

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

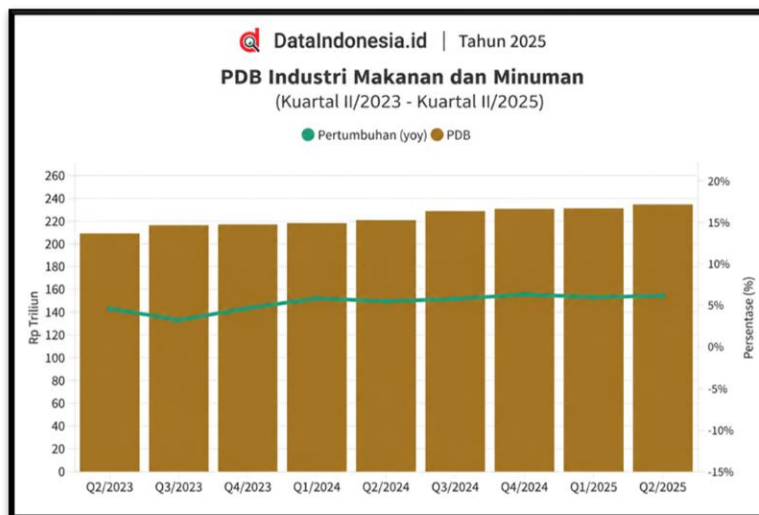
Industri makanan dan minuman (*Food and Beverage/F&B*) merupakan salah satu sektor yang mengalami pertumbuhan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Peningkatan gaya hidup praktis, bertambahnya jumlah konsumen yang memilih makan di luar rumah, serta berkembangnya bisnis kuliner modern menjadikan sektor ini memiliki tingkat persaingan yang tinggi. Dalam konteks ini, kualitas produk menjadi faktor penting agar usaha kuliner tetap kompetitif dan mampu mempertahankan kepercayaan pelanggan.

Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), PDB industri makanan dan minuman pada periode Kuartal II 2023 hingga Kuartal II 2025 menunjukkan peningkatan yang konsisten. Nilai PDB meningkat dari sekitar Rp 210 triliun pada Kuartal II 2023 menjadi sekitar Rp 242 triliun pada Kuartal II 2025. Pertumbuhan *year - on - year* sektor ini juga bergerak stabil pada kisaran 5% - 7%. Tren ini menegaskan bahwa industri makanan dan minuman merupakan sektor yang memiliki daya tahan tinggi serta terus bertumbuh dari waktu ke waktu.²

² Dataindonesia.id., *Data Kinerja Industri Makanan dan Minuman 3 Tahun Terakhir hingga Kuartal II/2025*, Diakses 12 Desember 2025.

Gambar 1. 1

Grafik PDB Industri Makanan dan Minuman



Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Tahun 2025

Pertumbuhan PDB industri makanan dan minuman tersebut menunjukkan bahwa sektor ini memiliki prospek yang kuat, namun sekaligus mencerminkan meningkatnya tingkat persaingan antar pelaku usaha. Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk mampu menjaga kualitas produk secara konsisten agar dapat mempertahankan kepercayaan konsumen.³

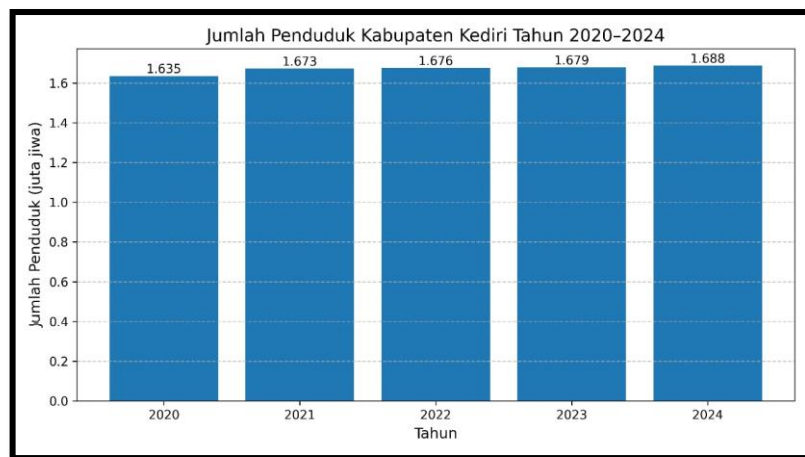
Dampak pertumbuhan industri makanan dan minuman juga dirasakan di tingkat daerah, termasuk di Kabupaten Kediri. Kabupaten Kediri merupakan salah satu wilayah di Provinsi Jawa Timur dengan jumlah penduduk yang besar dan terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Data terbaru menunjukkan bahwa jumlah penduduk di Kabupaten Kediri mencapai sekitar

³ Wulogening, F., dan Timan, A., *Total Quality Management* dalam Meningkatkan Daya Saing Organisasi, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 22, No. 2, (2020), hlm. 95 – 96.

1,69 juta jiwa pada tahun 2024, dengan sebagian besar penduduk berada pada rentang usia produktif (15 - 59 tahun) sebanyak lebih dari 1,1 juta orang atau sekitar 65 % dari total populasi.⁴ Kondisi ini mencerminkan adanya potensi pasar yang besar bagi usaha makanan dan minuman di kawasan tersebut.

Gambar 1. 2

Grafik Jumlah Penduduk di Kabupaten Kediri Tahun 2024



Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS), Kabupaten Kediri

Kondisi tersebut mendorong tumbuh dan berkembangnya berbagai usaha kuliner di Kabupaten Kediri, salah satunya adalah Samchick. Samchick merupakan usaha makanan cepat saji yang melayani kebutuhan masyarakat lokal dengan konsep produk yang praktis dan harga terjangkau. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2018 oleh David Primadhani Handrawan setelah sebelumnya ia terlibat dalam bisnis *franchise* ayam goreng terkenal.

⁴ Data Jumlah Penduduk Kabupaten Kediri Tahun 2024 Diperoleh Dari Databoks — Katadata Insight Center, Data BPS Yang Dilaporkan Dalam Artikel “*Update 2024: Jumlah Penduduk Kabupaten Kediri 1,69 Juta Jiwa*”, Diakses 24 Januari 2026.

