan meningkat ketika bakso Pakde Kembar dikelola dan dijual dengan baik. Kualitas produk, harga, layanan, lokasi, dan promosi adalah beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Bakso Pakde Kembar memiliki berbagai rasa, tekstur, dan variasi yang dapat disesuaikan dengan selera konsumen. Mereka juga percaya bahwa kualitas dan porsi sepadan dengan harga. Selain itu, bakso Pakde Kembar sangat berterima kasih atas layanan yang cepat, ramah, dan profesional. Selain itu, pelanggan memperhatikan lokasi bakso Pakde Kembar yang strategis dan mudah dijangkau. Bakso Pakde Kembar juga mengiklankan barang-barangnya dengan sukses melalui spanduk, brosur, dan media sosial. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan meningkat saat mengelola dan menjual bakso Pakde Kembar. Menurut penelitian ini, Bakso Pakde Kembar harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk, harga, layanan, lokasi, dan promosi seperti sebelumnya.

Kata kunci: Operasi; Metode Kualitatif; Wawancara; Perencanaan Operasi; Bakso Pakde Kembar; Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan;

Pendahuluan

Pengelolaan sumber daya yang dimiliki suatu perusahaan atau organisasi untuk membuat barang atau jasa melalui perencanaan, pengoperasian, dan peningkatan proses operasi termasuk desain, operasi, dan peningkatan sistem yang menciptakan dan mendistribusikan produk operasi.

Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sangat menyukai bakso Pakde Kembar, sebuah bisnis kecil yang mempekerjakan dua orang. Sebelum memikirkan berapa keuntungan nyata yang dapat diperoleh dari bisnis warung bakso, sangat penting untuk memahami dan mempelajari setiap elemen yang dapat mempengaruhi keberhasilan bisnis tersebut.

Banyak orang percaya bahwa kegagalan menghasilkan keuntungan disebabkan oleh kekurangan uang atau modal, jadi penting untuk diingat terlebih dahulu. Berapa besar suatu bisnis tidak selalu berpengaruh pada keberhasilannya; yang lebih penting adalah bagaimana bisnis itu dikelola. Bisnis warung bakso menghabiskan banyak waktu dalam hidupnya. Dalam keadaan seperti ini, memahami apa yang menyebabkan kegagalan sangat bermanfaat bagi semua orang karena mereka dapat mengambil pelajaran darinya untuk membuat keputusan dan menangani masalah.

Selain itu, bisnis warung Bakso pasti akan berhasil. Keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh ide, peluang, dan orang-orang yang berpartisipasi dalamnya. Para pemimpin

bisnis harus memiliki kemampuan inovatif jika mereka ingin memberikan nilai lebih kepada klien mereka.

Tingkat kepuasan pelanggan sangat penting untuk keberhasilan bisnis kuliner. Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja yang dirasakan dengan hasil yang diharapkan, menurut Kotler dan Keller (2009). Kepuasan pelanggan dapat menghasilkan lebih banyak penjualan, loyalitas pelanggan, dan citra yang lebih baik bagi bisnis kuliner. Pelanggan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, termasuk harga produk, layanan, lokasi, promosi, dan kualitas produk.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan bakso dipengaruhi oleh manajemen dan penjualan perusahaan Pakde Kembar. Melalui wawancara mendalam dengan pemilik dan pelanggan bisnis yang dipilih secara purposif, penelitian ini diharapkan akan memberikan informasi tentang bagaimana bakso Pakde Kembar dapat meningkatkan produk dan layanan mereka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bisnis bakso Pakde Kembar membutuhkan banyak dana untuk merencanakan operasinya meskipun harga bahan baku naik secara signifikan.

Metode Penelitian

Peneliti menggunakan filsafat postpositivisme sebagai dasar pendekatan kualitatif deskriptif dalam penelitian ini. Metode ini digunakan untuk mempelajari subjek dalam kondisi alamiah (keadaan riil, tidak disetting, atau keadaan eksperimen), di mana peneliti berperan sebagai alat utama.

Manajemen operasi didefinisikan sebagai desain, operasi, dan pengembangan sistem yang membuat dan menyampaikan produk dan jasa utama perusahaan (Stevenson, 2009). Studi ini mengkaji fungsi manajemen operasional, yang terdiri dari tiga bagian: perencanaan operasi, penjadwalan operasi, dan pelayanan operasi. Perencanaan operasi melihat empat jenis perencanaan: kapasitas, lokasi, kualitas, dan metode.

