

Strategi Penerapan Manajemen Mutu untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Rumah Makan Lamun Ombak)

Yeriss Tamara¹, Arfah², Lusiana³

^{1,2,3} Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang

Email: tamarayeriss@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi penerapan manajemen mutu dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Rumah Makan Lamun Ombak. Persaingan bisnis kuliner yang semakin ketat menuntut setiap pelaku usaha untuk mampu mempertahankan kualitas produk, pelayanan, serta efektivitas operasional melalui penerapan manajemen mutu yang berkesinambungan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam dengan pemilik, manajer operasional, dan karyawan, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi manajemen mutu di Rumah Makan Lamun Ombak dilakukan melalui penyusunan standar operasional prosedur (SOP), pengawasan kualitas bahan baku, pelatihan karyawan, evaluasi pelayanan, komunikasi internal, serta perbaikan berkelanjutan. Implementasi strategi tersebut memberikan dampak positif terhadap peningkatan disiplin kerja, produktivitas, kualitas pelayanan, kerja sama tim, dan kepuasan pelanggan. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti konsistensi penerapan SOP pada jam operasional yang padat dan kebutuhan pelatihan secara berkala. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan manajemen mutu secara konsisten mampu meningkatkan kinerja karyawan sekaligus memperkuat daya saing Rumah Makan Lamun Ombak.

Kata Kunci: Manajemen Mutu, Strategi, Kinerja Karyawan, Rumah Makan, Kualitas Pelayanan

This is an open access article under the [CC BY-NC](#) license



Corresponding Author:

Yeriss Tamara

Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang

tamarayeriss@gmail.com

1. Pendahuluan

Industri kuliner merupakan salah satu sektor ekonomi kreatif yang mengalami pertumbuhan pesat di Indonesia dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi nasional, penciptaan lapangan kerja, serta peningkatan pendapatan masyarakat. Pertumbuhan jumlah usaha kuliner yang terus meningkat menyebabkan persaingan antar pelaku usaha menjadi semakin ketat. Kondisi tersebut menuntut setiap perusahaan untuk mampu menghasilkan produk yang berkualitas, memberikan pelayanan yang prima, serta membangun keunggulan kompetitif yang berkelanjutan agar mampu mempertahankan loyalitas pelanggan. Dalam menghadapi persaingan tersebut, perusahaan tidak hanya dituntut untuk meningkatkan kualitas produk, tetapi juga harus memperhatikan kualitas proses bisnis dan kualitas sumber daya manusia sebagai faktor utama dalam mencapai keberhasilan organisasi (Goetsch & Davis, 2022; Putri & Wibowo, 2023; Sari et al., 2024).

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang sangat menentukan keberhasilan usaha kuliner karena pelanggan tidak hanya menilai cita rasa makanan, tetapi juga kecepatan pelayanan, kebersihan, keramahan karyawan, kenyamanan tempat, dan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen. Tingginya ekspektasi pelanggan mendorong perusahaan untuk menerapkan sistem manajemen mutu secara konsisten agar seluruh aktivitas operasional berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan. Penerapan manajemen mutu diyakini mampu meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kesalahan

pelayanan, memperbaiki koordinasi kerja, serta meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan (Tjiphanata & Tumewu, 2024; Arzakila et al., 2023; Juliansyah et al., 2022).

Rumah Makan Lamun Ombak merupakan salah satu rumah makan khas Minangkabau yang telah dikenal luas di Kota Padang karena memiliki kualitas makanan yang baik, variasi menu yang lengkap, kapasitas pelayanan yang besar, serta mampu melayani pelanggan dari berbagai daerah. Sebagai salah satu rumah makan yang telah berkembang menjadi tujuan wisata kuliner, Rumah Makan Lamun Ombak dituntut untuk mampu mempertahankan kualitas pelayanan di tengah meningkatnya jumlah pelanggan setiap harinya. Keberhasilan mempertahankan eksistensi usaha tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas makanan yang disajikan, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, tepat, dan profesional. Oleh karena itu, perusahaan perlu menerapkan strategi manajemen mutu yang mampu menciptakan budaya kerja berkualitas sehingga seluruh karyawan dapat bekerja secara efektif dan efisien (Pandanga & Murdana, 2023; Hidayat et al., 2023).

