

ANALISIS PELAKSANAAN SISTEM MANAJEMEN MUTU DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DI GERAJ MIE GACOAN SURABAYA

Ahmad Musyrif Yusril Fahmi¹, Aisyah Nawaratallah², Alysia Qotrunnada³

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Email: 08040420090@student.uinsby.ac.id¹, 08040420092@student.uinsby.ac.id², 08040420099@student.uinsby.ac.id³

Abstract

This research is motivated by an existing phenomenon. This study aims to determine the implementation of quality management systems in improving service quality at Mie Gacoan Surabaya. Competition in the culinary industry has intensified from time to time, indicating that the culinary industry has more and more social demands to fulfill. This is in line with the increasing competition between restaurants. In this study, the authors used a qualitative approach. This research uses literature studies obtained from books, books, websites, and journals that are relevant to the research problem. The results of the research show that Mie Gacoan Surabaya acts quickly and precisely to address consumer problems and complaints while taking corrective action to resolve community problems/complaints. The implementation of quality management at Mie Gacoan Outlets Surabaya Branch is functioning properly and has increased as a guideline for implementing quality management practices to meet consumer needs. Evidence of the implementation of a quality management system to improve service quality comes from the benefits achieved by service providers and consumers as service providers and by consumers as service recipients. As well as increased cooperation offered by other restaurants related to the service quality of Mie Gacoan shops.

Keywords: Quality Management, Service Quality, Customer Satisfaction

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi pada fenomena yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan sistem manajemen mutu dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Mie Gacoan Surabaya. Persaingan di industri kuliner semakin intensif dari waktu ke waktu, menandakan bahwa industri kuliner memiliki tuntutan sosial yang semakin banyak untuk dipenuhi. Hal ini sejalan dengan persaingan yang semakin meningkat antar restoran. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini memakai studi pustaka yang diperoleh dari kitab, buku, website, dan jurnal yang relevan dengan masalah penelitian. Hasil peneliti menunjukkan bahwa Mie Gacoan Surabaya bertindak cepat dan tepat untuk mengatasi masalah dan keluhan konsumen saat mengambil tindakan korektif untuk menyelesaikan masalah/keluhan masyarakat. Pelaksanaan manajemen mutu di Gerai Mie Gacoan Cabang Surabaya sudah berfungsi dengan baik dan mengalami peningkatan sebagai pedoman penerapan praktik manajemen mutu untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Bukti implementasi sistem manajemen mutu untuk meningkatkan kualitas layanan berasal dari manfaat yang dicapai oleh penyedia layanan dan konsumen sebagai penyedia layanan dan oleh konsumen sebagai penerima layanan. Serta peningkatan kerjasama yang ditawarkan oleh restoran lain terkait dengan kualitas pelayanan toko Mie Gacoan.

Kata kunci: Manajemen Mutu, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Pada dunia ekonomi, khususnya industri makanan, berkembang pesat di era globalisasi ini. Kebutuhan pangan manusia dikategorikan sebagai fundamental human needs atau kebutuhan pokok, yang relevan dengan industri ini. Karena makanan memenuhi kebutuhan

dasar, maka sangat penting bagi mereka yang ingin mempertahankan kelangsungan hidupnya. Seperti yang kita ketahui bersama, di Surabaya khususnya sedang mengalami peningkatan keragaman kuliner Indonesia. Untuk memuaskan konsumen, kami membuat dan mengolah berbagai makanan dengan cara yang paling menggugah selera. Karena sebagian besar konsumen menilai makanan terutama pada rasa, variasi dan ciri khas tersendiri, kualitas produk atau makanan memiliki dampak yang besar pada kepuasan pelanggan. (Wahyu Abdi Permana and Hotman 2021, hal 2)

Selain itu, elemen yang sangat penting untuk perkembangan perusahaan adalah kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggannya, yang memungkinkannya tumbuh dan menang dalam setiap konflik penjualan. (F 2017, hal 1) Kepuasan pelanggan sangat berkorelasi dengan kualitas layanan. Dampak yang baik untuk jangka panjang dapat diperkuat dengan layanan pelanggan perusahaan yang sangat baik, yang juga dapat menjalin hubungan yang erat dan adanya loyalitas dari pelanggan. Loyalitas pelanggan meningkat sebagai hasil dari pengalaman pelanggan yang positif. Oleh karena itu, pelanggan menggunakan kembali produk dalam upaya untuk mendapatkan nilai yang sama seperti sebelumnya. (Ahmad 2018, hal 2)

Oleh karena itu, banyak toko dan restoran yang memperhatikan kualitas pelayanan karena jika sebuah restoran memiliki pelayanan yang baik, pelanggan dihormati, pelanggan merasa nyaman, dan pelanggan sangat mungkin untuk kembali ke tempat tersebut. Namun bagi generasi milenial ini, kebanyakan orang tidak hanya makan di restoran saja. Saya mengatakan Turun dan nikmati makanan Anda. Namun pastikan untuk menyertakan foto diri dan makanan untuk dibagikan di media sosial.