Manajemen operasional memiliki tiga tugas utama:

1. Perencanaan untuk Operasi Laut William J. Perencanaan operasi didefinisikan sebagai desain, operasi, dan perbaikan sistem produksi yang menghasilkan barang dan jasa utama perusahaan, menurut Stevenson (2009:4). Manajemen, teknik, dan penelitian operasi semuanya menggunakan perencanaan operasi. Ini mencakup empat jenis perencanaan: perencanaan kapasitas, lokasi, kualitas, dan metode.

- 1.1. Perencanaan Kapasitas: Mulyadi et al. (2019) menyatakan bahwa perencanaan kapasitas adalah proses untuk menentukan kapasitas produksi yang optimal dengan mempertimbangkan kualitas, biaya, persediaan, dan permintaan pasar. Yamit (2011) menyatakan bahwa kapasitas produksi adalah jumlah output tertinggi yang dapat dihasilkan dalam waktu tertentu.

- 1.2 Perencanaan Lokasi: Proses menentukan tempat terbaik untuk melakukan suatu tugas, seperti usaha, penelitian, atau pembangunan dikenal sebagai perencanaan lokasi. Perencanaan lokasi mempertimbangkan banyak hal, termasuk tujuan, latar belakang, masalah, biaya, lingkungan, dan kompetitor.

Ada beberapa teori tentang perencanaan lokasi. Beberapa di antaranya adalah Teori Tempat Sentral, yang menjelaskan bagaimana kota-kota dan pusat-pusat pelayanan tersebar berdasarkan permintaan dan jarak. Teori Lokasi Industri, yang melihat bagaimana pilihan lokasi industri dipengaruhi oleh sumber daya, tenaga kerja, pasar, transportasi, dan pemerintah; dan Teori Susut dan Biaya Transpor.

- 1.3 Perencanaan Kualitas: Perencanaan kualitas mencakup menemukan kebutuhan dan keinginan pelanggan, menetapkan standar kualitas, memilih metode pengukuran dan

pengendalian kualitas, dan menilai kemajuan dan perbaikan berkelanjutan. Proses yang bertujuan untuk menetapkan standar, tujuan, dan metode yang tepat untuk mencapai kualitas produk atau jasa yang diinginkan dikenal sebagai perencanaan kualitas.

1. Perencanaan Metode: Proses menentukan cara terbaik untuk melakukan tugas atau aktivitas dengan mempertimbangkan kualitas, waktu, biaya, sumber daya, dan keselamatan. Tujuan perencanaan metode adalah untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan, menurunkan variasi dan pemborosan, dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasi. Manajemen operasional mengatakan bahwa perencanaan metode harus didasarkan pada prinsip-prinsip.
2. Penjadwalan Operasi: Penjadwalan operasi adalah cara mengatur kegiatan operasi pada waktu tertentu. Penjadwalan operasi biasanya bertujuan untuk mengurangi waktu proses, waktu tunggu pelanggan, dan tingkat persediaan dan menggunakan fasilitas, tenaga kerja, dan peralatan dengan lebih efisien, menurut Herjanto (1999). Penjadwalan operasional digunakan dalam proses produksi atau pelayanan untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, kualitas, dan kepuasan pelanggan.
3. Pelayanan Operasi: Menurut Jay Heizer dan Berry Rander (2009:4), pelayanan operasi adalah serangkaian tindakan yang mengubah input menjadi output dan menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa. Produksi barang atau jasa yang memenuhi kebutuhan pelanggan adalah bagian dari proses ini. Pelayanan operasional adalah proses mengubah sumber daya menjadi output yang bernilai bagi klien atau penerima layanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan pengelolaan data kualitatif, yang berarti datanya berupa kata-kata daripada angka yang menunjukkan kualitas fenomena. Dengan data yang dikumpulkan dari informan, seseorang dapat menemukan fenomena atau peristiwa yang sedang diteliti.

Sugiyono (2018) menyatakan bahwa analisis data digunakan untuk mengevaluasi hipotesis dan rumusan masalah penelitian.

Pengelolaan data memerlukan beberapa langkah.

1. Yang pertama adalah pengumpulan data, yang merupakan proses mengumpulkan data dari berbagai sumber yang terkait dengan aktivitas penelitian atau penelitian. Observasi, dokumentasi, kuesioner, dan metode lainnya dapat digunakan untuk mengumpulkan data.
2. Mengubah data mentah menjadi data yang siap untuk dianalisis dikenal sebagai pengolahan data. Penyuntingan (editing), pengkodean (coding), dan tabulasi adalah beberapa teknik pengolahan data.
3. Analisis data adalah proses menginterpretasikan data yang telah diolah untuk menghasilkan hasil dan kesimpulan. Jenis teknik analisis data adalah kuantitatif dan kualitatif. Teknik kuantitatif menggunakan perhitungan matematika dan statistika untuk mendapatkan hasil yang akurat, sedangkan teknik kualitatif menggunakan deskripsi naratif untuk menjelaskan fenomena yang diteliti.

