

ANALISIS ISO 9001:2015 MANAJEMEN MUTU PADA UMKM AYAM GEPREK XYZ

Ridwanda D. Chair¹⁾, Mohammad A. Pradaka²⁾, Zinedine A. Sasmito³⁾

^{1,2)}Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
Jl. Rungkut Madya Surabaya 60294

³⁾ Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
Jl. Rungkut Madya Surabaya 60294

e-mail: Ridwanda@gmail.com¹⁾, amripradaka023@gmail.com²⁾, 18032010085@student.upnjatim.ac.id³⁾

ABSTRAK

Dalam ISO 9001 manajemen mutu memiliki beberapa standard dan kualitas yang harus dapat dipenuhi untuk menjaga kualitas lembaganya, sehingga diupayakan suatu kemampuan untuk mengidentifikasi dan menjalankan pekerjaan yang berhubungan dan berinteraksi dengan baik. Hal tersebut digunakan untuk mengetahui apakah terjadi penyimpangan yang tidak diperlukan sehingga menghambat kinerja dari suatu usaha. Ketika suatu usaha berupaya untuk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, maka usaha tersebut harus menetapkan mutu usaha sesuai persyaratan standar sebagai dasar pelaksanaan dan peningkatan mutu yang berkelanjutan. UMKM ayam geprek xyz ini merupakan suatu usaha yang sudah berdiri sejak tahun 2013 dan memiliki citra yang baik dikalangan masyarakat dengan produk unggulannya berupa Ayam Geprek. Dalam peningkatannya UMKM ini membutuhkan beberapa dokumen terkait Sistem Manajemen Mutu (SMM) demi menjaga kualitas produk dan layanannya. Maka untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh UMKM, peneliti menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dengan bantuan tools fishbone diagram dengan standart ISO 9001:2015. Setelah dilakukan analisis menggunakan fishbone diagram didapatkan faktor yang mempengaruhi bahan baku ialah mengenai pemilihan standar bahan baku yang belum ditetapkan, sedangkan untuk proses produksi ialah belum ditetapkannya SOP yang jelas dalam pembuatan produk, dan untuk customer focus ialah fasilitas yang kurang mencukupi serta kurangnya pos pelayanan sehingga menyebabkan antrian yang membeludak.

Kata Kunci: Manajemen Mutu, ISO 9001, UMKM, Kualitas, Pelayanan.

ABSTRACT

In ISO 9001 quality management has several standards and qualities that must be met to maintain the quality of the institution, so that an ability is sought to identify and carry out related and interacting work properly. It is used to determine whether there are unnecessary deviations that hinder the performance of a business. In the analysis, an integrated system is needed which is applied by the workers involved in the application of this system, starting from the most basic level to the top, so that the implementation gets maximum results (not lame). When a business seeks to implement the ISO 9001:2015 quality management system, the business must determine business quality according to standard requirements as the basis for implementing and continuously improving quality. This XYZ Geprek Chicken UMKM is a business that has been established since 2013 and has a good image among the public with its superior product in the form of Geprek Chicken. In improving this MSME requires several documents related to the Quality Management System (QMS) in order to maintain the quality of its products and services. To overcome the problems faced by MSMEs, the researchers carried out socialization and implementation of the ISO 9001:2015 analysis. In ISO 9001:2015 contains the requirements of a quality management system which implies an effort to control the process in achieving its goals including conformity with raw material standards, control of production processes and customer satisfaction, which can result in continuous improvement.

Keywords: Quality Management, ISO 9001, UMKM, Quality, Service.

I. PENDAHULUAN

Dalam situasi persaingan bisnis yang semakin ketat standarisasi mutu sangat diperlukan dengan tujuan memberikan hasil produk yang berkualitas kepada pelanggan, hasil produk berkualitas dapat ditandai dengan manajemen sistem yang terstruktur dengan mutu standar yang telah ditetapkan (Syahrullah et al., 2018). Hal ini bisa direalisasikan bilamana memiliki pedoman operasional yang baik dengan sistem manajemen mutu berdasarkan standar ISO 9001 (Lukman, 2021). Standar ini mengakomodir sejumlah prinsip manajemen kualitas seperti fokus pada pelanggan, keterlibatan karyawan, tanggung jawab manajemen, pengambilan keputusan, pendekatan proses, peningkatan berkelanjutan, berdasarkan fakta dan hubungan yang saling menguntungkan dalam manajemen rantai pasokan (Nungkiastuti, 2021). Penggunaan ISO 9001 membantu memastikan bahwa produk dan layanan untuk pelanggan dihasilkan dengan cara yang konsisten dan berkualitas baik sehingga pada akhirnya membawa banyak keuntungan bisnis (Budiarto et al., 2018).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Anggraini et al. (2021) dijelaskan mengenai implementasi ISO 9001 yang digunakan untuk mengukur kinerja rumah sakit dengan menggunakan cara wawancara semi terstruktur yang melibatkan perumusan, pengelolaan dan penerapan dalam pelaksanaannya. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Behavior et al. (2022) dibahas mengenai kinerja operasional melalui budaya kualitas dan perilaku produktif karyawan dengan menggunakan beberapa indikator dari ISO 9001:2015 yaitu budaya dan perilaku karyawan sebagai tolak ukur terhadap pengukuran kinerja operasional. Dan penelitian yang dilakukan oleh Hunusalela et al. (2021) dijelaskan bahwa dengan pelatihan ISO dengan menggunakan metode penyelesaian wawancara dan penyuluhan serta dengan analisis diagram scatter yang akan menunjukkan hasil pretest sebesar 62 dan post test yaitu sebesar 86,5 atau ada peningkatan sebesar 39,52% terhadap mutu Lembaga Bimbingan Belajar Insan Cendikia Gemilang. Sedangkan pada penelitian ini ialah menggunakan metode ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu kualitas UMKM ayam geprek xyz dengan cara melakukan analisis terlebih dulu melalui studi lapangan dan wawancara yang dilanjutkan dengan mengolah data menggunakan fishbone diagram agar dapat mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas mutu UMKM ayam geprek xyz sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan yaitu bahan baku, proses produksi dan service level/kepuasan pelanggan.