Salah satu tujuan TQM adalah memastikan kebahagiaan pelanggan. Mekanisme memahami sebuah keluhan atau ekspetasi pelanggan, memeriksa umpan balik pelanggan dan data penjualan, serta melakukan wawancara langsung dengan konsumen adalah tiga fase pertama dari proses ini. Salah satu ide manajemen mutu yang komprehensif, mengembangkan dan memberdayakan karyawan, adalah kunci untuk meningkatkan antusiasme bagi karyawan dan produktivitas karyawan. Pelaku bisnis dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli produk dengan meningkatkan komunikasi dengan mereka melalui taktik pemasaran yang lebih efektif dan efisien. (Anissah Balqis Anggraini and Saino 2022, hal 1592)

Salah satu teknik untuk meningkatkan jumlah pelanggan baru, mempertahankan pelanggan yang sudah dimiliki, mencegah bergantinya pelanggan lama, dan memberikan manfaat tertentu adalah dengan memberikan layanan dengan kualitas tinggi. Kualitas pelayanan prima diutamakan oleh pelaku bisnis, yang nantinya berdampak pada kepuasan konsumen. Kepuasan pelanggan secara signifikan dipengaruhi secara positif oleh kualitas layanan. Pelanggan lebih cenderung untuk kembali ke restoran atau gerai tersebut ketika mereka menerima layanan yang sangat baik karena membuat mereka merasa nyaman, dan dihargai. (Lina Hanim 2022, hal 2)

Di bidang kuliner, selain produk, fokusnya tentu saja pada kualitas pelayanan demi kepuasan pelanggan. Salah satu wisata kuliner yang populer adalah Mie Gacoan. Restoran

Mie Gacoan merupakan entitas bisnis kuliner yang selalu bertujuan untuk memberikan pengalaman bersantap yang nyaman kepada konsumen melalui Restoran Mie Gacoan. Mie Gacoan adalah tempat makan mie yang enak, terutama pada kalangan mahasiswa yang biasa untuk nongkrong, mengerjakan pekerjaan tugas dan mengobrol santai. Memiliki lokasi yang menarik dan berbagai fasilitas seperti: dilengkapi dengan Wi-Fi, stopkontak, dan musik terbaru, yang akan membuat pengunjung betah dan ingin kembali lagi. “Mie Gacoan” merupakan salah satu perusahaan makanan yang senantiasa meningkatkan kualitas dengan variasi menu, keramah tamahan, dan pelayanan, serta menarik perhatian konsumen. Di Gerai Mie Gacoan, semua jenis minuman dan minuman disiapkan secara halal menggunakan semua bahan-bahan lokal saat menyajikan makanan. (Kartawijaya 2022, hal 9)

Semua gerai tempat makan perlu meningkatkan daya saingnya karena meningkatnya persaingan bisnis-ke-bisnis karena pendapatan yang diperoleh restoran dari barang-barang mereka saat ini relatif kecil dan mudah tergantikan oleh restoran atau gerai tempat makan pesaing. Tidak dapat dihindari dalam situasi ini untuk bersaing dengan restoran pesaing. Kualitas layanan yang baik dengan karyawan yang lebih baik, melalui penggunaan teknologi yang sudah canggih, atau melalui sistem dan prosedur yang lebih baik, merupakan salah satu faktor kompetitif yang memberikan keunggulan signifikan bagi restoran.