Penyajian data adalah proses memberikan hasil dan kesimpulan analisis data kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Ini bisa menggunakan cerita, tabel, grafik, diagram, atau kombinasi dari semua ini.

Wawancara adalah metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang digunakan untuk mengetahui perasaan, persepsi, dan pemikiran subjek penelitian. Proses wawancara yang dilakukan antara peneliti dan individu yang disurvei terdiri dari serangkaian

pertanyaan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang pengalaman, sikap, atau pandangan responden tentang topik atau pengalaman masa lalu mereka.

Teknik Pengambilan Sampel: Penulis penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel purposif, menurut Sugiyono (2016), untuk memilih sampel penelitian berdasarkan sejumlah pertimbangan khusus. Tujuan dari teknik ini adalah untuk menjadikan data yang diperoleh di masa mendatang lebih representatif.

Karena metode ini termasuk dalam kategori sampel non-random, tidak semua individu di populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel. Dalam penelitian kualitatif, metode purposive sampling biasanya digunakan karena peneliti ingin mendapatkan sampel yang relevan dan representatif dengan fenomena yang diteliti. Pemilik dan staf bakso Pakde Kembar, serta pelanggan, adalah tiga narasumber yang dianggap mewakili dalam penelitian ini.

Uji Keabsahan: Untuk memastikan bahwa data itu asli, peneliti menggunakan metode triangulasi.

Triangulasi dalam penelitian kualitatif berarti penggunaan berbagai metode atau sumber data untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang fenomena dan untuk menilai validitas hasil penelitian (Patton, 1999).

Triangulasi adalah metode penelitian di mana berbagai sumber data digabungkan untuk meningkatkan keakuratan dan kredibilitas data. Peneliti dapat menggunakan triangulasi untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih komprehensif, mengurangi kemungkinan bias, dan meningkatkan pemahaman fenomena yang diteliti.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian tentang perencanaan operasi termasuk:

1. Kapasitas ruang

Dalam bisnis bakso, proses penjualan bergantung pada jumlah pelanggan yang membeli bakso. Pakde Kembar, pemilik warung bakso, mengatakan bahwa jumlah bakso per hari tidak ditentukan oleh jumlah pelanggan, tetapi jumlah bakso untuk bakso adalah 200 porsi dan untuk mi ayam adalah 106 porsi, yang menyebabkan penurunan penjualan sebesar 50% atau 60%. Membuat bakso dan mi ayam memerlukan waktu paling lama setengah jam, tergantung pada tenaga kerja fisik.

2. Situs

Warung bakso Pakde Kembar berada di dalam kampus Universitas Bayangkara di Bekasi, Jakarta. Lokasinya sangat terjangkau bagi mahasiswa yang tinggal di sekitar kampus. Namun, ada beberapa faktor yang mempengaruhi lokasi, seperti ketersediaan bahan baku, kebutuhan tenaga kerja, dan persaingan dengan pekerja di sekitar kampus.

3. Kualifikasi

Hasil wawancara yang kami lakukan dengan pemilik Warung Bakso Pakde Kembar menunjukkan bahwa warung bakso tersebut memiliki kualitas yang sangat baik untuk harganya, yang mungkin sangat relevan bagi mahasiswa. Untuk mengetahui harganya, kami pergi secara langsung dan membeli bakso tersebut, dan kami menemukan bahwa harganya berbeda. Per porsi bakso biasa atau urat seharga Rp.13.000, sedangkan bakso dengan telur seharga Rp. 15.000 per porsi. Harga Mi ayam biasa sama dengan harga Bakso, tetapi harga Mi ayam dengan Bakso berbeda. Oleh karena itu, harga bakso ini sangat cocok untuk mahasiswa yang ingin membeli.

4. Metodologi

Hasil wawancara yang kita lakukan dengan pemilik warung bakso Pakde kembar menunjukkan bahwa warung bakso tersebut menggunakan metode offline, di mana pembeli dapat membeli bakso secara langsung dengan bertemu langsung dengan pemilik warung bakso tersebut dan membeli bakso sesuai keinginan mereka sendiri. Setelah siswa menulis pesannya, karyawan warung bakso dapat mengantarkan pesan bakso ke meja yang sudah ditempati siswa. Ada keyakinan bahwa metode ini membuat pembeli dan penjual bakso sangat mudah.