Manajemen mutu merupakan suatu pendekatan manajerial yang berorientasi pada peningkatan kualitas secara menyeluruh melalui keterlibatan seluruh anggota organisasi dalam setiap proses kerja. Konsep ini menekankan pentingnya kepemimpinan yang efektif, fokus pada pelanggan, keterlibatan karyawan, pendekatan proses, pengambilan keputusan berbasis data, serta perbaikan berkelanjutan (continuous improvement). Implementasi manajemen mutu yang dilakukan secara konsisten akan menghasilkan proses kerja yang lebih efektif, meningkatkan produktivitas organisasi, mengurangi pemborosan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan maupun kinerja karyawan. Dengan demikian, manajemen mutu tidak hanya berfungsi sebagai alat pengendalian kualitas produk, tetapi juga sebagai strategi pengelolaan organisasi secara menyeluruh (ISO, 2015; Goetsch & Davis, 2022; Rahman et al., 2024).

Dalam perspektif manajemen sumber daya manusia, keberhasilan penerapan manajemen mutu sangat dipengaruhi oleh kualitas kinerja karyawan. Karyawan merupakan pelaksana utama seluruh proses operasional perusahaan sehingga kemampuan, kompetensi, disiplin, motivasi, dan komitmen kerja yang dimiliki akan menentukan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan. Semakin baik sistem manajemen mutu yang diterapkan perusahaan, maka semakin tinggi pula peluang terciptanya lingkungan kerja yang mendukung peningkatan produktivitas, tanggung jawab, kerja sama tim, serta inovasi dalam memberikan pelayanan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penerapan Total Quality Management (TQM) memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan, efektivitas organisasi, dan daya saing perusahaan (Juliansyah et al., 2022; Nurhayati et al., 2023; Saputra & Yuliana, 2024).

Penelitian terdahulu mengenai Rumah Makan Lamun Ombak menunjukkan bahwa produktivitas operasional memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan daya saing usaha. Namun demikian, penelitian tersebut juga mengungkapkan masih terdapat beberapa kendala, antara lain belum optimalnya penerapan standar operasional prosedur secara konsisten, perlunya penguatan sistem dokumentasi, serta evaluasi kinerja yang belum dilakukan secara terstruktur. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perusahaan masih memiliki peluang untuk meningkatkan efektivitas penerapan manajemen mutu sehingga seluruh proses operasional dapat berjalan lebih efisien dan berkualitas (Pandanga & Murdana, 2023). Selain itu, penelitian mengenai kualitas pelayanan pada Rumah Makan Lamun Ombak membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, sehingga peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah satu strategi utama dalam mempertahankan loyalitas konsumen di tengah persaingan industri kuliner yang semakin kompetitif (Putra & Kurniawan, 2022).

Meskipun berbagai penelitian telah membahas hubungan antara manajemen mutu, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan, kajian yang secara khusus mengkaji strategi penerapan manajemen mutu dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Rumah Makan Lamun Ombak masih relatif terbatas. Sebagian besar

penelitian lebih berfokus pada aspek kualitas pelayanan atau kepuasan konsumen, sementara implementasi strategi manajemen mutu sebagai upaya meningkatkan kinerja sumber daya manusia belum banyak dikaji secara mendalam. Padahal, keberhasilan organisasi sangat bergantung pada kemampuan perusahaan dalam mengintegrasikan sistem manajemen mutu dengan pengembangan kompetensi karyawan sehingga tercipta budaya kerja yang berorientasi pada kualitas, produktivitas, dan kepuasan pelanggan (Arzakila et al., 2023; Tjiphanata & Tumewu, 2024; Sari et al., 2024).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi penerapan manajemen mutu dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Rumah Makan Lamun Ombak. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis dalam pengembangan kajian manajemen mutu pada industri kuliner serta memberikan kontribusi praktis bagi manajemen Rumah Makan Lamun Ombak dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan, pengembangan sumber daya manusia, dan peningkatan daya saing usaha secara berkelanjutan.