Produsen gerai Mie Gacoan harus menawarkan pelayanan yang tinggi dan berkualitas dalam menghadapi persaingan yang ketat jika ingin usahanya tetap kompetitif. Hanya bisnis dengan sistem manajemen mutu dan kualitas yang baik dapat memberikan kualitas dan layanan yang baik. Semua kasus yang timbul di perusahaan diselesaikan dengan menggunakan sistem ini sebagai landasannya. Maka pentingnya adanya sistem manajemen mutu pada suatu perusahaan/organisasi. Oleh karena itu, sangat penting untuk menilai apakah sistem manajemen mutu kedai Mie Gacoan konsisten dengan tingkat kualitas pelayanannya.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka penulis memilih judul 'Analisis Pelaksanaan Manajemen Mutu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Mie Gacoan Surabaya.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Mutu

Kualitas (Quality) digambarkan sebagai sifat dan fitur yang luas dari barang atau jasa yang mempengaruhi kapasitas mereka untuk memenuhi kebutuhan tertentu. Artinya, Anda harus bisa menetapkan tolok ukur dan teknik pengendalian yang mendasar, serta menentukan kualitas dan karakteristik produk Anda dari segi kualitas. Definisi ini jelas menekankan kepuasan pelanggan atau pengguna produk. Untuk proyek konstruksi, klien dapat berupa klien, penyewa gedung, atau komunitas pengguna. Dalam hal desain, kepuasan dapat diukur dari segi, misalnya estetika, fungsionalitas, daya tahan bahan, keamanan, dan aktualitas. Sementara itu, selama pelaksanaan diukur kebersihan penyelesaian, kelengkapan pelaksanaan (sesuai gambar dan spesifikasi), ketepatan pengiriman dan biaya, serta tidak adanya cacat. (Aslami 2020)

Dalam bukunya Total Quality Management, menurut (Gasperz 2003:4) menawarkan atau memberikan konsep mendasar dengan variasi dan interpretasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Karakteristik langsung dari layanan, seperti kinerja, keandalan, penggunaan, dan estetika, adalah definisi tradisional dari kualitas. Ketika didefinisikan secara strategis, kualitas adalah kapasitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sedangkan menurut (Nasution 2005:21), menekankan bahwa usaha yang dapat menghasilkan barang atau jasa yang bermutu tinggi sesuai dengan kebutuhan pelanggan maka akan bisa mengungguli persaingan

Manajemen mutu mencakup seluruh kegiatan fungsi manajemen secara keseluruhan dengan cara menetapkan kebijakan mutu, tujuan, dan tanggung jawab perusahaan. Kemudian menerapkannya dengan cara perencanaan mutu, jaminan mutu, kontrol mutu, dan peningkatan sistem mutu. Model sistem manajemen mutu didasarkan pada siklus PDCA, suatu proses yang melibatkan perencanaan, pelaksanaan, pemeriksaan, pelaksanaan.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan menjadi prioritas bagi perusahaan jasa, sesuai dengan menurut (Sedjati 2015) dan (Assauri 2018), untuk memastikan bahwa layanan yang mereka tawarkan berkualitas tinggi dan memuaskan pelanggan. Dievaluasi dengan maksud menawarkan atau memberikan layanan yang sesuai dengan harapan konsumen.

Kualitas layanan dapat dijabarkan sebagai perbedaan antara fakta di lapangan dengan apa yang diharapkan konsumen dari layanan yang mereka terima. Kualitas layanan didefinisikan sebagai layanan yang baik sebagai kemampuan seseorang untuk memberikan layanan yang memuaskan pelanggan dengan standar yang ditetapkan. Metrik kepuasan pelanggan dapat ditemukan dalam lima dimensi karakteristik yang digunakan pelanggan untuk menilai kualitas layanan. Lima dimensi Karakteristik Kualitas Layanan (SERQUAL) adalah Konkrit, Andal, Responsif, Aman dan Andal, dan Empati.

Kepuasan Pelanggan

Menurut (Roisah and Iskandar 2013) kepuasan ini merupakan efek yang dirasakan dari penggunaan barang dan jasa yang diberikan untuk memenuhi standar pengguna. Kepuasan konsumen tercapai ketika kebutuhan, keinginan, dan aspirasi konsumen terpenuhi. Secara umum, kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai perbandingan pelayanan atau hasil yang diterima pelanggan dengan harapannya. Layanan atau hasil setidaknya harus memenuhi atau bahkan melampaui harapan dari pelanggan

METODE

Penelitian ini adalah jenis penelitian studi literatur menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini memakai studi pustaka yang diperoleh dari kitab, buku, website, dan jurnal yang relevan dengan masalah penelitian. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang datanya tersaji dalam kondisi yang wajar (natural setting) tanpa adanya modifikasi dalam bentuk angka ataupun bilangan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis

menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mengungkap mengenai bagaimana perkembangan dana pensiun syariah yang relatif tertinggal dengan lembaga keuangan syariah lainnya. Analisis deskriptif adalah proses menganalisis data menggunakan cara mendeskripsikan, mendefinisikan serta menggambarkan data yang telah dikumpulkan tanpa bermaksud menarik kesimpulan yang berlaku untuk pokok bahasan atau generalisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu Mie Gacoan Surabaya Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan

Sistem manajemen mutu adalah pelaksanaan tujuan dan sasaran mutu yang ditetapkan dan sudah dipastikan oleh sistem manajemen mutu. Aspek masukan seperti staf, sumber daya, dan fasilitas, kemudian aspek lingkungan seperti kebijakan, struktur, dan manajemen, dan aspek proses merupakan faktor-faktor yang berpengaruh bagi kualitas layanan. (Hidayat, Pratiwi, and Agustin 2016, hal 1) Suatu organisasi atau bisnis harus mampu mengelola sumber dayanya dalam menghadapi persaingan yang ketat saat ini untuk menyediakan produk atau layanan berkualitas tinggi, oleh karena itu diperlukan sistem manajemen mutu. Tidak diragukan lagi, penerapan sistem kualitas tertentu akan memberikan efek yang baik. Dengan bantuan mengaplikasikan sistem mutu tertentu, diyakini kualitas barang atau jasa yang dihasilkan akan lebih meningkat dan terjamin, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap barang atau jasa yang disediakan. (Pratiwi, Buchori, and Kamal 2019, hal 87)

Mengaplikasikan sistem yang sudah direncanakan dengan baik tentunya akan memberikan efek positif yakni meningkatkan dan menjamin kualitas mutu suatu barang atau jasa yang dihasilkan sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan. Hanya ketika sistem manajemen mutu yang baik diterapkan, maka kualitas tinggi dapat dihasilkan. Alat yang mempermudah bisnis untuk beroperasi secara efektif dan efisien adalah sistem manajemen mutu.

Proses *Plan, Do, Check, Action* (PDCA) yang mencakup proses perencanaan, implementasi rencana, pemeriksaan hasil implementasi rencana, dan pengambilan tindakan untuk meningkatkan hasil dan memenuhi spesifikasi, merupakan menjadi fondasi sistem manajemen mutu di Mie Gacoan Surabaya dilaksanakan. (Isniah, Hardi Purba, and Debora 2020, 73)

Plan (Perencanaan)

Plan merupakan merencanakan secara khusus dan membuat proses pelayanan masyarakat yang menyeluruh. Dan perencanaan dipandang sebagai kegiatan pengorganisasian tujuan dan prosedur yang diperlukan untuk sampai pada hasil yang sejalan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Perencanaan dilakukan untuk mendeteksi masalah yang muncul dan membuat kesimpulan tentang variabel yang mempengaruhi bagaimana masalah berasal. (Rachman 2020, hal 135)

Keterlibatan langsung manajemen dengan berusaha untuk memberikan contoh dan menunjukkan betapa pentingnya manajemen mutu bagi Gerai Mie Gacoan Surabaya. Selain itu, perubahan ke manajemen kualitas yang lebih baik merupakan pengalaman belajar

sehingga manajemen dapat mengambil keputusan cerdas terkait penyesuaian yang dapat dilakukan terhadap penerapan sistem manajemen di Gerai Mie Gacoan Surabaya melalui keterlibatan langsung dalam implementasi sehari-hari.

Perencanaan jangka panjang yang didasarkan pada sesuatu yang diarahkan pada tuntutan pelanggan yang ada dan yang akan datang dikenal sebagai perencanaan strategis untuk kualitas. Secara kontekstual, perencanaan jangka menengah dan pendek tentunya juga termasuk dalam perencanaan jangka panjang. Selain itu, ada komponen aplikasi yang membutuhkan fokus. Sikap karyawan harus positif untuk meningkatkan dan mengatur kualitas serta menghasilkan akan manajemen mutu yang baik. Sangat penting untuk mengembangkan karyawan yang hebat untuk terciptanya layanan yang berkualitas. Setiap karyawan perlu memahami bahwa tindakan mereka berpengaruh pada tingkat dan mutu pelayanan. Di sisi lain, mereka juga membutuhkan dorongan, penghargaan, dan dukungan atas pekerjaan yang mereka selesaikan dan yang sudah mereka lakukan. Penting untuk menekankan inovasi, perubahan, dan peningkatan.

Proses perencanaan ini memiliki langkah-langkah yang dapat dilakukan. (Riyantini 2017, hal 147) Pertama, perlu dilakukan identifikasi proses yang perlu diperbaiki, khususnya yang terkait dengan tujuan lembaga dan kebutuhan pelanggan. Selanjutnya, putuskan modifikasi/perbaikan apa yang akan dilakukan pada proses yang dipilih. Langkah ketiga adalah memutuskan data dan informasi apa yang dibutuhkan untuk memilih proses yang paling sesuai untuk bisnis.