Penilaian kinerja UMKM ayam geprek xyz merupakan upaya untuk memberikan penilaian terhadap hasil kerja/prestasi terhadap UMKM tersebut, selain itu juga dapat meningkatkan daya saing terhadap pesaing bisnis. Pelaksanaan penilaian dimulai dari tingkat dasar, yaitu mulai dari standar bahan baku, proses produksi, hingga pelayanan konsumen. Adapun tujuan dari penilaian kinerja ini agar tercapainya tingkat kinerja UMKM ayam geprek xyz yang berkualitas secara optimal sehingga hasil output yang dihasilkan dapat tercapai dengan maksimal.

Berdasarkan kondisi yang ada pada UMKM ayam geprek xyz, peneliti mengusulkan analisis implementasi ISO 9001:2015 manajemen mutu yang terfokus untuk meningkatkan produktivitas karyawan atau aktivitas pendukung pada saat proses produksi, dan juga memperhatikan pelayanan terhadap konsumen karena akan sangat berdampak pada keputusan pembelian konsumen. Harapannya dengan mengimplementasikan ISO 9001:2015 ini UMKM ayam geprek xyz dapat meningkatkan mutu kualitas karyawan dan juga dapat menghasilkan produk dengan pelayanan yang terbaik terhadap konsumen.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. *System Manajemen Mutu*

Mutu adalah sebutan yang sudah umum. Dalam memuaskan pelanggan, stigma terkait dengan mutu sering dihubungkan dengan biaya yang mahal serta kelebihan-kelebihan dari

suatu produk dagangan. Mutu disebut juga sebagai suatu kelebihan dari barang dagangan dalam memenuhi kepuasan pelanggan (Sihombing et al., 2016). Sistem Manajemen Mutu merupakan langkah awal dari penerapan *Total Quality Management* (TQM) yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan didapat dengan cara peningkatan mutu berkesinambungan pada semua sektor dan kegiatan usaha (Budiarto et al., 2018).

B. Manajemen Mutu ISO 9001:2015

ISO 9001:2015 merupakan standart internasional yang telah ditetapkan untuk sistem manajemen mutu/ kualitas. ISO 9001:2015 telah menetapkan syarat-syarat dan rujukan untuk rancangan dan evaluasi dari suatu sistem manajemen mutu (SMM) (Faryanti et al, 2016). ISO 9001:2015 tidak dijadikan sebagai standar produk, karena tidak menunjukkan apa saja syarat yang dibutuhkan oleh produk/barang dagangan. Walaupun demikian harapan produk dapat diproduksi dari suatu sistem manajemen mutu internasional yang memiliki kualitas sesuai dengan standart (Nuryati, 2017). Dalam ISO 9001:2008 terdapat suatu *management system* yang terdiri dari 4 kegiatan utama yang biasa disebut dengan plan, do, chek, dan action atau PDCA. Plan, merencanakan hasil yang disesuaikan dengan permintaan dari konsumen dan kebutuhan sehingga membutuhkan proses dan tujuan. Do, menjalankan semua perencanaan yang telah direncanakan. Check, melakuka pelaporan dimana hasilnya akan dilakukan peninjauan proses. Act, adalah langkah terakhir yaitu melaksanakan kegiatan (Anwar & Yusuf, 2017).

C. Tools Peningkatan Mutu

Pengendalian kualitas ialah suatu kegiatan yang diawasi oleh setiap orang/pekerja dalam suatu perusahaan untuk mengetahui kinerja suatu perusahaan tersebut dan untuk mempertahankan hasil outputnya agar produk yang dihasilkan sesuai standart yang telah ditentukan (Magar & Shinde, 2014).

Dalam suatu pengendalian mutu proses dikenal adanya suatu metode yang dapat membantu meningkatkan mutu yaitu Seven Tools. Metode seven tools sendiri merupakan salah satu metode yang paling sederhana untuk menyelesaikan suatu permasalahan dan menemukan faktor dari penyebab permasalahan tersebut (Idris et al., 2016).

Adapun metode Seven Tools tersebut terdiri dari:

1) Fishbone Diagarm

Metode terstruktur untuk melakukan analisis secara rinci dalam mengungkap sebab permasalahan, ketidakcocokan, dan perbedaan yang yang diwujudkan dalam bentuk diagram tulang ikan (Yusdinata & Bora, 2018). Metode terstruktur untuk melakukan analisis secara rinci dalam mengungkap sebab permasalahan, ketidakcocokan, dan perbedaan yang yang diwujudkan dalam bentuk diagram tulang ikan. Fishbone diagram sendiri dirancang untuk mewakili hubungan yang memiliki makna antara penyebab dan akibatnya dengan pengubahan dari garis dan simbol (Pradaka & Szs, 2021).

2) Stratifikasi

Stratifikasi program yang digunakan untuk mengklasifikasikan suatu permasalahan menjadi grup yang lebih ringkas atau menjadi sebuah 1 unsur dalam permasalahan. Teknik ini digunakan untuk memilah data kedalam bentuk kategori yang lebih simple dan mempunyai sebuah karakteristik yang sama, karakteristik tersebut digunakan untuk mengidentifikasi suatu permasalahan yang berupa temuan faktor-faktor dengan tujuan untuk memilah data agar pola dari hasilnya dapat dilihat merupakan pengertian dari stratifikasi (Rahayu & Bernik, 2020).