Ketidakcocokan dengan manajemen *franchise* tersebut mendorong David untuk memulai usahanya sendiri dengan merek Samchick.

Perusahaan ini menonjol dengan pendekatan *syirkah* (kerja sama) dengan mitra dan pengembangan sumber daya manusia yang kuat sebagai kunci utama keberhasilan usahanya. Selain itu, Samchick menempatkan usahanya di dekat pusat - pusat perbelanjaan dan area keramaian desa sehingga mudah diakses pelanggan.⁵ Strategi unik yang diterapkan Samchick adalah membuka cabang di desa - desa, bukan di kota besar, dengan tujuan membawa menu makanan cepat saji modern ke daerah yang belum banyak pilihan makanan enak.⁶ Samchick berfokus untuk membawa gaya makanan cepat saji modern yang biasanya hanya ada di kota besar ke desa - desa dan kecamatan dengan harga yang lebih terjangkau. Samchick telah mengembangkan jaringan bisnisnya dengan banyak cabang yang tersebar di beberapa wilayah seperti Blitar, Kediri, dan Tulungagung.

Seiring dengan berkembangnya usaha, Samchick mengalami peningkatan jumlah karyawan dari tahun ke tahun untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional. Bertambahnya jumlah karyawan menunjukkan meningkatnya kompleksitas proses kerja, yang menuntut adanya sistem kerja yang terstandar agar kualitas produk tetap terjaga.

⁵ Glints, *Samchick Karir & Profil Terbaru 2025*, 2022.

⁶ David Hendrawan, *Menghasilkan 15 Restoran Ayam & Steak SAMCHICK ke Desa - desa*, YouTube, 28 Juli 2021.

Tabel 1. 1**Jumlah Karyawan Samchick Dari Tahun Ke Tahun**

Tahun	Jumlah Karyawan (Orang)	Keterangan
2018	18	Tahap awal berdirinya usaha dengan jumlah cabang yang masih terbatas
2019	65	Terjadi perluasan cabang sehingga membutuhkan penambahan tenaga kerja
2020	120	Ekspansi usaha tetap berlangsung meskipun dalam kondisi pandemi
2021	165	Peningkatan aktivitas operasional seiring bertambahnya jumlah cabang
2022	220	Puncak ekspansi usaha yang diikuti dengan peningkatan kebutuhan SDM
2023	205	Dilakukan penyesuaian operasional sebagai bentuk efisiensi tenaga kerja
2024	200	Kondisi operasional relatif stabil dengan sedikit penyesuaian jumlah karyawan
2025	175	Terjadi pengurangan tenaga kerja sebagai bagian dari efisiensi operasional
2026	137	Penyesuaian signifikan jumlah karyawan untuk menjaga efektivitas dan efisiensi usaha

Sumber: Data Internal Perusahaan

Pada tingkat operasional cabang, Samchick Cabang Sambi menjalankan kegiatan operasional harian dengan melibatkan 6 orang karyawan, yang dibagi ke dalam 2 shift kerja, yaitu 3 orang pada shift pagi dan 3 orang pada shift sore. Dengan jumlah karyawan yang terbatas pada setiap shift, karyawan tidak hanya bertanggung jawab pada satu jenis pekerjaan, tetapi juga harus menangani

berbagai proses produksi dan penyajian dari beragam menu yang ditawarkan oleh Samchick. Oleh karena itu, Samchick menyediakan sejumlah menu yang perlu dikelola secara konsisten dalam setiap proses operasional.

Tabel 1. 2

Tabel Jumlah Produk Berdasarkan Kategori Menu pada Samchick

No	Kelompok Menu	Kategori Produk	Jumlah Produk
1	Menu Utama	Bungkus, Makan di Tempat, Ayam Krispi, Spesial Ayam Utuh, Paket Bestie, Super Happy, Menu Rekomendasi,	22 macam
2	Menu Pendamping	Nasi Goreng, Mie Goreng, Paket Combo, Rice Bowl, Varian Ikan, Varian Burger, Sayur	20 macam
3	Minuman	Teh, Jeruk, Es Blend	8 macam
4	Camilan	Jamur Krispi, Tahu Krispi, Kulit Krispi, French Fries, Ayam Boba, Chicken Pop, Chicken Strip, Camil Lava	8 macam
5	Sambal dan Saos	Sambal Terasi, Sambal Ijo, Sambal Kemangi, Sambal Matah, Saos Hot Lava, Saos Cheese	6 macam

Sumber: Data Perusahaan

Samchick menawarkan sejumlah menu yang terdiri atas menu utama, menu pendamping, dan variasi sambal. Menu utama yang disediakan meliputi ayam crispy, ayam geprek, ayam hot lava, dan ayam utuh. Menu pendamping yang ditawarkan antara lain nasi goreng, mie goreng, dan sayur. Variasi menu

yang ditawarkan oleh Samchick berkontribusi terhadap tingkat penjualan dan pendapatan perusahaan, yang tercermin dari besaran omzet yang diperoleh.

Tabel 1. 3

Data Omzet Samchick Cabang Sambi Tahun 2025

No	Bulan	Omzet (Rp/Bulan)
1	Januari	Rp. 84.891.000
2	Februari	Rp. 74.636.500
3	Maret	Rp. 109.362.000
4	April	Rp. 103.851.000
5	Mei	Rp. 82.466.500
6	Juni	Rp. 84.783.000
7	Juli	Rp. 71.316.000
8	Agustus	Rp. 77.453.500
9	September	Rp. 78.772.000
10	Oktober	Rp. 81.928.500
11	November	Rp. 87.438.500
12	Desember	Rp. 91.464.000

Sumber: Data Internal Perusahaan

Berdasarkan tabel data omzet bulanan tahun 2025, dapat diketahui bahwa pendapatan Samchick Cabang Sambi berada pada kisaran di bawah Rp100 juta per bulan dan mengalami fluktuasi sepanjang tahun. Peningkatan omzet cenderung terjadi pada bulan - bulan dengan intensitas kunjungan pelanggan yang lebih tinggi, sementara penurunan omzet terjadi pada periode operasional yang relatif lebih sepi.