5. Penyusunan Jadwal Operasi

Hasil dari wawancara yang kami lakukan dengan pemilik Warung Bakso Pakde kembar, kami dapat memastikan bahwa setiap hari Senin, Selasa, Rabu, Kamis, dan Jumat, Warung Bakso Pakde selalu buka pada pukul 7:30 pagi. Kegiatan pagi dimulai dengan menyiapkan bahan untuk digunakan pada hari berikutnya, ketika warung akan ditutup pada pukul 12:00 sore.

6. Pelayanan Bisnis

Hasil wawancara dengan pelanggan menunjukkan bahwa pemilik Warung Bakso Pakde Kembar telah memastikan bahwa mereka akan melayani pelanggan dengan sangat baik, memahami keinginan pelanggan, dan memberikan pelayanan kualitas tinggi.

Kesimpulan

Penelitian ini mempelajari pengaruh pengelolaan dan penjualan terhadap kepuasan pelanggan bakso Pakde Kembar. Dengan menggunakan metode kualitatif dan teknik wawancara mendalam dengan pelanggan dan pemilik usaha bakso Pakde Kembar yang dipilih secara purposive, penelitian ini menemukan bahwa pengelolaan dan penjualan Studi ini membantu perkembangan ilmu manajemen, khususnya manajemen operasi dan kewirausahaan. Selain itu, penelitian ini menyarankan bakso Pakde Kembar untuk terus meningkatkan pengelolaan dan penjualan produknya untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Keterbatasan penelitian ini termasuk subjektivitas peneliti, jumlah sampel yang terbatas, dan kurangnya triangulasi data. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat mengatasi keterbatasan ini dengan menggunakan metode kuantitatif, menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data, atau memperluas cakupan penelitian.

Referensi

d. From skripsi/thesis/dissertation:

Idawanti, R. (2009). *Perkembangan Penggunaan Teori Lokasi dan Penerapannya di Departemen Geografi, Universitas Indonesia*. 160.

Nurhalimah, K. (2020). Sistem pendukung keputusan penjadwalan mesin press b1 dan b2 pada lini produksi stamping line untuk meminimasi keterlambatan pengiriman produk di PT *Skripsi-2020*, 7–23.

Zhang, Y. (2012). Radiologist. *Encyclopedia of Global Health*.

<https://doi.org/10.4135/9781412963855.n1027>

e. From journal article:

Heriyanto, I. (2018). Analisa Fungsi Manajemen Operasional PT. Cahaya Baru Abadi Jaya. *Agora*, 6(2), 287274.

- Fitriyani, S., Murni, T., & Warsono, S. (2019). Pemilihan Lokasi Usaha Dan Pengaruhnya Terhadap Keberhasilan Usaha Jasa Berskala Mikro Dan Kecil. *Managament Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(1), 47–58.
- Rachmawati, I. N. (2007). Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 11(1), 35–40.
- Ii, B. A. B., & Pustaka, T. (2009). *repository.unisba.ac.id*.
- Zakaria, M., Syukriah, S., & Ayu Selvia, R. (2021). Analisis Kebutuhan Kapasitas Produksi Dengan Menggunakan Metode Rough Cut Capacity Planning Di Pt Wijaya Karya Beton. *Industrial Engineering Journal*, 10(1).
- Repository umy. (2015). *BAB II kualitas . 1993*, 8–37.
https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrKCaWJEkZlprcYI1HLQwx.;_ylu=Y29sbwNzZzMtEcG9zAzQEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1699119882/RO=10/RU=http%3A%2F%2Frepository.umy.ac.id%2Fbitstream%2Fhandle%2F123456789%2F23358%2FBAB%2520II.pdf/RK=2/RS=FWZqJN6P9rEJy1Xi7pvU0wKCV1I-
- g. From the news article:
- Daniel. (2018). *pengertian-manajemen-operasional-menurut-para-ahli* (p. 8). [pengertian-manajemen-operasional-menurut-para-ahli.html](#)
- Nur Aini, S. P. R. H. (2017). *jenis-jenis-teori-lokasi* (p. 6). [jenis-jenis-teori-lokasi.htm](#)
- Universitas Bunghatta. (2020). *810-apa-yang-dimaksud-dengan-perencanaan-kapasitas* (p. 7). [810-apa-yang-dimaksud-dengan-perencanaan-kapasitas.htm](#)
- Elektronika.com, W. (2023). *purposive-sampling-adalah* (p. 5). [purposive-sampling-adalah.html](#)
- Ascarya Academia.com. (2022). *triangulasi-data* (p. 15). [triangulasi-data.html](#)
- Gamal, T. (2021). *teknik-analisis-data-penelitian-kualitatif-dan-kuantitatif* (p. 17). [teknik-analisis-data-penelitian-kualitatif-dan-kuantitatif.html](#)
- Samhis, S. (2023). *pengertian-analisis-data* (p. 15). [pengertian-analisis-data.html](#)