3) Lembar Pengecekan (Check Sheet)

Lembar pengecekan merupakan sebuah formulir yang dikhususkan untuk mencatat sebuah data yang masuk (Khadafi, 2021). Lembar pengecekan yang digunakan untuk menjelaskan secara kompleks maupun random dengan mengecek berbagai item yang didapat, setelah itu pengecekan tersebut akan ditulis berupa angka atau tanda lain untuk

mengoleksi data (Ferastra & Puspitasari, 2017).

4) *Histogram*

Histogram adalah suatu diagram yang berbentuk seperti batang yang menggambarkan suatu karakteristik mutu yang diperlihatkan dengan kurva yang menyerupai lonceng dan membuat suatu informasi yang terperinci dan sangat ringkas (Mau, 2016).

5) *Diagram Pareto*

Pareto chart merupakan suatu diagram yang berisikan penyajian data dengan bentuk batang dan garis. Diagram dalam bentuk batang menunjukkan pengelompokan dan nilai dari data, sedangkan diagram garis menjumlahkan total dari data diagram batang secara kumulatif (Gaspersz, 2002). Klasifikasi data tersebut kemudian akan diurutkan sesuai dengan ranking yang diterima. Ranking pertama merupakan masalah yang harus segera diselesaikan. Prinsipnya adalah sesuai dengan bunyi hukum Pareto yang mengatakan grup selalu memiliki persentase terkecil (20%) yang memiliki nilai atau memiliki dampak terbesar (80%). Diagram pareto akan mengidentifikasi 20% penyebab masalah utama untuk 80% peningkatan secara menyeluruh (Rahayu & Bernik, 2020).

6) *Diagram Penyebaran (Scatter Diagram)*

Scatter diagram dapat digunakan untuk mengetahui hubungan kausal dari dua variabel dengan mengumpulkan data terlebih dulu dalam wujud pasangan titik (x,y). Data tersebut akan diwujudkan dengan banyak titik yang akan menyerupai sebuah garis atau kurva variable, dimana hubungan semakin erat apabila rapat titik semakin mendekati garis.

7) *Peta Kendali (Control Chart)*

Pareto chart merupakan diagram peta kendali yang digunakan untuk menggali lebih dalam bagaimana proses perubahan seiring dengan waktu yang digunakan peta control dalam wujud grafik yang bertujuan untuk memantau pergerakan dan pengukuran mutu yang sebenarnya dan selanjutnya akan dibandingkan dengan mutu selama operasi berulang (Idris et al., 2016)

Adapun manfaat dari penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 telah dirasakan oleh banyak perusahaan. Beberapa manfaatnya yaitu (Heriyanto, 2018) :

1. Meningkatkan kepercayaan konsumen
2. Jaminan akan mutu barang dan kegiatan
3. Memperbanyak “market gain”
4. Memajukan pengetahuan terhadap performa karyawan

Adapun manfaat dari implementasi ISO 9001 manajemen mutu ialah (Gandara & Hasibuan, 2020):

1. Menjadikan alat untuk menganalisa persaingan
2. Memajukan hubungan antara pemasok
3. Memajukan efisiensi biaya & keamanan suatu produk
4. Memajukan communication antara internal dan eksternal
5. Memberikan citra yang baik pada perusahaan
6. Sebuah system yang terdokumentasi
7. Media yang dapat digunakan untuk pengembangan

III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahapan berikut:

1) Persiapan, tahap persiapan dimulai dengan menyiapkan beberapa instrumen penelitian serta melakukan tindakan pendekatan pada UMKM Ayam Geprek XYZ dengan tujuan menjelaskan maksud penelitian.

2) Pelaksanaan, tahap pelaksanaan dilakukan dengan pengumpulan data kegiatan secara primer yaitu melakukan wawancara langsung dengan pemilik UMKM Ayam Geprek XYZ

dan dilanjutkan dengan analisis data hasil pengumpulan data dan diakhiri dengan penyampaian hasil penelitian kepada pihak UMKM untuk pengembangan lebih lanjut

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di UMKM Ayam Geprek XYZ yang terletak pada Jalan Medokan Asri Barat III No. 50, Rungkut, Surabaya, Jawa timur. Waktu yang diperlukan untuk mengumpulkan data ialah mulai dari bulan November 2021 hingga data tercukupi.

C. Identifikasi Variabel Operasional

Pada penelitian ini terdapat 2 variabel operasional diantaranya adalah variabel terikat dan variable bebas. Variable terikat ialah variable yang dapat dipengaruhi oleh variable bebas yaitu manajemen mutu pada UMKM Ayam Geprek XYZ. Sedangkan untuk variabel bebas ialah merupakan variable yang bersifat memengaruhi variable terikat yaitu standar bahan baku, proses produksi, dan kepuasan konsumen.