Besaran omzet yang diperoleh perusahaan menjadi salah satu faktor pendukung dalam pemenuhan kewajiban perusahaan terhadap karyawan, termasuk dalam pemberian gaji.

Tabel 1. 4**Penghasilan Karyawan Samchick**

No	Jabatan	Penghasilan (Rp/Bulan)
1	Manajer Operasional	Rp. 3.000.000 – Rp. 4.000.000
2	Supervisor	Rp. 2.800.000 – Rp. 3.500.000
3	Crew Dapur	Rp. 2.200.000 – Rp. 2.500.000
4	Kasir	Rp. 2.200.000 – Rp. 2.500.000
5	Crew Pelayanan	Rp. 2.200.000 – Rp. 2.500.000

Sumber: Data Internal Perusahaan

Berdasarkan tabel penghasilan karyawan Samchick, dapat diketahui bahwa sistem pengupahan di Samchick disesuaikan dengan jabatan dan tanggung jawab masing - masing karyawan. Manajer operasional dan supervisor memperoleh penghasilan lebih tinggi karena memiliki tanggung jawab dalam pengawasan, pengambilan keputusan, serta pengendalian operasional harian. Sementara itu, karyawan bagian dapur, kasir, dan pelayanan memperoleh penghasilan yang relatif lebih rendah, namun memiliki beban kerja operasional yang tinggi dan bersentuhan langsung dengan proses produksi serta pelayanan pelanggan. Beban kerja operasional yang tinggi dengan tingkat penghasilan tertentu menuntut adanya Standar Operasional Prosedur yang jelas agar pekerjaan dapat dilakukan secara efisien dan terstandar.

Beragam aspek operasional tersebut menunjukkan bahwa kegiatan usaha Samchick melibatkan proses kerja yang kompleks, sehingga diperlukan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman kerja bagi karyawan. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2011 menyebutkan Standar Operasional Prosedur merupakan serangkaian petunjuk

tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan tugas - tugas Pemerintah Daerah.⁷ Dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap, dan sistematis disebut dengan Standar Operasional Prosedur. Standar Operasional Prosedur memuat serangkaian instruksi secara tertulis tentang kegiatan rutin atau berulang - ulang yang dilakukan oleh sebuah organisasi. Untuk itu, Standar Operasional Prosedur juga dilengkapi dengan referensi, lampiran, formulir, diagram dan alur kerja (*flowchart*).⁸

Pada praktiknya, sebagian besar restoran dan gerai F&B sudah memiliki Standar Operasional Prosedur tertulis yang disusun berdasarkan standar industri dan regulasi keamanan pangan. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur mencakup beberapa aspek utama, yaitu kebersihan (*sanitasi*), keamanan pangan (*food safety*), pengolahan produk, pengendalian kualitas, serta prosedur pelayanan. Karyawan dilatih untuk memahami Standar Operasional Prosedur tersebut sejak awal masuk melalui *onboarding training*, dan diberikan pelatihan ulang secara berkala untuk memastikan konsistensi.

⁷ Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2011 tentang *Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota*, Pasal 1, Diakses 20 Januari 2026.

⁸ Fera Dhian Anggraini dan Savitri Ika, Dampak Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Produk (Makanan) Serta Kepuasan Tamu Di Hotel *Yellow Star* Ambarukmo, Dalam *Mabha Jurnal*, Volume 2, Nomor 1 Mei, 2021, hlm. 64.

Gambar 1.3

Dokumen Pengesahan Buku SOP



Judul SOP : Standar Operasional Prosedur (SOP) Operasional Samchick
Nomor Dokumen : SOP/SC/001/2024
Tanggal Berlaku : 18 Juli 2018
Revisi : 09 September 2024

Dengan ini, Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Samchick telah diperiksa dan disahkan untuk digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan kegiatan operasional guna menciptakan pelayanan dan kualitas kerja yang efektif, efisien, dan konsisten.

Halaman pengesahan ini dibuat sebagai bentuk persetujuan resmi terhadap penerapan SOP di lingkungan kerja Samchick.

Disusun Oleh



(Riska Widya Sari)
Admin/Staff

Diperiksa & Disahkan Oleh



(M. Arif Darmawan)
Manajer Operasional

Tempat : Samchick Office
Tanggal : 09 September 2024

Catatan:

1. SOP ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.
2. Seluruh karyawan wajib memahami dan melaksanakan SOP sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Revisi SOP dapat dilakukan sesuai kebutuhan operasional perusahaan.

SAMCHICK RESTO
 Fb, Ig, Yt, Tiktok: Samchick_Official

Sumber: Data Internal Perusahaan

Sejak awal berdirinya, Samchick telah menyadari pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman kerja dalam kegiatan operasional usaha. Buku SOP operasional Samchick telah disahkan secara resmi oleh manajemen perusahaan sebagai bentuk penyesuaian terhadap kebutuhan operasional perusahaan. Dalam dokumen tersebut dijelaskan bahwa SOP

digunakan sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan operasional guna menciptakan pelayanan dan kualitas kerja yang efektif, efisien, dan konsisten.

Pada tahap awal, Standar Operasional Prosedur disusun secara sederhana untuk menjaga kelancaran operasional dan keseragaman proses produksi, kemudian diperbarui seiring dengan bertambahnya cabang, variasi menu, dan jumlah karyawan agar sesuai dengan kebutuhan operasional yang semakin kompleks. Namun, dalam pelaksanaannya, penerapan Standar Operasional Prosedur yang telah diperbarui belum sepenuhnya optimal di tingkat cabang, sehingga berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian antara prosedur dan praktik kerja di lapangan yang berdampak pada konsistensi proses dan kualitas produk, sehingga diperlukan upaya penguatan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur melalui pengawasan, evaluasi, dan perbaikan secara berkelanjutan.

Dalam konteks penelitian ini, Standar Operasional Prosedur diterapkan dalam beberapa aspek operasional yang saling berkaitan dan berpengaruh langsung terhadap kualitas produk serta kelancaran pelayanan. Oleh karena itu, untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur, penelitian ini memfokuskan perhatian pada beberapa indikator Standar Operasional Prosedur yang digunakan dalam kegiatan operasional usaha pada Samchick.