Do (Pelaksanaan Perencanaan)

Do yaitu untuk melaksanakan atau menerapkan tindakan yang telah ditentukan sebelumnya. Dan *Do* adalah dengan menerapkan tahap *Plan* dalam tindakan secara bertahap sambil juga meningkatkan setiap proses untuk memenuhi tujuan perencanaan. Dengan proses *Do* yaitu yang memerlukan pelaksanaan rencana dengan aksi untuk mencapai target yang telah ditentukan dengan mempertimbangkan kemungkinan yang tidak terduga. (Setiawan 2021, hal 75)

Langkah-langkah yang dapat dilakukan selama proses *Do*. Mulailah dengan mengumpulkan detail dasar mengenai proses-proses yang sedang berjalan. Kedua, mengadaptasi dari kondisi aktual yang ada sambil menghindari menciptakan kekacauan untuk mencapai perubahan yang ingin dicapai. Ketiga, kumpulkan data sekali lagi untuk menentukan apakah perubahan tersebut menghasilkan perbaikan atau tidak.

Sumber daya manusia harus membantu penerapan sistem manajemen mutu karena mereka sangat penting untuk pengoperasian bisnis atau aktivitas apapun yang dilakukan di dalam suatu organisasi/perusahaan. Untuk menciptakan dan mempertahankan karyawan yang berkualitas yang dibutuhkan perusahaan, sektor SDM harus selalu tampil dengan taktik inovatif. Salah satu strategi untuk meningkatkan kinerja pegawai adalah melalui pengembangan pegawai yaitu dengan mengadakan pelatihan.

Karyawan di gerai Mie Gacoan mendapatkan pelatihan agar mampu menjalankan tugasnya. Untuk berhasil meningkatkan kualitas atau kinerja karyawan melalui pelatihan,

maka karyawan itu harus dipersiapkan dengan baik. Fokus peningkatan kualitas atau kinerja harus pada peningkatan keterampilan dan kapasitas terkait pekerjaan karyawan. Karena kualitas pelayanan yang baik dapat dicapai dengan anggota karyawan yang terampil dan mampu melaksanakan tugasnya.

Karyawan di gerai Mie Gacoan mendapatkan *training* agar mampu menjalankan tugasnya. Untuk berhasil meningkatkan kualitas atau kinerja karyawan melalui pelatihan, maka harus dipersiapkan dengan matang. Fokus peningkatan kualitas atau kinerja harus pada peningkatan keterampilan dan kecakapan terkait pekerjaan karyawan dan dalam menjalankan tugasnya. Karena kualitas pelayanan yang baik dapat dicapai dengan anggota karyawan yang terampil dan mampu melaksanakan tugasnya.

Check (Pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana)

Check merupakan mengacu pada membandingkan hasil penyebaran penanggulangan dengan tolok ukur yang ditetapkan dalam rencana. Dapat melakukan merencanakan ulang untuk memulai kembali siklus jika penanggulangan tidak berhasil. Dan *Check* juga bisa dimaknai seperti dalam memverifikasi pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. *Check* juga dilakukan dengan menilai dan menganalisis tujuan dan prosedur, serta melaporkan hasilnya, dan dapat memeriksa (mengevaluasi). Mengevaluasi kualitas produksi dalam kaitannya dengan standar yang ditetapkan. (Fitriani 2018, hal 626)

Penerapan sistem manajemen mutu di gerai Mie Gacoan berjalan sesuai rencana semestinya. Praktik pemantauan atau pengukuran merupakan proses kegiatan mengukur dan memantau dan jika diperlukan melakukan perbaikan atas pelaksanaan pekerjaan. Hal ini memungkinkan apa yang telah direncanakan dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Maka dari itu, tetap membutuhkan pengawasan dan pemeriksaan agar sistem manajemen mutu tetap berjalan sesuai dengan mestinya dan berjalan dengan baik juga. Maka berikut langkah-langkah yang dapat dilakukan. Pertama, memantau. Selanjutnya, menggunakan survei dan teknik observasi untuk membandingkan prosedur dan hasil. Terakhir, melaporkan hasilnya

Sangat penting untuk melakukan pemantauan atau pengawasan selama proses ini untuk memverifikasi bahwa semuanya berjalan sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat, untuk menentukan apakah semuanya beroperasi secara efisien agar nantinya diadakan perbaikan lebih lanjut, dan untuk merencanakan perubahan di masa mendatang yang akan meningkatkan efisiensi. Dirasa perlu melihat hasil pelaksanaan rencana untuk menentukan apakah salah satu pihak akan menguntungkan atau tidak, maka proses pengecekan hasil implementasi melibatkan pemeriksaan hasil implementasi sistem yang telah diimplementasikan.