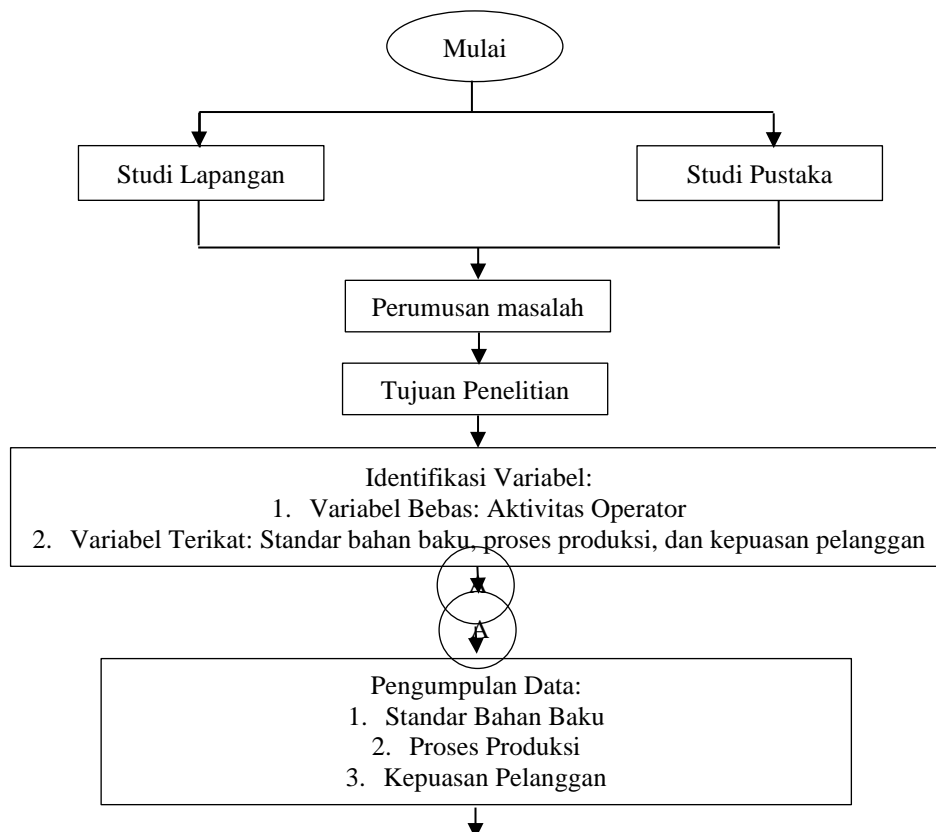
D. Teknik Pengumpulan Data

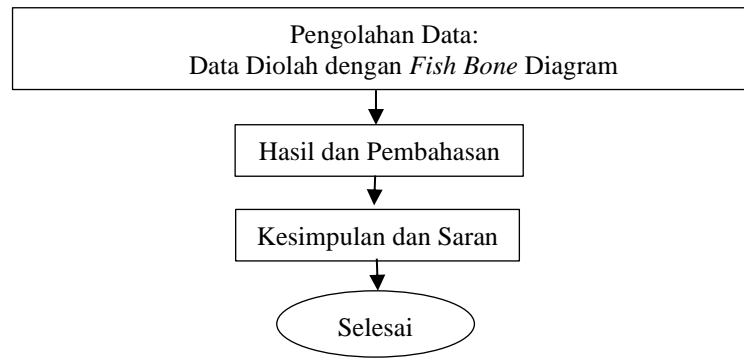
Dalam melakukan pengumpulan data adapun teknik yang dipakai dalam penelitian ini yaitu wawancara (*interview*) yang dilakukan peneliti secara langsung kepada *owner* UMKM Ayam Geprek XYZ. Wawancara dilakukan dengan tanya jawab terkait manajemen mutu pada proses produksi dan kinerja pelayanan pada UMKM Ayam Geprek XYZ.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan diagram tulang ikan (*fishbone diagram*) dimana sasaran mutu yang telah didapat dari hasil wawancara akan dijabarkan sesuai dengan indikator yang terdapat dalam fishbone diagram sehingga dapat memaksimalkan temuan faktor yang berpengaruh.

Adapun langkah-langkah yang digunakan dalam pemecahan masalah dapat digambarkan melalui *flowchart* sebagai berikut:





Gambar. 1. Flowchart penelitian

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bahan Baku

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan untuk bahan baku dari ayam geprek bu choy menetapkan standar fix seperti ukuran, aroma, dan warna masih belum dilakukan sepenuhnya, standar yang digunakan hanya memakai berupa pengalaman dalam pemilihan ayam sehari-hari, seperti bau ayam memang seperti ayam yang fresh, warna ayam tidak terlalu pucat masih seperti ayam yang fresh, begitupula dengan teksturnya, selain itu bahan baku ayam yang didapat sudah dari supplier kepercayaan, jadi beliau hanya mengambil beberapa sampel ayam untuk dicek dan selebihnya langsung diproses produksi, jarak rentang antara penyembelihan ayam dengan proses marinasi kurang dari 2 jam. Untuk bahan baku yang lain seperti bawang putih, bawang merah, minyak, tepung, cabai, garam langsung dibeli dari pasar, dan untuk proses penyimpanan bahan baku diletakkan dalam suhu ruangan untuk bumbu, dan untuk ayam hasil produksi akan dimasukkan kedalam freezer.

1. Kurangnya inspeksi dalam pemilihan baku.
2. Suhu penyimpanan bahan baku haruslah diperhatikan agar bahan baku yang disimpan dapat bertahan lama.
3. Kebersihan area lingkungan kerja harus ditingkatkan agar para karyawan dapat bekerja dengan nyaman.
4. Kurangnya ketelitian karyawan saat bekerja sehingga menyebabkan *missed control*.
5. Ada beberapa karyawan yang tidak paham mengenai standar dalam pemilihan baku.

Perbaikan:

- a. Dari hasil yang telah didapat kami memberikan usulan perbaikan, untuk bahan baku kami menetapkan standar yang kami dapat dari sumber yang terpercaya, berikut pembahasannya:

- Standart ayam yang *fresh*:

- 1) Warna daging cenderung putih (cerah) kemerahan

Agar mendapat daging ayam yang baik, hindari daging ayam yang berwarna kuning kehijau-hijauan. Oleh karena itu, dianjurkan untuk memilih daging yang warnanya putih, agak krem (cerah) dan kemerahan dimana warna ini merupakan ciri-ciri warna daging ayam yang sehat dan segar.