Tabel 1. 5**Indikator SOP dalam Kegiatan Operasional di Samchick**

No	Indikator SOP	Gambaran Umum Penerapan
1	SOP Produk	Mengatur proses pengolahan produk mulai dari persiapan bahan baku, proses produksi, hingga penyajian produk kepada konsumen.
2	SOP Gudang	Mengatur pengelolaan bahan baku dan persediaan, termasuk penyimpanan, pencatatan stok, serta pengendalian kualitas bahan.
3	SOP Operasional	a. Mengatur keseluruhan aktivitas operasional harian, termasuk pembagian tugas karyawan, jam kerja, dan koordinasi kerja. b. Mengatur tata cara pelayanan kepada konsumen, meliputi penerimaan pesanan, komunikasi, dan penyelesaian transaksi. c. Mengatur pengelolaan dan kesiapan area stand, termasuk kebersihan, kerapian, dan penataan peralatan kerja.

Sumber: Data Internal Perusahaan

Keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam perusahaan tidak hanya berfungsi sebagai pedoman kerja tertulis, tetapi juga harus diterapkan secara konsisten dalam kegiatan operasional. SOP yang disusun dengan baik tidak akan berdampak optimal terhadap kualitas produk apabila pelaksanaannya tidak dilakukan secara disiplin.⁹ Oleh karena itu, diperlukan pengamatan awal untuk mengetahui kesesuaian antara prosedur yang telah ditetapkan dengan

⁹ Antony, J., dan Psomas, E. L., The Effectiveness of Quality Management Practices on Operational Performance, *Total Quality Management & Business Excellence*, Vol. 31, No. 9, (2020), hlm. 1012 – 1014.

praktik di lapangan sebagai dasar dalam menilai efektivitas pelaksanaan SOP terhadap peningkatan kualitas produk.

Tabel 1. 6

Hasil Prasurvei Pelaksanaan SOP di Samchick

No	Aspek Standar Operasional Prosedur (SOP)	Temuan Lapangan
1	Kepatuhan terhadap SOP Waktu Kerja	a. Karyawan sering memperpanjang waktu istirahat saat tidak ada pengawas. b. Karyawan terlambat kembali ke posisi kerja setelah waktu istirahat berakhir.
2	Kedisiplinan dalam SOP Proses Kerja	a. Karyawan teledor dalam menjalankan tugas sehingga tidak sesuai prosedur standar pengerjaan. b. Ada karyawan yang tidak mengikuti urutan kerja sesuai SOP (misalnya tahap persiapan, pengolahan, dan penyajian).
3	Kerja Sama dan Komunikasi dalam SOP Operasional	a. Masih kurangnya kerja sama antar karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai alur SOP. b. Komunikasi antar karyawan belum optimal, menghambat koordinasi dalam menjalankan SOP.
4	Partisipasi dalam SOP Lingkungan Kerja	a. Rendahnya partisipasi dalam kebersihan area kerja yang seharusnya dilakukan secara rutin sesuai SOP kebersihan. b. Minimnya inisiatif membantu rekan kerja dalam proses yang membutuhkan kerja tim sesuai SOP.

Sumber: Data Internal Perusahaan

Berdasarkan tabel di atas, setelah melakukan wawancara dan observasi dengan *Human Resorce Development* (HRD), dari paparan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa mengenai Aspek Standar Operasional Prosedur (SOP) Karyawan terlambat kembali ke posisi kerja setelah waktu istirahat berakhir, karyawan teledor dalam menjalankan tugas sehingga tidak sesuai prosedur standar pengerjaan, masih kurangnya kerja sama antar karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai alur Standar Operasional Prosedur, dan minimnya inisiatif membantu rekan kerja dalam proses yang membutuhkan kerja tim sesuai Standar Operasional Prosedur. Temuan tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan secara formal dengan pelaksanaannya di lapangan.¹⁰

Pada saat peneliti melaksanakan penelitian yang bertepatan dengan kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Samchick Cabang Sambi, Kabupaten Kediri, peneliti juga melakukan kegiatan audit operasional. Berdasarkan hasil audit tersebut, ditemukan bahwa buku Standar Operasional Prosedur (SOP) terbaru masih tersimpan rapi di dalam rak dan belum dimanfaatkan secara optimal sebagai pedoman kerja. Dalam praktiknya, karyawan justru masih menggunakan buku Standar Operasional Prosedur lama yang seharusnya telah diperbarui dengan Standar Operasional Prosedur terbaru. Kondisi ini menyebabkan terjadinya ketidakkonsistenan dalam penerapan Standar Operasional Prosedur operasional sehari - hari, yang pada akhirnya berpotensi memengaruhi keseragaman proses kerja dan kualitas produk.

¹⁰ Hasil Wawancara Dari Bapak Ambar Ali (HRD Samchick), 10 Desember 2025.

Di sisi lain, faktor pengawasan dan monitoring pelaksanaan Standar Operasional Prosedur juga menjadi elemen penting yang kerap belum dijalankan secara optimal. Tanpa adanya sistem pengawasan yang rutin, terstruktur, dan berkelanjutan, manajemen sulit memastikan apakah Standar Operasional Prosedur benar - benar diterapkan sesuai dengan standar.¹¹ Dalam banyak usaha kuliner berskala kecil hingga menengah, pelaksanaan Standar Operasional Prosedur sering bergantung pada kebiasaan atau inisiatif individu, bukan pada kontrol formal dari manajemen.

Minimnya pengawasan menyebabkan penyimpangan prosedur tidak segera terdeteksi, dan perbaikan tidak dapat dilakukan dengan cepat. Selain itu, ketiadaan evaluasi berkala membuat manajemen tidak memiliki data empiris untuk mengukur efektivitas Standar Operasional Prosedur, sehingga perencanaan perbaikan atau revisi Standar Operasional Prosedur menjadi tidak berbasis pada kondisi lapangan yang sebenarnya. Maka dari itu, *checklist* Standar Operasional Prosedur untuk karyawan mencakup berbagai materi persiapan bahan baku, pengolahan makanan, dan penyajian makanan di tentukan berdasarkan Standar Operasional Prosedur yang sudah ada. Tujuannya yaitu untuk memastikan bahwa pemahaman dan kebutuhan terhadap prosedur operasional yang sudah ditetapkan sesuai dengan standar dan kualitas.¹²

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan upaya pencegahan yang berfokus pada penguatan pemanfaatan Standar Operasional Prosedur (SOP)

¹¹ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hlm. 89.