Action (Tindakan untuk meningkatkan hasil dan memenuhi spesifikasi)

Action yaitu secara khusus memodifikasi suatu proses sebagai respon terhadap analisis yang telah dilakukan pada langkah *Check*. *Act* berarti memasukkan sejumlah prosedur ke dalam standar operasional yang baku jika penanggulangannya berhasil. Sampai strategi *Plan*

mengalami peningkatan yang lebih efektif tersedia, standar ini akan tetap ada dan tetap akan terus dilakukan. Penyesuaian dilakukan ketika dinilai penting, termasuk yang mengikuti standarisasi prosedur baru, untuk mencegah terulangnya masalah atau untuk menetapkan tujuan baru untuk perbaikan di masa depan. (Rusyd 2022, hal 46)

Proses *Act* ini terdiri dari beberapa langkah. Untuk memulai, meminta hasil untuk penyesuaian yang diperlukan memerlukan analisis setiap tahap dan mengubah prosedur untuk membuatnya lebih baik. Dan kedua, menuntut hasil yang melibatkan penerapan perubahan standar, seperti meninjau proses yang telah diperbaiki sebelumnya dan mengubah standar, prosedur, dan kebijakan saat ini.

Dengan berusaha memberikan pelayanan terbaik, gerai Mie Gacoan Surabaya tetap memperhatikan kepuasan pelanggan. Dengan pendekatan ini, dapat menarik pembeli untuk memesan makanan pada gerai Mie Gacoan dan akan menjadi destinasi populer yang banyak diminati. Dan untuk menghindari terulangnya masalah yang sama, maka juga perlu memastikan bahwa proses sebelumnya telah berjalan dengan baik.

Dalam sebuah organisasi yang menggunakan proses PDCA sebagai proses pemecahan masalah, terdapat konsep pemecahan masalah yang dapat diterapkan dan memiliki pola dan urutan yang sistematis. Proses PDCA adalah penerapan konsep kontrol kualitas. Metodologi PDCA dapat membantu meningkatkan efisiensi penanganan tugas kontrol kualitas. Dengan demikian, jika semua proses dilakukan sesuai dengan langkah-langkahnya, maka proses *Plan, Do, Check, Action* (PDCA) dapat berjalan lancar.

Dimensi Kualitas Layanan Gerai Mie Gacoan Surabaya

Pelanggan akan mengevaluasi kualitas layanan dengan menggunakan lima prinsip dimensi layanan berikut ini sebagai ukuran karena kualitas pelayanan merupakan konsep yang kompleks. (Khusnul and Ugie 2018, hal 12):

a) Reliabilitas (Reliability)

Reliabilitas adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan. Seperti, Misalnya, apakah gerai mie gacoan buka tepat waktu sesuai dengan papan atau sesuai dengan informasi yang ada di internet dan sosial media mie gacoan.

Salah satu yang sangat penting demi kemajuan suatu usaha adalah pembentukan kepercayaan pelanggan, pemberian pelayanan dengan sungguh-sungguh serta berusaha memuaskan pelanggan akan membantu pembentukan kepercayaan. Dengan memberikan dengan apa adanya suatu informasi, maka akan meyakinkan pelanggan. (Yuvendri and Susanto 2015, hal 6)

b) Responsif (Responsiveness)

Responsif yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tepat waktu. Seperti, Misalnya, karyawan dengan cekatan membantu para pelanggan, dan pelanggan tidak perlu lama mengantri untuk memperoleh pelayanan.

Selain cepat, karyawan yang baik juga mau menerima permintaan atau keinginan dari pelanggan jika mereka membutuhkan bantuan. Ketika pelanggan masih meminta sesuatu kepada karyawan yang tidak responsif, berarti karyawan kurang memperhatikan permintaan mereka. (Ibrahim, n.d., hal 325)

c) Kepastian/jaminan (Assurance)

Pengetahuan dan sikap karyawan merupakan dapat membentuk kepastian/jaminan. Kompetensi untuk memberikan pelayanan, kesopanan, dan rasa hormat kepada pelanggan merupakan karakteristik dari dimensi assurance. Seperti misalnya, karyawan bersikap santun dan ramah pada pelanggan, pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

d) Empati (Empathy)