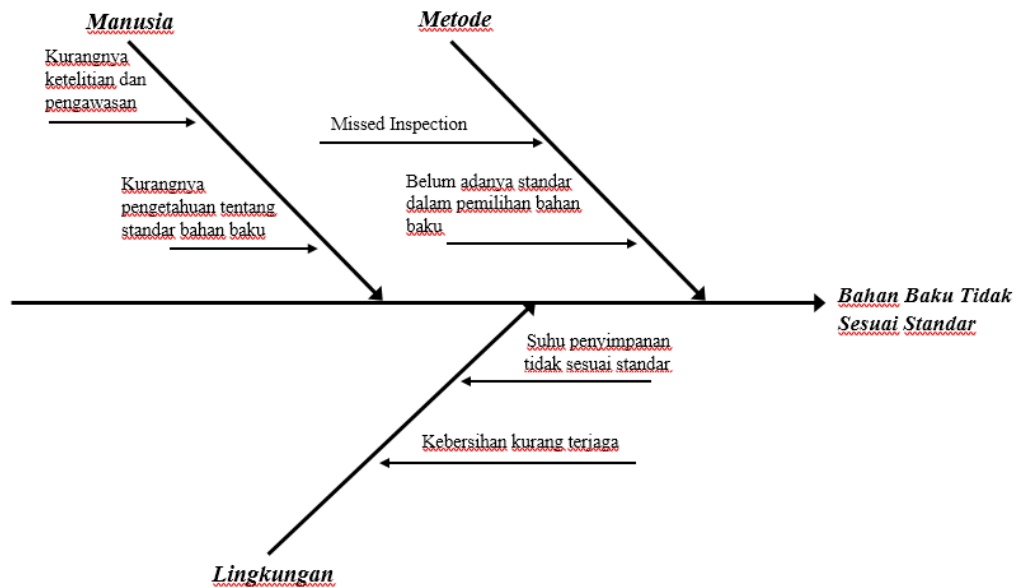
- 2) Memiliki tekstur kenyal

Daging ayam yang sehat dan segar dan dikatakan baik dapat dilihat dari ciri-ciri daging ayam yang bertekstur kenyal apabila disentuh. Dalam memilih daging ayam pastikan untuk menekannya. Apabila tak ada tanda-tanda lembek, dapat dipastikan daging tersebut merupakan daging yang sehat dan segar.

- 3) Kulit ayam tidak kering dan tidak terdapat cairan

Daging ayam yang sehat memiliki kulit yang tidak kering. Juga tidak mengeluarkan cairan atau bisa dikatakan tidak berlendir.

- 4) Tidak terdapat tanda memar
Daging ayam yang sehat dan segar tidak memiliki tanda memar. Pastikan untuk memilih daging ayam yang memiliki fisik mulus tanpa cacat.
 - 5) Memiliki serat yang halus
Daging ayam yang sehat dan segar memiliki tekstur serat yang halus. Ketika disayat terdapat sedikit darah yang keluar.
 - 6) Tidak ada lemak diantara serat-serat daging
Daging ayam yang sehat dan segar tidak memiliki lemak di antara serat daging. Hindari memilih daging ayam yang memiliki lemak yang berada diantara serat-serat dagingnya.
 - 7) Aroma daging ayam tidak menyengat, tidak amis dan tidak busuk
Daging ayam yang segar dan sehat tidak memiliki aroma menyengat, tidak amis dan juga tidak busuk.
- Standart bawang merah:
 - 1) Tidak terdapat cairan berlebih
Bawang merah yang baik memiliki ciri fisik yang kering dan kulitnya mengkilat. Akarnya kering, utuh dan padat. Apabila berserabut pilih yang tidak lembap.
 - 2) Warna kulitnya bawang tidak hitam
Warna kulit bawang tidak hitam. Hindari memiliki bawang dengan kulit yang kehitam-hitaman, karena kemungkinan cepat busuk akan semakin besar.
 - 3) Tidak terkupas
Bawang merah yang sudah dikupas mudah busuk dan mudah terkontaminasi.
 - 4) Padat dan tidak bertunas
Bawang merah yang tidak bertunas akan membuat waktu simpan lebih lama.
 - Standart Bawang Putih:
 - 1) Segar
Bawang putih yang tampak segar berarti tidak kering, tidak busuk dan juga memiliki struktur yang padat serta tidak lembap.
 - 2) Padat
Bawang putih yang dipijat terasa empuk berarti tanda bagian dalamnya mulai busuk atau tidak segar. Hindari pemilihan bawang putih yang lembek dikarenakan sudah tidak layak konsumsi, semakin padat isi bawang putih semakin baik kualitasnya.
 - 3) Berat
Hampir sama dengan tingkat kepadatan bawang putih, semakin berat isi bawang putih menandakan bawang putih tersebut semakin padat isiannya jadi tidak terasa lembek pada bagian dagingnya.
 - 4) Tidak keriput atau kempis.
Bawang putih yang keriput atau kempis menandakan bahwa bawang putih tersebut tidak segar, dan kurang enak untuk dikonsumsi.
- b. Perlu meningkatkan kedisiplinan dari manajemen tingkat atas (pemilik) hingga pelaksana (karyawan) agar mutu umkm ayam geprek dapat meningkat.
 - c. Para karyawan harus memperhatikan suhu dalam penyimpanan bahan baku, karena demi keberlangsungan bahan baku agar dapat bertahan lama, sehingga tidak ada bahan baku yang terbuang (*scrap*).
 - d. Meningkatkan kebersihan area lingkungan kerja, agar dapat produk dapat disajikan dengan higienis serta menjaga mutu dari produk ayam geprek.
 - e. Memberikan *reward*/predikat karyawan teladan tiap bulan, agar memacu semangat karyawan dalam bekerja.
 - f. Perlu dilakukan sosialisasi/penambahan wawasan mengenai bahan baku yang digunakan, agar dapat memilah bahan baku dengan kualitas yang terbaik.