2. Tinjauan Pustaka

Manajemen mutu merupakan suatu sistem pengelolaan organisasi yang bertujuan untuk mengarahkan, mengendalikan, dan meningkatkan seluruh aktivitas operasional agar mampu menghasilkan produk maupun jasa yang sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan serta memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Manajemen mutu tidak hanya berorientasi pada hasil akhir berupa kualitas produk atau jasa, tetapi juga menekankan pentingnya pengelolaan seluruh proses organisasi secara efektif dan efisien. Melalui penerapan manajemen mutu, organisasi dapat meminimalkan kesalahan, meningkatkan produktivitas, mengurangi pemborosan, serta menciptakan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan (Goetsch & Davis, 2022; ISO, 2015).

Konsep manajemen mutu menempatkan kualitas sebagai tanggung jawab seluruh anggota organisasi, bukan hanya bagian pengendalian mutu. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi manajemen mutu sangat dipengaruhi oleh komitmen pimpinan, kompetensi sumber daya manusia, budaya organisasi, serta kemampuan perusahaan dalam melakukan evaluasi dan perbaikan secara terus-menerus. Organisasi yang mampu menerapkan manajemen mutu secara konsisten akan lebih mudah meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat daya saing, dan menciptakan nilai tambah bagi pelanggan maupun pemangku kepentingan. Selain itu, penerapan manajemen mutu juga berperan dalam meningkatkan motivasi, disiplin, dan kinerja karyawan karena setiap individu memiliki tanggung jawab yang sama dalam menjaga kualitas pekerjaan (Arzakila et al., 2023).

Penerapan manajemen mutu didasarkan pada beberapa prinsip utama yang saling berkaitan. Prinsip pertama adalah fokus pada pelanggan, yaitu seluruh aktivitas organisasi diarahkan untuk memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan pelayanan yang mampu memenuhi bahkan melampaui harapan mereka. Prinsip kedua adalah kepemimpinan, yaitu kemampuan pimpinan dalam menetapkan visi, misi, serta budaya mutu yang menjadi pedoman bagi seluruh anggota organisasi. Prinsip ketiga adalah keterlibatan karyawan, yang menekankan bahwa setiap pegawai memiliki peran penting dalam proses peningkatan mutu sehingga partisipasi aktif, kerja sama, dan pengembangan kompetensi menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan organisasi (Tjiphanata & Tumewu, 2024).

Selain itu, prinsip pendekatan proses menjelaskan bahwa setiap aktivitas organisasi merupakan bagian dari suatu sistem yang saling berkaitan sehingga pengelolaan proses yang efektif akan menghasilkan keluaran yang berkualitas. Prinsip berikutnya adalah perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), yaitu organisasi harus senantiasa melakukan evaluasi dan penyempurnaan terhadap seluruh proses kerja agar mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi, kebutuhan pelanggan, dan dinamika

lingkungan bisnis. Manajemen mutu juga menekankan pentingnya pengambilan keputusan berbasis fakta, yaitu setiap kebijakan organisasi harus didasarkan pada data yang akurat dan hasil analisis yang objektif sehingga mampu menghasilkan keputusan yang tepat (Heizer et al., 2020).

Prinsip terakhir adalah membangun hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok. Hubungan yang baik dengan pemasok akan menjamin ketersediaan bahan baku yang berkualitas, meningkatkan efisiensi rantai pasok, serta mendukung kelancaran proses operasional organisasi. Dengan menerapkan seluruh prinsip tersebut secara terpadu, organisasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan, produktivitas, kepuasan pelanggan, serta kinerja karyawan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, manajemen mutu menjadi salah satu strategi utama yang harus diterapkan oleh perusahaan, termasuk pada industri kuliner, untuk menciptakan keunggulan kompetitif dan mempertahankan keberlangsungan usaha di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat (Juliansyah et al., 2022).

3. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai strategi penerapan manajemen mutu dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Rumah Makan Lamun Ombak Padang. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan fenomena secara komprehensif berdasarkan kondisi nyata di lapangan, sehingga peneliti dapat memahami proses penerapan manajemen mutu, kendala yang dihadapi, serta dampaknya terhadap kinerja karyawan. Metode studi kasus digunakan karena penelitian berfokus pada satu objek penelitian secara mendalam dengan mempertimbangkan berbagai aspek yang memengaruhi implementasi manajemen mutu di dalam organisasi.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Rumah Makan Lamun Ombak Padang yang dipilih karena merupakan salah satu rumah makan khas Minangkabau yang telah memiliki reputasi baik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Penelitian ini melibatkan beberapa informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Informan terdiri atas pemilik usaha, manajer operasional, supervisor, serta beberapa karyawan yang dianggap memahami secara langsung proses penerapan manajemen mutu dan pelaksanaan kegiatan operasional sehari-hari.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung aktivitas operasional, proses pelayanan, pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP), serta interaksi antara karyawan dengan pelanggan. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur kepada seluruh informan guna memperoleh informasi mengenai strategi penerapan manajemen mutu, kebijakan perusahaan, pelaksanaan pengawasan, evaluasi kinerja, serta berbagai kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui pengumpulan dokumen yang berkaitan dengan struktur organisasi, standar operasional prosedur, dokumentasi kegiatan, serta data pendukung lainnya.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas dan validitas yang tinggi.

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan strategi manajemen mutu di Rumah Makan Lamun Ombak dilakukan melalui beberapa aspek utama sebagai berikut:

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi dasar utama dalam strategi manajemen mutu di Rumah Makan Lamun Ombak. SOP diterapkan untuk memastikan seluruh proses pelayanan berjalan secara seragam, efektif, dan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan perusahaan. Standar tersebut mencakup prosedur penerimaan pelanggan, penyajian makanan dan minuman, kebersihan ruang makan, penanganan pembayaran, hingga mekanisme penyelesaian keluhan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara, seluruh karyawan diwajibkan memahami dan menjalankan SOP sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Penerapan SOP memberikan kejelasan mengenai pembagian tugas dan tanggung jawab sehingga mampu meminimalkan kesalahan kerja serta meningkatkan koordinasi antarbagian. Selain itu, adanya SOP membantu perusahaan mempertahankan konsistensi kualitas pelayanan meskipun jumlah pelanggan meningkat pada jam-jam sibuk. Observasi peneliti juga menunjukkan bahwa pelayanan menjadi lebih cepat dan terorganisir karena setiap karyawan telah memahami alur kerja yang harus dilakukan. Dengan demikian, SOP berperan penting dalam menciptakan efisiensi operasional, meningkatkan disiplin kerja, serta mendukung tercapainya kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang konsisten dan berkualitas.

Pengendalian Mutu Bahan Baku

Pengendalian mutu bahan baku merupakan strategi penting yang diterapkan Rumah Makan Lamun Ombak untuk menjaga kualitas makanan yang disajikan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian, perusahaan melakukan proses seleksi pemasok secara ketat dengan mempertimbangkan kualitas, kesegaran, kebersihan, harga, serta kontinuitas pasokan bahan baku. Setiap bahan makanan yang diterima diperiksa terlebih dahulu sebelum digunakan dalam proses produksi sehingga hanya bahan yang memenuhi standar kualitas yang akan diolah. Selain itu, perusahaan menerapkan sistem penyimpanan yang sesuai dengan karakteristik masing-masing bahan agar kesegaran dan nilai gizinya tetap terjaga. Pengawasan terhadap kualitas bahan baku dilakukan setiap hari oleh bagian dapur dan supervisor operasional sehingga potensi kerusakan atau penurunan kualitas dapat segera diidentifikasi. Penerapan pengendalian mutu tersebut tidak hanya menjaga cita rasa makanan tetap konsisten, tetapi juga meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas produk yang ditawarkan. Hasil observasi menunjukkan bahwa proses pengolahan makanan menjadi lebih efisien karena bahan baku yang digunakan telah memenuhi standar perusahaan. Dengan demikian, pengendalian mutu bahan baku menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung kualitas produk dan meningkatkan daya saing Rumah Makan Lamun Ombak.