¹² R. Kurniawan dan S. Prasetyo, Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur terhadap Kinerja Operasional, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 8, No. 2 (2022): 145 – 153, hlm. 148.

sebagai pedoman kerja utama dalam kegiatan operasional sehari - hari. Pemanfaatan Standar Operasional Prosedur terbaru perlu didukung oleh mekanisme sosialisasi yang jelas agar seluruh karyawan memiliki pemahaman yang sama terhadap prosedur yang telah diperbarui. Selain itu, keberadaan Standar Operasional Prosedur tidak hanya bersifat administratif, tetapi harus diintegrasikan dalam praktik kerja karyawan secara konsisten.

Di samping itu, diperlukan perhatian manajemen terhadap pentingnya pengawasan dan monitoring pelaksanaan Standar Operasional Prosedur secara terstruktur dan berkelanjutan. Pengawasan yang dilakukan secara rutin dapat membantu manajemen dalam mendeteksi penyimpangan prosedur sejak dini serta memastikan keseragaman proses kerja tetap terjaga. Evaluasi berkala terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur juga menjadi langkah penting untuk memperoleh gambaran empiris mengenai tingkat kepatuhan karyawan terhadap standar operasional yang berlaku.

Dengan adanya penguatan pemanfaatan Standar Operasional Prosedur, pengawasan yang berkelanjutan, serta evaluasi yang sistematis, diharapkan kesenjangan antara Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan dan pelaksanaannya di lapangan dapat diminimalkan. Kondisi ini menjadi dasar penting bagi perlunya penelitian lebih lanjut untuk mengkaji pelaksanaan Standar Operasional Prosedur dalam menjaga konsistensi proses kerja dan kualitas produk di Samchick Cabang Sambi Kabupaten Kediri.

Standar dan kualitas memainkan peran yang krusial dalam industri karena keduanya mempengaruhi kepuasan pelanggan, daya saing, serta efisiensi

operasional. Penerapan standar kualitas membantu perusahaan mengurangi risiko kesalahan, meningkatkan konsistensi produk, serta membangun kepercayaan dan reputasi di mata pelanggan.¹³ Standar membantu dalam menentukan spesifikasi yang jelas tentang apa yang perlu dicapai oleh organisasi dalam proses produksi. Standar tersebut memberikan kerangka kerja yang sistematis bagi organisasi untuk mengembangkan, mengelola, dan mengawasi kualitas produk secara konsisten. Standarisasi juga mempermudah kolaborasi antar organisasi, terutama dalam rantai pasokan global, karena memastikan bahwa produk yang dihasilkan di satu tempat akan sesuai dengan yang dibutuhkan di tempat lain.

Menurut Deming, Kualitas harus bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan di masa mendatang.¹⁴ Kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan yang harus menjadi tujuan utama dalam setiap organisasi industri. Secara keseluruhan, standar dan kualitas adalah faktor penentu keberhasilan perusahaan dalam jangka panjang. Dengan penerapan standar kualitas, perusahaan dapat meningkatkan kapabilitasnya untuk beradaptasi dengan perubahan pasar, memenuhi regulasi yang ketat, dan mencapai keberlanjutan melalui pengelolaan sumber daya yang lebih baik.¹⁵

Dalam penerapan standar kualitas produk, maka pendekatan kualitas yang dapat diterapkan yaitu *Total Quality Management* (yang selanjutnya di sebut

¹³ Heizer, Jay dan Barry Render, *Manajemen Operasi*, ed. terjemahan, (Jakarta: Salemba Empat, 2017), hlm. 174 – 177.

¹⁴ Muh. Akil Rahman, *Manajemen Kualitas; Suatu Pengantar*, (Sulawesi Selatan: Pusaka Almailda, 2021), hlm. 3.

¹⁵ Didiek Hari Nugroho, Muhammad Zaman, dan Mustain Zamhari, *Manajemen Industri (ISO/TQC)*, (Palembang: Widina Media Utama, 2024), hlm. 3 – 4.

TQM). *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan manajerial yang menekankan peningkatan kualitas secara menyeluruh melalui keterlibatan seluruh elemen organisasi.¹⁶ Praktik manajemen kerja modern menekankan pentingnya keterlibatan karyawan dalam proses kerja, di mana karyawan tidak hanya bekerja, tetapi juga terus belajar. Melalui proses tersebut, kemampuan karyawan dalam mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan operasional dapat meningkat. Selain itu, laporan informasi terkait produktivitas dan kualitas berperan sebagai mekanisme umpan balik yang memungkinkan karyawan untuk mengevaluasi kinerja, meningkatkan kompetensi, serta mendorong pembelajaran berkelanjutan dalam proses produksi.¹⁷

Pendekatan *Total Quality Management* (TQM) dilandaskan pada enam konsep utama, yaitu:¹⁸ (1) komitmen dan keterlibatan penuh manajemen puncak dalam memberikan dukungan organisasi secara menyeluruh dari tingkat atas hingga tingkat operasional; (2) fokus yang berkesinambungan terhadap kepuasan pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal; (3) pelibatan dan pemberdayaan seluruh sumber daya manusia organisasi secara efektif; (4) penerapan perbaikan berkelanjutan pada seluruh proses bisnis dan proses produksi; (5) pengembangan kemitraan dengan pemasok (*supplier*) sebagai bagian integral dari sistem manajemen kualitas; serta (6) penetapan sistem

¹⁶ Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Edisi Revisi (Yogyakarta: Andi, 2016), hlm. 3 – 6.

¹⁷ Sunarso, *Total Quality Management Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan*, Dari Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta: 2020, hlm. 5.