Empati yaitu merupakan kemampuan dan kemauan karyawan memahami kebutuhan pelanggan. memberikan perhatian pada setiap individu pelanggan secara khusus Kesiapan untuk mendekati, menawarkan memberi perlindungan, dan upaya untuk memahami keinginan, kebutuhan, dan perasaan pelanggan adalah beberapa aspek ciri-ciri dari dimensi empati. (Sarifuddin and Isra 2019, hal 4)

e) Nyata (Tangibles)

Nyata yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata. Penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti alat dan perlengkapan yang mendukung pelaksanaan pelayanan, merupakan contoh dari hal-hal yang nyata. Seperti misalnya, apakah karyawan berpenampilan rapi, apakah ruangan bersih dan nyaman.

Tingkat Kualitas Pelayanan Pada Gerai Mie Gacoan Surabaya

Kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas layanan, yang dapat ditunjukkan dengan cepatnya pelayanan untuk pengiriman dan reaksi terhadap masalah dan keluhan pelanggan. Ini membuat pelanggan merasa bahwa mereka dihargai. Model kualitas layanan dengan membandingkan layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang benar-benar mereka terima atau alami untuk menggambarkan situasi di mana klien menciptakan harapan layanan berdasarkan pengalaman sebelumnya, pemasaran dari mulut ke mulut, dan iklan. (Haryanto 2013, hal 1467)

Adapun tingkatan kualitas pelayanan sebagai berikut:

1) Criminal

Kriminal merupakan level yang paling rendah, memberikan pelayanan yang buruk, mengingkari janji, dan bahkan merugikan pelanggan. Misalnya, salah dalam menuliskan pesanan pelanggan atau pesanan tidak sesuai yang diinginkan pelanggan.

2) Basic

Meskipun tidak merugikan pelanggan, layanan seadanya ada di tingkat kedua. Misalnya, adanya fasilitas yang tidak memadai seperti adanya kursi dan meja untuk makan rusak.

3) Expected

Tingkat layanan ketiga adalah apa yang harus diberikan berdasarkan keadaan atau rata-rata. Seperti misalnya, membuka gerai sesuai informasi yang sudah disebarkan,

kemudian memberikan ucapan selamat pagi, siang atau sore, memberikan ucapan terimakasih dan mohon maaf dengan ramah.

4) Desired

Tingkat pelayanan ini sedikit lebih tinggi daripada pelayanan yang standar. Seperti misalnya, karyawan mengantarkan pesannya ke meja yang sesuai dengan nomor yang sudah diberikan pada waktu pembayaran makanan.

5) Suprising/Unbelievable.

Pelayanan yang memberikan kejutan kepada pelanggan, layanan personal yang mempesona pelanggan. Misalnya, memberikan promo pada tanggal tertentu seperti pada saat pembukaan awal gerai atau pada saat tanggal cantik

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang ditemukan saat penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan manajemen mutu di Gerai Mie Gacoan Cabang Surabaya sudah berfungsi dengan baik dan mengalami peningkatan sebagai pedoman penerapan praktik manajemen mutu untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Sistem Manajemen Mutu gerai Gacoan Mie cabang Ambengan Surabaya dirancang untuk menyediakan restoran dengan kemampuan untuk mengontrol, mencapai, mempertahankan, dan meningkatkan kualitas layanan. Praktik manajemen mutu ini diawali dengan proses perencanaan di sektor pimpinan Mie Gacoan, melaksanakan langkah-langkah peningkatan kualitas yang mengutamakan kepuasan pelanggan dan memberikan layanan berkualitas kepada konsumen, kemudian mewujudkan diri dalam peningkatan kualitas kerja karyawan dan melalui penggunaan alat/penilaian dalam standar kualitas layanan organisasi untuk memantau kantor cabang dan terus memeriksa proses implementasi untuk mencapai kualitas. Kemudian melakukan koreksi dan evaluasi atas permasalahan yang muncul dalam pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Bukti adanya penerapan sistem manajemen mutu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat diperhatikan dari keuntungan yang diperoleh penyedia jasa dan konsumen yang bertindak sebagai pemberi layanan dan konsumen sebagai penerima layanan. Serta meningkatnya kerjasama yang ditawarkan oleh restoran lain berkaitan dengan kualitas pelayanan yang dimiliki gerai Mie Gacoan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Zanuwar Faisal. 2018. "Analisis Kualitas Layanan Konsumen Pada Rumah Makan ' Waroeng Steak and Shake ' Yogyakarta." Universitas Islam Indonesia.
- Anissah Balqis Anggraini, and Saino. 2022. "Pengaruh Harga, Physical Evidence, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Mie Gacoan Surabaya." *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)* 10 (1): 1591–99.
- Aslami, Nuri. 2020. "Sistem Manajemen Mutu." Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Assauri, Sofjan. 2018. *Manajemen Pemasaran*. 1st ed. Jakarta: Rajawali Press.
- F, Nahrumi. 2017. "Sistem Manajemen Mutu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Cabang Makassar." Universitas Muhammadiyah Makassar.