Gambar. 2. Diagram *Fishbone* Bahan Baku yang Tidak Sesuai Standar

B. Proses Produksi

Berikut ialah temuan faktor yang membuat umkm ayam geprek tidak dapat berjalan dengan optimal:

- 1) Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan untuk proses dalam pembuatan ayam geprek masih belum terdapat ada SOP dan standart dalam pembuatannya, masih dapat dibbilang sederhana.
- 2) Kurangnya inspeksi mengenai proses pembuatan ayam geprek, sehingga membuat rasa ayam gepreknya ada yang berbeda.
- 3) Kurangnya pengawasan dari pihak pemilik terhadap kinerja karyawan.
- 4) Kurangnya ketelitian karyawan saat bekerja sehingga menyebabkan *missed*.
- 5) Suhu lingkungan yang lumayan pengap karena didalam ruangan.
- 6) Kebersihan dalam rumah makan perlu ditingkatkan agar konsumen dapat makan dengan nyaman.

Perbaikan:

- a. Perbaikan untuk sistem produksi ini yaitu membuat informasi terdokumentasi jadi kami membuat SOP mengenai pembuatan ayam geprek dari hasil wawancara yang telah kami lakukan, pembuatan ayam geprek sendiri dibagi menadi 2 fase, yaitu fase pertama marinasi dengan bumbu, dan fase kedua yaitu penggorengan dan pembuatan ayam geprek, berikut untuk prosedur pembuatannya:

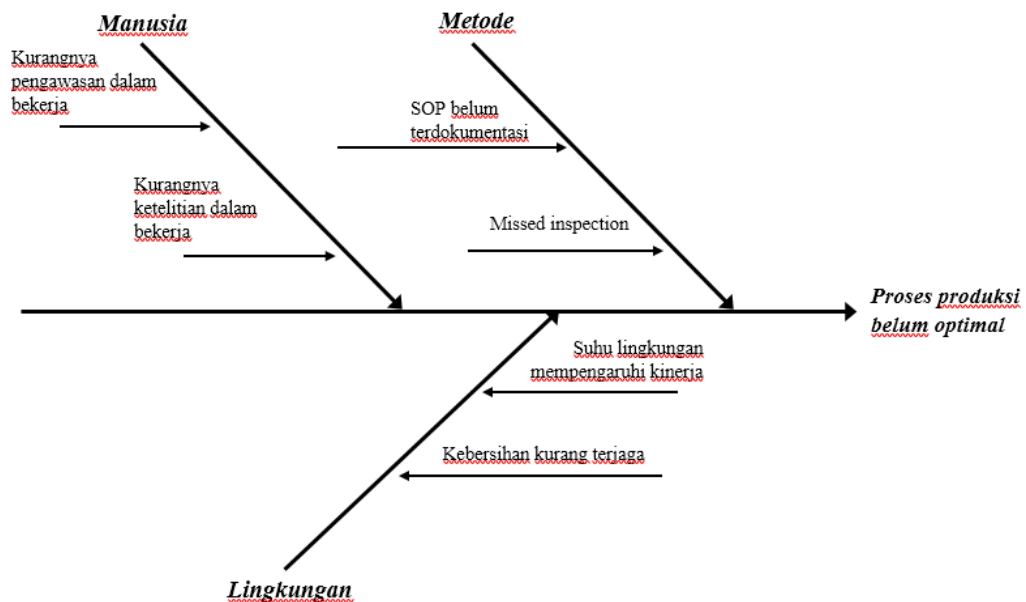
Fase pertama:

1. Masukkan ayam kedalam mangkok berukuran sedang, tambahkan bawang putih halus, merica, garam, dan penyedap rasa.
2. Remas-remas ayam sampai bumbu tercampur dengan rata dan meresap.
3. Simpan dalam *freezer* selama <4 jam.

Fase kedua:

1. Siapkan ayam yang telah dibumbui.
2. Tambahkan 1 buah telur untuk takaran 4 potong ayam.
3. Tambahkan tepung terigu dan maizena, dan lumuri ayam dengan tepung hingga merata.
4. Panaskan minyak.
5. Masukkan ayam kedalam minyak panas.
6. Goreng dengan suhu sedang hingga ayam berwarna kuning kecoklatan.

7. Tiriskan ayam.
 8. Siapkan bawah putih, cabai, garam, penyedap rasa.
 9. Ulek hingga tercampur rata.
 10. Tambahkan ayam yang sudah ditiriskan, lalu geprek bersama dengan bumbu yang sudah halus dan tercampur rata.
 11. Tambahkan keju dan *mayonnaise* sesuai selera.
- b. Perlu meningkatkan kedisiplinan dari manajemen tingkat atas (pemilik) hingga pelaksana (karyawan) agar mutu umkm ayam geprek dapat meningkat.
 - c. Pemilik umkm lebih mengawasi karyawannya dalam bekerja.
 - d. Memberikan reward/predikat karyawan teladan tiap bulan, agar memacu semangat karyawan dalam bekerja.
 - e. Membuat ventilasi dalam ruangan, agar sirkulasi udara dapat berganti
 - f. Meningkatkan kebersihan setiap pembeli selesai makan diwajibkan meja makan dan lantai harus dalam keadaan yang bersih, sehingga pada saat ada konsumen lain yang datang bisa langsung ditempati dengan nyaman.