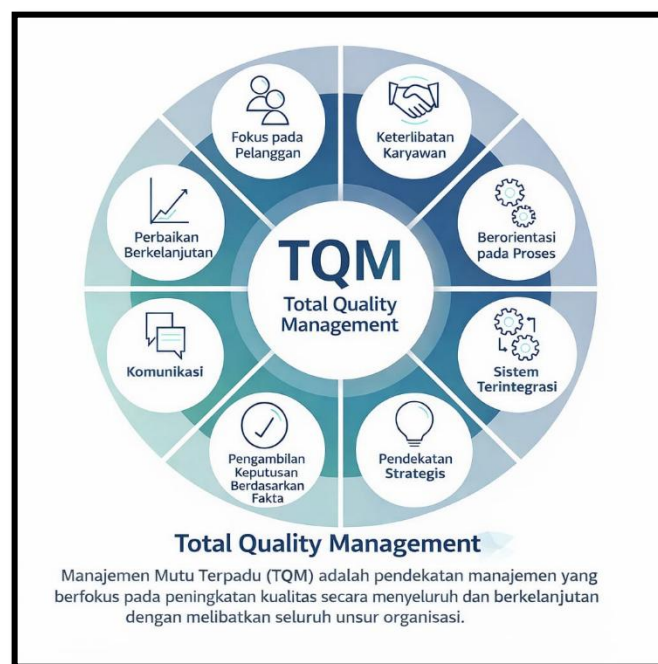
¹⁸ *Ibid*, hlm. 6.

pengukuran kinerja yang terstruktur dan terintegrasi untuk seluruh proses yang terjadi.¹⁹

Total Quality Management diposisikan sebagai kerangka teoritis yang mengintegrasikan berbagai komponen mutu untuk memastikan tercapainya kinerja operasional yang konsisten dan berorientasi pada pelanggan.²⁰

Gambar 1. 4

Komponen - Komponen *Total Quality Management* (TQM)



Sumber: Sentra Kalibrasi Industri

Gambar tersebut menunjukkan konsep *Total Quality Management* (TQM) yang digambarkan dalam bentuk diagram melingkar, dengan *Total Quality*

²⁰ Talib, F., Rahman, Z., dan Qureshi, M. N., Total Quality Management and Organizational Performance: The Mediating Role of Customer Orientation, *Total Quality Management & Business Excellence*, Vol. 31, No. 7, (2020), hlm. 690 - 692.

Management sebagai inti di bagian tengah dan beberapa komponen pendukung di sekelilingnya. Susunan ini menunjukkan bahwa setiap komponen saling berkaitan dalam mendukung peningkatan kualitas organisasi secara berkelanjutan.

Dari beberapa komponen *Total Quality Management* yang ditampilkan, fokus utama diarahkan pada fokus pada pelanggan, keterlibatan karyawan, orientasi pada proses, dan perbaikan berkelanjutan. Fokus pada pelanggan menekankan pentingnya pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama organisasi. Keterlibatan karyawan menunjukkan bahwa seluruh anggota organisasi berperan aktif dalam menjaga dan meningkatkan kualitas. Orientasi pada proses menegaskan bahwa kualitas dihasilkan melalui proses kerja yang terkelola dengan baik, sedangkan perbaikan berkelanjutan mencerminkan komitmen organisasi untuk terus melakukan evaluasi dan peningkatan mutu secara berkesinambungan.²¹ *Total Quality Management* juga menekankan pendekatan proses yang terstandar, pengambilan keputusan berbasis data, serta pengelolaan hubungan dengan pemasok sebagai mitra strategis dalam menjaga mutu input dalam setiap aspek operasional organisasi.

Keunggulan *Total Quality Management* (TQM) dibandingkan pendekatan manajemen mutu lainnya terletak pada penekanannya terhadap pengendalian kualitas secara menyeluruh, keterlibatan seluruh karyawan, serta perbaikan berkelanjutan yang berfokus pada proses. Pendekatan ini relevan dengan

²¹ Yongker Baali, dkk, *Manajemen Kualitas*, (Padang: CV. Get Press Indonesia), hlm. 93 – 95.

kondisi operasional Samchick yang telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman kerja, namun masih menghadapi tantangan dalam konsistensi penerapannya di lapangan. Dalam perspektif *Total Quality Management*, Standar Operasional Prosedur tidak dipandang sekadar sebagai dokumen administratif, melainkan sebagai instrumen pengendalian mutu yang harus dipahami, diterapkan, diawasi, dan dievaluasi secara berkelanjutan oleh seluruh karyawan. Dengan demikian, penerapan Standar Operasional Prosedur di Samchick yang selaras dengan prinsip *Total Quality Management* diharapkan mampu meminimalkan penyimpangan prosedur, meningkatkan disiplin kerja, serta menjaga konsistensi dan kualitas produk secara berkelanjutan.

Penerapan Operasional Prosedur secara efektif mencerminkan internalisasi prinsip - prinsip *Total Quality Management* di Samchick, di mana seluruh karyawan berperan aktif dalam menjaga kualitas, proses produksi dijalankan secara sistematis, dan evaluasi dilakukan secara rutin untuk mengidentifikasi kendala serta peluang perbaikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pelaksanaan Operasional Prosedur dapat menjadi upaya peningkatan kualitas produk, menilai tingkat kepatuhan karyawan terhadap prosedur, serta memberikan rekomendasi berbasis *Total Quality Management* untuk perbaikan berkelanjutan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menilai implementasi Operasional Prosedur secara teknis, tetapi juga mengevaluasi kontribusinya terhadap kualitas produk dan keberhasilan strategi manajemen kualitas di Samchick.

Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam industri makanan dan minuman, sebagian besar penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada keberadaan Standar Operasional Prosedur secara formal atau dampaknya terhadap kinerja karyawan dan kualitas layanan secara umum. Penelitian oleh Sari dan Pratama menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada usaha kuliner, namun belum membahas secara mendalam konsistensi kualitas produk dalam operasional harian.²² Selanjutnya, penelitian oleh Putri et al. mengungkapkan bahwa kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan dan efisiensi kerja, tetapi kajiannya masih berfokus pada aspek pelayanan tanpa mengaitkannya secara langsung dengan kualitas produk pada tingkat cabang usaha.²³

Penelitian ini dipilih karena Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan instrumen penting dalam mengendalikan proses kerja dan menjaga konsistensi kualitas produk, khususnya pada usaha makanan dan minuman. Dalam praktiknya, keberhasilan Standar Operasional Prosedur tidak hanya ditentukan oleh proses penyusunannya, tetapi juga oleh konsistensi pelaksanaannya di lapangan. Ketidaksesuaian antara Standar Operasional Prosedur yang telah disusun dengan praktik kerja karyawan berpotensi

²² Sari, D. P., & Pratama, A., Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Kinerja Karyawan pada Usaha Kuliner, *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, Vol. 6, No. 2, 2021, hlm. 112 – 120.

