

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi Pengelolaan Usaha Kuliner Dalam Upaya Untuk Meningkatkan Pendapatan dan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Warung Mbok Djah Tulungagung)” ini ditulis oleh Lolita Aprityas Giantari, NIM 12405183011, Pembimbing Dr. H. Mashudi, M. Pd. I.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penerapan pengelolaan usaha pada usaha kuliner menjadi sorotan utama karena Banyak orang berpikir bahwa melakukan usaha kuliner itu mudah, asal bisa memasak dan menyajikan makanan dengan baik maka sudah bisa membuka bisnis kuliner. Seorang pelaku usaha juga harus mengetahui bagaimana cara mengelola usahanya dengan baik agar bisa berkembang. Strategi pengelolaan usaha yang diterapkan Warung Mbok Djah yaitu berdasarkan fungsi pengelolaan usaha seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Penerapan pengelolaan usaha yang tepat akan berdampak baik pada peningkatan pendapatan Warung dan kepuasan konsumen.

Permasalahan penelitian ini adalah, 1) Bagaimana strategi pengelolaan usaha kuliner pada warung Mbok Djah dalam upaya untuk meningkatkan pendapatan dan kepuasan konsumen? 2) Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan strategi pengelolaan usaha kuliner warung Mbok Djah dalam upaya meningkatkan pendapatan dan kepuasan konsumen? 3) Bagaimana solusi terhadap kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan strategi pengelolaan usaha kuliner warung mbok djah dalam upaya meningkatkan pendapatan dan kepuasan konsumen?

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data yang diperoleh adalah data primer dan sekunder. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini adalah Perencanaan (*Planning*), dilakukan oleh pemilik dengan cara melihat secara langsung fakta yang ada lapangan. Pengorganisasian (*Organizing*), pada Warung dilakukan dengan cara mengajak semua karyawan untuk berdiskusi tentang pembagian tugas dan jadwal kerja. Pelaksanaan (*Actuating*), dilaksanakan pemilik dan karyawan dengan melakukan tugas masing-masing yang diberikan dan pemilik selalu melakukan koordinasi. Pengawasan (*Controlling*), dengan cara Pemilik turun tangan mengawasi semua kegiatan operasional yang ada di Warung. Beberapa kendala yang dihadapi Warung Mbok Djah saat pelaksanaan ada dua kategori yang di hadapi yaitu kendala internal dan eksternal. Untuk kendala internal sendiri yaitu meliputi konflik sesama karyawan dan keterlambatan pengiriman bahan mentah untuk memasak. Kendala Eksternal

yang dihadapi yaitu adanya pesaing dan Miss Komunikasi. Solusi dari kendala yang dihadapi yaitu dari solusi kendala internal meliputi menerapkan sistem kekeluargaan sesama karyawan, membeli bahan baku di pasar tradisional sementara solusi untuk kendala eksternal pemilik sudah mempunyai strategi sendiri, memberikan layanan mengecek kembali pesanan.

Kata Kunci : Strategi Pengelolaan Usaha, Usaha Kuliner, Pendapatan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Thesis with the title "Culinary Business Management Strategy in an Effort to Increase Income and Consumer Satisfaction (Case Study at Warung Mbok Djah Tulungagung)" was written by Lolita Aprityas Giantari, NIM 12405183011, Advisor Dr. H. Mashudi, M. Pd. I.

This research is motivated by the application of business management in the culinary business which is the main focus because many people think that doing a culinary business is easy, as long as you can cook and serve food well then you can open a culinary business. A business actor must also know how to manage his business well in order to grow. The business management strategy applied by Warung Mbok Djah is based on business management functions such as planning, organizing, implementing and supervising. The application of proper business management will have a good impact on increasing the income of the Warung and consumer satisfaction.

he problems of this study are, 1) What is the strategy of managing culinary businesses at Mbok Djah stalls in an effort to increase income and consumer satisfaction? 2) What are the obstacles faced in implementing the culinary business management strategy of Warung Mbok Djah in an effort to increase income and compensual satisfaction? 3) What is the solution to the obstacles faced in implementing the culinary business management strategy of warung mbok djah in the process of increasing income and consumer satisfaction?

This research uses descriptive qualitative research methods with data collection used are observation, interviews and documentation. The data sources obtained are primary and secondary data. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The result of this research is Planning (Planning), carried out by the owner by looking directly at the facts in the field. Organizing at the Warung is done by inviting all employees to discuss the division of tasks and work schedules. Implementation (Actuating), carried out by the owner and employees by carrying out their respective assigned tasks and the owner always coordinates. Controlling, where the Owner intervenes to oversee all operational activities in the Warung. Some of the obstacles faced by Warung Mbok Djah during the implementation were two categories, namely internal and external constraints. Internal constraints include conflicts among employees and delays in the delivery of raw materials for cooking. External constraints faced are the presence of competitors and Miss Communications. The solution to the constraints faced is from the solution to internal constraints including implementing a family system among employees, buying raw materials in traditional markets while solutions for external constraints the owner already has his own strategy, providing services to recheck orders.

Keywords : Business Management Strategy, Culinary Business, Income, Consumer Satisfaction