Gambar. 3. Diagram *Fishbone* Proses Produksi yang Belum Optimal

C. *Customer Focus*

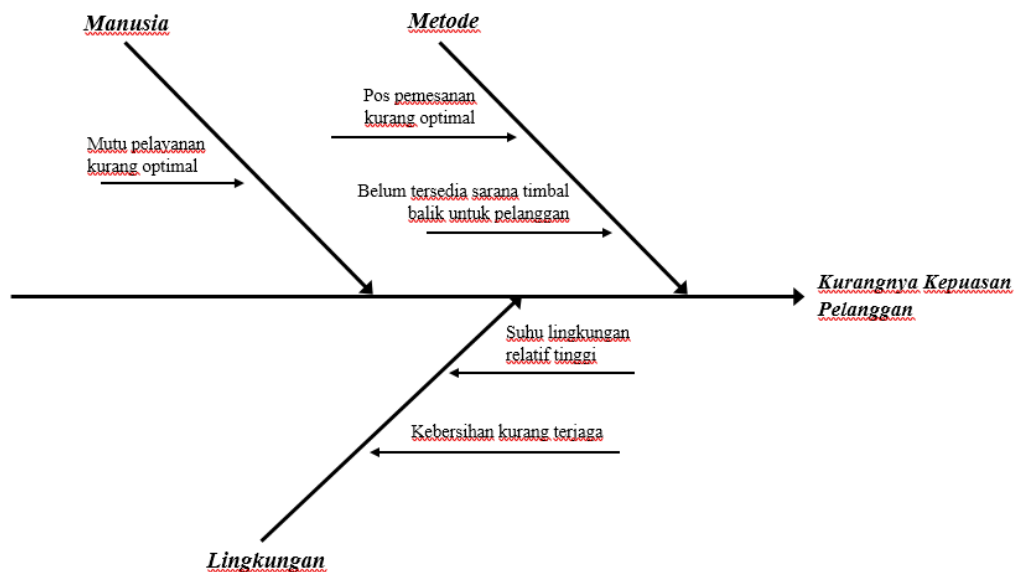
Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan wawancara diketahui bahwa di rumah makan ayam geprek sangat menjaga kepuasan *customer*. Namun dalam penerapan masih belum terstandar, masih terdapat beberapa keluhan *customer* seperti:

- 1) Kondisi ruangan terasa agak hangat jadi membuat *customer* yang makan ditempat kurang nyaman
- 2) Kebersihan haruslah ditingkatkan, karena dengan kondisi yang bersih maka akan membuat suasana lingkungan menjadi nyaman.
- 3) Pos pemesanan dalam melayani pelanggan kurang dapat dioptimalkan, jumlah pos yang tersedia total 2, akan tetapi biasanya terlihat yang aktif hanya 1 pos saja, sehingga terkadang membuat antrian sedikit meledak.

- 4) Sebaiknya pihak umkm ayam geprek menyediakan kotak suara untuk menampung aspirasi dari para konsumen agar kedepannya umkm ayam geprek dapat lebih berkembang.
- 5) Harus meningkatkan rasa sopan dan ramah kepada pembeli, karena pembeli merupakan raja.

Perbaiki:

- a. Sehingga diharapkan kepada pihak rumah makan ayam geprek agar dapat lebih meningkatkan fasilitas dalam pelayanan seperti menambahkan kipas angin, membuat ventilasi udara agar tidak pengap dan juga meningkatkan standar kebersihan agar para *customer* yang makan ditempat bisa makan dengan nyaman.
- b. Karyawan harus lebih disiplin mengenai kebersihan lingkungan rumah makan, kebersihan rumah makan menjadi tanggung jawab bersama.
- c. Sebaiknya dapat memaksimalkan penggunaan pos yang ada agar pembeli dapat langsung terlayani dan mengurangi antrian.
- d. Menyediakan surat evaluasi dari setiap *customer* yang datang, agar didapat saran yang membangun dari *customer* untuk kemajuan usaha rumah makan ayam geprek.
- e. Dalam melayani pelanggan para karyawan haruslah ramah saling sapa dan tersenyum agar dipembeli dapat merasa nyaman, sehingga dapat kembali datang.



Gambar. 4. Diagram *Fishbone* Kurangnya Kepuasan Pelanggan

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diatas diketahui bahwa UMKM ayam geprek xyz perlu menerapkan ISO 9001 untuk menjaga kualitas mutu yang dihasilkan yaitu berupa produk, produk tersebut juga dipengaruhi oleh beberapa hal antara lain yaitu bahan baku, proses produksi, sedangkan hal lain ialah kepuasan customer yang akan berdampak pada keputusan pembelian customer.

Dari hasil analisis fishbone diagram didapatkan hasil yang mempengaruhi bahan baku ialah pemilihan yang belum memiliki standart dalam pembeliannya, perlu meingkatkan ke-disiplinan dari manajemen tingkat atas (pemilik) hingga pelaksana (karyawan) agar mutu umkm ayam geprek dapat meningkat. para karyawan harus memperhatikan suhu dalam

penyimpanan bahan baku, karena demi keberlangsungan bahan baku agar dapat bertahan lama, sehingga tidak ada bahan baku yang terbuang (*scrap*). Meningkatkan kebersihan area lingkungan kerja, agar dapat produk dapat disajikan dengan higienis serta menjaga mutu dari produk ayam geprek. Memberikan *reward*/predikat karyawan teladan tiap bulan, agar memacu semangat karyawan dalam bekerja. Perlu dilakukan sosialisasi/penambahan wawasan mengenai bahan baku yang digunakan, agar dapat memilah bahan baku dengan kualitas yang terbaik.

Selain bahan baku proses produksi juga mempengaruhi mutu UMKM, adapun perbaikan untuk sistem produksi ini yaitu membuat informasi terdokumentasi jadi kami membuat SOP mengenai pembuatan ayam geprek dari hasil wawancara yang telah kami lakukan, pembuatan ayam geprek sendiri dibagi menjadi 2 fase, yaitu fase pertama marinasi dengan bumbu, dan fase kedua yaitu penggorengan dan pembuatan ayam geprek, berikut untuk prosedur pembuatannya.