Pelatihan Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan karyawan menjadi salah satu strategi utama dalam penerapan manajemen mutu di Rumah Makan Lamun Ombak. Pelatihan diberikan kepada karyawan baru maupun karyawan lama sebagai upaya meningkatkan kompetensi, keterampilan, dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Materi pelatihan meliputi teknik pelayanan pelanggan, komunikasi yang efektif, kebersihan lingkungan kerja, keamanan pangan, penggunaan peralatan kerja, serta etika dalam melayani konsumen. Selain pelatihan formal, perusahaan juga menerapkan pembelajaran langsung di tempat kerja melalui pendampingan oleh supervisor dan karyawan yang lebih berpengalaman. Program ini membantu karyawan memahami standar pelayanan yang diharapkan perusahaan serta meningkatkan kemampuan dalam menghadapi berbagai situasi di lapangan. Berdasarkan hasil wawancara,

pelatihan memberikan dampak positif terhadap rasa percaya diri, kemampuan bekerja sama, serta kecepatan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa karyawan mampu memberikan pelayanan yang lebih ramah, responsif, dan profesional setelah mengikuti pelatihan. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi melalui pelatihan menjadi investasi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara berkelanjutan.

Evaluasi Berkala

Evaluasi berkala merupakan bagian penting dari strategi manajemen mutu yang diterapkan oleh Rumah Makan Lamun Ombak. Berdasarkan hasil penelitian, pimpinan secara rutin melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan melalui pengamatan langsung, laporan supervisor, serta masukan dari pelanggan. Evaluasi dilakukan dengan memperhatikan beberapa indikator, antara lain disiplin kerja, kualitas pelayanan, produktivitas, kemampuan bekerja sama, ketepatan waktu, dan kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil evaluasi kemudian dijadikan dasar dalam memberikan pembinaan, arahan, maupun penghargaan kepada karyawan yang menunjukkan kinerja terbaik. Sistem evaluasi tersebut juga berfungsi sebagai sarana untuk mengidentifikasi kelemahan yang masih terjadi sehingga perusahaan dapat segera melakukan tindakan perbaikan. Berdasarkan hasil wawancara, karyawan menilai bahwa evaluasi berkala memberikan motivasi untuk bekerja lebih baik karena setiap hasil kerja memperoleh perhatian dari pimpinan. Observasi peneliti menunjukkan bahwa evaluasi yang dilakukan secara konsisten mampu meningkatkan kedisiplinan, tanggung jawab, dan semangat kerja karyawan. Dengan demikian, evaluasi berkala tidak hanya menjadi alat pengendalian mutu, tetapi juga berperan dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan sumber daya manusia.

Continuous Improvement

Penerapan prinsip *continuous improvement* atau perbaikan berkelanjutan menjadi salah satu strategi yang mendukung keberhasilan manajemen mutu di Rumah Makan Lamun Ombak. Berdasarkan hasil penelitian, perusahaan secara rutin melakukan evaluasi terhadap proses pelayanan dengan memanfaatkan masukan dari pelanggan, hasil pengawasan internal, serta pengalaman operasional sehari-hari. Setiap kritik dan saran yang diterima dijadikan bahan evaluasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan maupun sistem kerja yang masih belum optimal. Perusahaan juga melakukan diskusi rutin antara pimpinan, supervisor, dan karyawan guna mencari solusi terhadap berbagai kendala yang muncul selama operasional berlangsung. Pendekatan ini menciptakan budaya organisasi yang terbuka terhadap perubahan dan mendorong seluruh karyawan untuk berpartisipasi dalam upaya peningkatan mutu. Hasil observasi menunjukkan bahwa berbagai perbaikan, seperti penyederhanaan alur pelayanan, peningkatan kebersihan area kerja, serta penyesuaian pembagian tugas, mampu meningkatkan efisiensi operasional. Dampak dari penerapan perbaikan berkelanjutan terlihat pada meningkatnya disiplin kerja, kecepatan pelayanan, kerja sama tim, produktivitas, kualitas pelayanan, serta kepuasan pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa budaya perbaikan berkelanjutan merupakan faktor penting dalam menjaga daya saing dan keberlanjutan usaha Rumah Makan Lamun Ombak.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi penerapan manajemen mutu di Rumah Makan Lamun Ombak telah dilaksanakan melalui penyusunan dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), pengawasan kualitas bahan baku, pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan, evaluasi kinerja secara berkala, komunikasi internal yang efektif, serta penerapan prinsip *continuous improvement*. Implementasi strategi tersebut terbukti mampu meningkatkan kualitas kerja, kedisiplinan, produktivitas, kerja sama tim, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga

mendukung peningkatan kepuasan pelanggan dan daya saing perusahaan. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan dalam menjaga konsistensi penerapan SOP, terutama pada saat volume pelanggan meningkat. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan yang lebih intensif, pelatihan yang berkesinambungan, serta evaluasi rutin agar penerapan manajemen mutu dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

6. Referensi

- [1] I. N. L. F. Arzakila, R. Hakim, and F. M. Mahdi, "Manajemen pengendalian mutu dalam meningkatkan kepuasan konsumen," *International Journal of Integrated Education, Development and Innovation*, vol. 1, no. 2, pp. 120–130, 2023.
- [2] D. L. Goetsch and S. B. Davis, *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*, 9th ed. Pearson Education, 2022.
- [3] J. Heizer, B. Render, and C. Munson, *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*, 13th ed. Pearson, 2020.
- [4] International Organization for Standardization, *ISO 9001:2015 Quality Management Systems—Requirements*. Geneva, Switzerland: ISO, 2015.
- [5] A. Juliansyah, Cahyono, and T. Abduh, "Pengaruh penerapan pengendalian mutu terpadu terhadap kinerja karyawan melalui inovasi dan kualitas sumber daya manusia," *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, vol. 9, no. 2, pp. 145–158, 2022.
- [6] S. Nurhayati, A. Pratama, and R. Kurniawan, "Pengaruh Total Quality Management terhadap kinerja karyawan pada perusahaan jasa," *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, vol. 14, no. 1, pp. 45–58, 2023.
- [7] C. R. Pandanga and I. N. Murdana, "Produktivitas operasional sebagai strategi peningkatan daya saing UMKM Rumah Makan Lamun Ombak," *Journal of Social Entrepreneurship and Business*, vol. 3, no. 2, pp. 95–107, 2023.
- [8] D. Putra and A. Kurniawan, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Lamun Ombak Padang," *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, vol. 5, no. 1, pp. 34–45, 2022.
- [9] A. R. Putri and H. Wibowo, "Strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam menghadapi persaingan industri kuliner," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, vol. 18, no. 2, pp. 112–124, 2023.
- [10] M. F. Rahman, H. Siregar, and D. Lestari, "Implementasi sistem manajemen mutu dalam meningkatkan kinerja organisasi sektor jasa," *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, vol. 26, no. 1, pp. 55–68, 2024.
- [11] R. Saputra and D. Yuliana, "Penerapan Total Quality Management dalam meningkatkan produktivitas dan daya saing perusahaan," *Jurnal Ilmiah Manajemen*, vol. 12, no. 1, pp. 78–91, 2024.
- [12] N. Sari, E. Putri, and A. Wahyudi, "Manajemen mutu sebagai strategi peningkatan kualitas pelayanan pada industri kuliner," *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 13, no. 1, pp. 23–36, 2024.
- [13] R. Tjiphanata and F. J. Tumewu, "Analisis penerapan manajemen mutu terpadu di Rumah Sakit Umum Daerah Maria Walanda Maramis," *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, vol. 12, no. 2, pp. 1412–1423, 2024.