- Fitriani. 2018. "SIKLUS PDCA DAN FILOSOFI KAIZEN Fitriani 1." *Manajemen* 16 (1): 625–40.
- Gasperz, V. 2003. *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia.
- Haryanto, Resty Avita. 2013. "Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran McDonald's™ Manado." *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 1 (4): 1465–73. <https://doi.org/10.35794/emba.v1i4.2923>.
- Hidayat, Aziz Alimul, Ana Pratiwi, and Ratna Agustin. 2016. "Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pelayanan Keperawatan Melalui Kepemimpinan Mutu Kepala Ruangan." *Jurnal Ners* 11 (1): 1–6. <https://doi.org/10.20473/jn.v11i1.1450>.
- Ibrahim, Mariaty. n.d. "IMPLEMENTASI PELAYANAN PADA RESTORAN GRAND JATRA LEMBPGR PENELITIN," 323–28.
- Isniah, Sarah, Humiras Hardi Purba, and Fransisca Debora. 2020. "Plan Do Check Action (PDCA) Method: Literature Review and Research Issues." *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri* 4 (1): 72–81. <https://doi.org/10.30656/jsmi.v4i1.2186>.
- Kartawijaya, Johan. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Mie Gacoan Bandung)." Universitas Telkom Bandung.
- Khusnul, L, and Y Ugie. 2018. "Pelayanan Restoran Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan." *Repository Universitas Bina Sarana Informatika (RUBSI)*, retrived from <https://osf.io/ky6d5/>.
- Lina Hanim, Nada. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Mie Gacoan." Universitas Islam Malang.
- Nasution, M N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pratiwi, Galuh Gita, Nur S Buchori, and Mustafa Kamal. 2019. "Penerapan Manajemen Mutu Dalam Meningkatkan Kinerja Keuangan Bni Syariah Periode 2010 – 2017." *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 6 (2): 83–106. <https://doi.org/10.46899/jeps.v6i2.83>.
- Rachman, Poppy. 2020. "Implementasi Plan-Do-Check-Act (Pdca) Berbasis Key Performance Indicators (Kpi): Studi Kasus Di Smp-Sma Integral Ar-Rohmah Dau Malang." *AL-TANZIM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 4 (2): 14–27. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v4i2.981>.
- Riyantini. 2017. "Pendekatan Pdca Dalam Kegiatan Pemantauan Pdca Approach in Monitoring Quality Control." *Jurnal Ilmiah VISI PGTK PAUD Dan DIKMAS* 12 (20): 143–53.
- Roisah, R, and I Iskandar. 2013. "Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Tabungan Negara Kcp Kopo." *Jurnal Ecodomica* 1 (2): 23–32.
- Rusyd, I. 2022. "Analisis Kecacatan Produk Pada Produksi Batu Bata Merah Dengan Metode Plan, Do, Check, Act Pada Dr Group Majenang." *Jurnal TRINISTIK: Jurnal Teknik Industri, Bisnis ...* 2 (2). <https://journal.itelkom-pwt.ac.id/index.php/trinistik/article/view/668%0Ahttps://journal.itelkom-pwt.ac.id/index.php/trinistik/article/download/668/243>.
- Sarifuddin, and Mohammad Isra. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kentucky Fried Chicken Cabang Palu Grand Mall." *Jemma | Jurnal of Economic , Management and Accounting* 2 (4): 77–88.
- Sedjati, R S. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Setiawan, Heri. 2021. "Penerapan Konsep Siklus Plan-Do-Check-Action (Pdca) Untuk

- Meningkatkan Kinerja Load Lugger.” *Industri Inovatif - Jurnal Teknik Industri*, no. September: 71–78.
- Wahyu Abdi Permana, Edwin, and Panjaitan Hotman. 2021. “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Kenyamanan Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mie Gacoan Ambengan Surabaya.”
- Yuvendri, Rido, and Romi Susanto. 2015. “Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat (Tabungan) Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Prima Mulia Anugrah Cabang Padang” 45: 1–11.