²³ Putri, R. A., Hidayat, M., & Lestari, N., Penerapan SOP dan Dampaknya terhadap Kualitas Layanan pada UMKM Makanan dan Minuman, *Jurnal Manajemen Usaha Kecil dan Menengah*, Vol. 8, No. 1, 2023, hlm. 45 – 54.

memengaruhi kualitas produk dan efektivitas operasional perusahaan. Selain itu, belum optimalnya penggunaan buku Standar Operasional Prosedur terbaru menunjukkan bahwa implementasi Standar Operasional Prosedur masih memerlukan evaluasi dan pengawasan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian mengenai proses penyusunan dan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pada kegiatan operasional Samchick penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana Standar Operasional Prosedur mampu mendukung peningkatan kualitas produk dalam perspektif *Total Quality Management* (TQM).

Dalam hal ini, perspektif *Total Quality Management* (TQM) digunakan karena menekankan perbaikan berkelanjutan, keterlibatan seluruh karyawan, dan orientasi pada kepuasan pelanggan. Pendekatan ini relevan untuk menganalisis peran Standar Operasional Prosedur sebagai alat pengendalian mutu dalam meningkatkan kualitas produk. Samchick Cabang Sambu Kabupaten Kediri dipilih sebagai objek penelitian karena telah memiliki Standar Operasional Prosedur dalam kegiatan operasionalnya namun masih menghadapi tantangan dalam menjaga konsistensi kualitas produk seiring meningkatnya aktivitas operasional.

Berdasarkan pernyataan di atas, peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian “Analisis Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Produk Dalam Perspektif *Total Quality Management* Pada Samchick”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai instrumen

pengendalian mutu dalam rangka meningkatkan kualitas produk pada Samchick. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi informasi dan masukan yang konstruktif bagi pihak Samchick dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan Standar Operasional Prosedur secara berkelanjutan serta mendukung upaya peningkatan kualitas produk sesuai dengan prinsip *Total Quality Management*.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang sudah dijelaskan, maka fokus penelitian dan pernyataan penelitian diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada kegiatan operasional Samchick Cabang Sambi Kabupaten Kediri dalam upaya menjaga konsistensi dan kualitas produk?
2. Bagaimana pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada kegiatan operasional Samchick Cabang Sambi Kabupaten Kediri dalam menjaga konsistensi dan kualitas produk?
3. Bagaimana kesesuaian proses penyusunan dan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada kegiatan operasional Samchick Cabang Sambi Kabupaten Kediri dengan perspektif *Total Quality Management* (TQM) dalam upaya peningkatan kualitas produk?

C. Tujuan Penelitian

Dari pernyataan penelitian, yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis proses penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada kegiatan operasional Samchick Cabang Sambu Kabupaten Kediri dalam upaya menjaga konsistensi dan kualitas produk.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada kegiatan operasional Samchick Cabang Sambu Kabupaten Kediri dalam menjaga konsistensi dan kualitas produk.
3. Untuk menganalisis kesesuaian proses penyusunan dan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada kegiatan operasional Samchick Cabang Sambu Kabupaten Kediri dengan perspektif *Total Quality Management* (TQM) dalam upaya peningkatan kualitas produk.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen, khususnya manajemen kualitas dan manajemen operasional, dengan memperkaya kajian mengenai peran Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan kualitas produk. Selain itu, penelitian ini memperkuat penerapan konsep *Total Quality Management* (TQM), terutama terkait prinsip perbaikan berkelanjutan, keterlibatan karyawan, dan pengendalian proses dalam upaya peningkatan kualitas produk.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Samchick

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang komprehensif bagi pihak manajemen Samchick dalam mengevaluasi dan meningkatkan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada seluruh proses operasional. Penelitian ini dapat menjadi dasar dalam menyusun perbaikan Standar Operasional Prosedur agar lebih efektif, terstandar, dan selaras dengan prinsip *Total Quality Management* (TQM), sehingga mampu menjaga konsistensi serta meningkatkan kualitas produk.

b. Bagi Pelaku Bisnis Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan pertimbangan bagi pelaku bisnis lain, khususnya yang bergerak di bidang makanan dan minuman, dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai upaya peningkatan kualitas produk. Melalui perspektif *Total Quality Management* (TQM), hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran praktis mengenai pentingnya penerapan Standar Operasional Prosedur yang konsisten dan terintegrasi dengan budaya perbaikan berkelanjutan.

c. Bagi Dinas Terkait / Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi dinas terkait atau pemerintah, khususnya instansi yang membidangi perindustrian, perdagangan, dan UMKM, sebagai bahan pertimbangan

dalam merumuskan kebijakan pembinaan dan pendampingan usaha. Penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam menyusun program peningkatan kualitas produk, standardisasi operasional, serta penguatan daya saing pelaku usaha melalui penerapan Standar Operasional Prosedur dan prinsip *Total Quality Management* (TQM), terutama pada sektor usaha makanan dan minuman.

d. Bagi Masyarakat / Konsumen

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai konsumen, khususnya dalam memperoleh produk makanan dan minuman yang berkualitas, aman, dan konsisten. Dengan penerapan Standar Operasional Prosedur yang baik dan berorientasi pada peningkatan kualitas produk, masyarakat diharapkan dapat merasakan peningkatan kepuasan serta kepercayaan terhadap produk yang dihasilkan oleh pelaku usaha. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya standar kualitas dalam produk pangan.