Kemudian untuk customer focus perbaikannya ialah UMKM ini diharapkan dapat lebih meningkatkan fasilitas dalam pelayanan seperti menambahkan kipas angin, membuat ventilasi udara agar tidak pengap dan juga meningkatkan standar kebersihan agar para *customer* yang makan ditempat bisa makan dengan nyaman. Karyawan harus lebih disiplin mengenai kebersihan lingkungan rumah makan, kebersihan rumah makan menjadi tanggung jawab bersama. Sebaiknya dapat memaksimalkan penggunaan pos yang ada agar pembeli dapat langsung terlayani dan mengurangi antrian. Dan yang terakhir menyediakan surat evaluasi dari setiap *customer* yang datang, agar didapat saran yang membangun dari *customer* untuk kemajuan usaha rumah makan ayam geprek.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, L. D., Purnamasari, E. D., & Melinda, M. (2021). Evaluasi Implementasi Audit Internal Berbasis Iso 9001:2008 Untuk Meningkatkan Manajemen Mutu Pada Rumah Sakit. *Mega Aktiva: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 10(1), 39.
- Anwar, M. A., & Yusuf, M. (2017). Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan Kompensasi Terhadap Kinerja Guru di SMA Darul Ulum 2 Unggulan BPPT Jombang. *Jurnal Managemen Dan Pendidikan Islam*, 3(1), 17–38.
- Behavior, E. P., Amaruddin, H., & Wardhani, M. K. (2022). Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 Terhadap Kinerja Operasional melalui Budaya Kualitas dan Perilaku Produktif Karyawan Pendahuluan. *Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan*, 2(1), 29–38.
- Budiarto, G., Yulianda, F., & Zulfainarni, N. (2018). Strategi Sinkronisasi Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Dengan ISO 9001 Program Sarjana IPB. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 4(2), 202–211. <https://doi.org/10.17358/jabm.4.2.202>
- Faryanti, D, Hermawan Saputra, A. P. (2016). Comparative Study Kinerja Dengan Balanced Scorecard Puskesmas Terakreditasi & Terimplementasi Iso 9001: 2008 Di Puskesmas Cilandak Timur & Pejaten Barat III. *Jurnal Health Sains*, 4(1), 1–23.
- Ferastra, K., & Puspitasari, N. B. (2017). Peningkatan Kualitas Pada Layanan Pemasangan Astinet Dengan Menggunakan Metode New Seven Tools (Studi Kasus : PT . Telkom Divisi Regional II Jabodetabek). *J@ti Undip : Jurnal Teknik Industri*.
- Gandara, G. S., & Hasibuan, S. (2020). Analisis Penerapan Sni Iso 9001:2015 Melalui Jumlah Ketidaksesuaian Produk, Proses Dan Pelayanan Pada Pt. X. *Jurnal Standardisasi*, 22(3), 171.
- Gaspersz, V. (2002). *Total Quality Management*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Heriyanto, B. (2018). Manfaat Rencana Mutu Dalam Pengendalian Proses Perancangan Arsitektur Melalui Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001. *Mintakat: Jurnal Arsitektur*, 19(1), 9–18.
- Hunusalela, Z. F., Perdana, S., & Tiara. (2021). Pelatihan ISO 9001 : 2015 Kepada Lembaga Bimbingan Belajar Insan Cendikia Gemilang. *Jurnal Ikraith-Abdimas*, 4(3), 205–210.
- Idris, I., Sari, R. A., Wulandari, & U, W. (2016). Pengendalian Kualitas Tempe Dengan Metode Seven Tools. *Jurnal Teknovasi*, 3(1), 66–80.
- Khadafi, W. R. (2021). Rancang Bangun Aplikasi Check Sheet Preventive Maintenance Plant Bchi Menggunakan Progressive Web Application. *Jurnal Instrumentasi Dan Teknologi*

- Informatika (JITI)*, 2(2), 2746–7635.
- Lukman, MD. E. (2021). Peningkatan Efektivitas Pemeriksaan Material Volume Pot Dengan Menggunakan Machine Checker Pada Bagian Incoming Inspection Di Pt. Yamaha Music Manufacturing Indonesia. *Jurnal Metrik Serial Teknologi Sains*, 8–15.
- Magar, V. M., & Shinde, V. B. (2014). Application of 7 Quality Control (7 QC) Tools for Continuous Improvement of Manufacturing Processes. *International Journal of Engineering Research and General Science*, 2(4), 364–371.
- Mau, S. D. B. (2016). Pengaruh Histogram Equalization Untuk Perbaikan Kualitas Citra Digital. *Simetris : Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, 7(1), 177.
- Nungkiastuti, F. D. (2021). Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah Tingkat Sma Dalam Pengelolaan Manajemen Mutu-ISO 9001:2008. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(9), 6.
- Nuryati, S. (2017). Evaluasi Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Puskesmas Wilayah Kabupaten Sleman. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(2).
- Pradaka, M. A., & Szs, J. A. (2021). Analisis Total Productive Maintenance Menggunakan Metode OEE dan FMEA pada Pabrik Phosporic Acid PT Petrokimia Gresik. *Jurnal Teknik Industri*, 11(3), 280–289.
- Rahayu, P., & Bernik, M. (2020). Peningkatan Pengendalian Kualitas Produk Roti dengan Metode Six Sigma Menggunakan New & Old 7 Tools. *Jurnal Bisnis & Kewirausahaan*, 16(2), 1–9.
- Sihombing, A. J. B., Purwanggono, B., Utami, N. H., & Puspitasari, D. (2016). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi ISO 9001:2015 pada Industri Manufaktur. *J@ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 1–13.
- Syahrullah, Y., Febriani, A., & Hulwani, B. Z. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Implementasi ISO 9001: 2015 dengan Menggunakan Pendekatan Servqual (Studi Kasus: Institut Teknologi Telkom Purwokerto). *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 11(2), 84–95.
- Yusdinata, Z., & Bora, M. A. (2018). Analisis Penerapan Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3) Dengan Menggunakan Metode Fishbone Diagram. *Jurnal Teknik Ibnu Sina (JT-IBSI)*, 3(2), 127–133.