E. Penegasan Istilah

1. Konseptual

a. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2011 menyebutkan Standar Operasional Prosedur (yang selanjutnya di sebut SOP) merupakan serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan tugas - tugas Pemerintah

Daerah.²⁴ Standar Operasional Prosedur pada hakikatnya memuat prosedur kerja secara detail dan sistematis.

Standar Operasional Prosedur menjadi dokumen tertulis yang berisi panduan sistematis mengenai pelaksanaan aktivitas operasional sehari-hari dalam suatu organisasi atau perusahaan. Penyusunan Standar Operasional Prosedur bertujuan untuk memastikan setiap pekerjaan dilakukan secara benar, efisien, dan konsisten agar hasil yang dicapai sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Keberadaan Standar Operasional Prosedur membantu perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan melalui penerapan tata kerja yang terarah dan terukur. Dengan adanya pedoman kerja yang jelas, setiap karyawan dapat memahami langkah-langkah yang harus dilakukan dalam menjalankan tugasnya, sehingga dapat mengurangi kesalahan, meningkatkan efisiensi, serta menjaga kualitas produk atau layanan yang dihasilkan.²⁵

b. Kualitas Produk

Kualitas Produk (*Product Quality*) menurut Rosnaini Daga menjelaskan bahwa kualitas produk menjadi sebuah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, kualitas produk tersebut meliputi, daya tahan keandalan, ketepatan kemudahan operasi dan

²⁴ Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur....

²⁵ A. A. Gede Ajasta dan Syahrial Addin, Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Di Departemen HRD PT. Sumber Maniko Utama, *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*, Vol. 2, No. 3 (2018): 181 - 189, hlm. 182.

perbaikan, serta atribut bernilai lainnya.²⁶ Dalam upaya meningkatkan kualitas produk, perusahaan perlu menetapkan sasaran kualitas yang terperinci dan terukur.

Tujuan kualitas tersebut harus dirumuskan secara realistis agar dapat dicapai melalui upaya kerja yang berkelanjutan. Penetapan tujuan yang tidak realistis berpotensi menimbulkan kekecewaan dan tekanan kerja, serta menurunkan motivasi dan moral karyawan. Sebaliknya, melalui penerapan perbaikan berkelanjutan, perusahaan dapat secara bertahap menetapkan standar kualitas yang lebih tinggi dan merealisasikannya secara efektif.²⁷

c. *Total Quality Management (TQM)*

Menurut Wolugening & Timan, *Total Quality Management (TQM)* merupakan suatu pendekatan manajemen yang bertujuan untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui upaya perbaikan dan penyempurnaan yang dilakukan secara berkesinambungan terhadap produk, layanan, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan kerja, guna memenuhi kebutuhan, keinginan, serta harapan pelanggan.²⁸

Fokus utama *Total Quality Management* terletak pada kualitas, yang diwujudkan melalui penerapan prinsip melakukan pekerjaan

²⁶ Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Pelanggan*, (Makassar: *Global Research and Consulting Institute*, 2017), hlm. 33.

²⁷ Rz Abdul Aziz, *Total Quality Management: Tahapan Implementasi TQM dan Gugus Kendali Mutu Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM)*, (Bandar Lampung: Darmajaya Pres, 2019), hlm. 16.

²⁸ Safuan, et. al., Manajemen Kualitas dalam Meningkatkan Efisiensi Proses Bisnis Perusahaan, *Dalam Jurnal Syntax Admiration*, Vol. 5, No. 10, 2024, hlm. 3994.

secara benar sejak awal (*do it right the first time*) agar hasil yang dihasilkan sesuai dengan standar dan mampu memenuhi kepuasan pelanggan. Upaya peningkatan kualitas dapat dilakukan melalui penerapan konsep *Total Quality Management* (TQM), yang berfokus pada perbaikan berkelanjutan di setiap tahap proses produksi guna memenuhi standar mutu dan kepuasan pelanggan.²⁹

2. Operasional

Dalam penelitian ini, proses penyusunan dan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dioperasionalkan sebagai rangkaian aktivitas operasional yang dilakukan oleh Samchick dalam menjalankan proses produksi dan pelayanan guna menjaga serta meningkatkan kualitas produk. Standar Operasional Prosedur tersebut mencakup tahapan penyusunan, penerapan, dan pengawasan prosedur kerja yang diimplementasikan secara konsisten dalam setiap kegiatan operasional. Kualitas produk dalam penelitian ini diartikan sebagai tingkat mutu produk yang dihasilkan Samchick, yang tercermin dari konsistensi rasa, keseragaman penyajian, serta kebersihan produk sebagai hasil dari penerapan Standar Operasional Prosedur yang selaras dengan prinsip *Total Quality Management* yang menekankan pada fokus terhadap pelanggan, keterlibatan karyawan, orientasi pada proses, dan perbaikan berkelanjutan. Hal tersebut dapat dijadikan sebagai acuan dalam upaya peningkatan operasional dan kualitas produk.

²⁹ *Ibid*, hlm. 33.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi merupakan susunan atau struktur penulisan yang digunakan sebagai pedoman dalam penyusunan karya ilmiah (skripsi) agar penyajiannya teratur, logis, dan mudah dipahami. Sistematika ini membantu penulis menguraikan hasil penelitian secara runtut mulai dari pendahuluan hingga penutup. Sistematika penulisan skripsi pada penelitian ini di sajikan 6 (enam) bab dan di dalam setiap bab tersebut memiliki beberapa sub bab segai penjelasan rinci dari bab tersebut. Berikut sistematika penulisan skripsi dalam penelitian ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian pendahuluan ini terdiri dari konteks penelitian, fokus penelitian tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II KAJIAN TEORI

Bagian kajian teori ini terdiri dari deksripsi teori, penelitian terdahulu, dan kerangka berfikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Bagian metode penelitian ini terdiri dari rancangan penelitian, kehadiran penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, pengecekan keabsahan data, dan tahapan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bagian hasil penelitian ini terdiri dari gambaran umum objek penelitian, paparan data, dan temuan penelitian.

BAB V PEMBAHASAN

Bagian pembahasan ini membahas tentang rumusan masalah dan tujuan dari penelitian.

BAB VI PENUTUP

Bagian penutup ini terdiri dari 2 (dua) sub bab utama, yaitu kesimpulan dari penelitian dan saran.