**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
KIOS RAMBAK UMKM PAK DJARWO TULUNGAGUNG**

Oleh:

ANGELA BERLIANA RATU (1860301100013)

VILLA AVIA YUNIDYA PUTRI (1860301100054)

DIAH RETNO ASTUTI (1860301100055)

PRODI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TULUNGAGUNG

2021

A. Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui kualitas produk di Kios Rambak Pak Djarwo, (2) mengetahui kualitas pelayanan di Kios Rambak Pak Djarwo.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode observasi, yaitu proses pengumpulan data melalui kegiatan melihat, memantau dan menganalisa secara langsung sehingga akan lebih jelas objek yang diamati. Metode tertulis wawancara / interview, yaitu cara pengumpulan data melalui obrolan atau tanya jawab serta bertatap muka secara langsung.

Hasil penelitian diketahui bahwa (1) kualitas produk di Kios Rambak Pak Djarwo dalam kategori baik. (2) kualitas pelayanan di Kios Rambak Pak Djarwo dalam kategori baik.

Kata Kunci: Kualitas produk & pelayanan, Kios Rambak Pak Djarwo

B. Pendahuluan

Bisnis merupakan suatu kegiatan kemampuan dalam menciptakan nilai tambah di pasar melalui proses pengelolaan sumber daya dengan cara-cara baru dan berbeda. Kegiatan bisnis merupakan perilaku utama dari setiap korporasi bisnis yang didirikan oleh setiap subjek hukum yang tentu berorientasi pada keuntungan atau laba. Entrepreneurship adalah kemampuan kreatif dan inovatif yang dijadikan dasar, kiat dan sumber daya untuk mencari peluang menuju sukses dengan sesuatu yang baru dan berbeda adalah nilai tambah barang dan jasa yang menjadi sumber keunggulan untuk dijadikan peluang.

Sejalan dengan perkembangan dan tantangan seperti adanya krisis ekonomi, pemahaman berniaga atau berbisnis baik melalui pendidikan formal maupun pelatihan-pelatihan disegala lapisan masyarakat sehingga bisnis menjadi berkembang. Muncul pertanyaan mengapa seorang entrepreneur yang mempunyai cara berpikir berbeda dari manusia pada umumnya. Mereka mempunyai motivasi, panggilan jiwa, persepsi dan emosi yang sangat terkait dengan nilai-nilai, sikap dan perilaku sebagai manusia unggul.

Perekonomian saat ini ada beberapa orang yang sulit mendapatkan pekerjaan dan tidak sedikit dari mereka yang mencoba untuk membuka usaha sendiri atau wiraswasta. Salah satunya yaitu usaha rumah makan. Bisnis rumah makan merupakan peluang usaha yang sejak dulu sampai saat ini memang tidak pernah surut bahkan terus berkembang sesuai dengan zaman yang semakin maju. Membicarakan bisnis rumah makan memang tidak akan pernah ada habisnya. Perlu kita ketahui bahwa mungkin bisnis rumah makan merupakan peluang bisnis yang sangat menjanjikan. Sehingga dari itu, kami ingin membahas mini riset ini yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Kios Rambak Pak Djarwo” yang menjadi salah satu topik pembahasan kami. Kami berusaha untuk menyusun mini riset ini semenarik mungkin agar para masyarakat khususnya mahasiswa dan para akademisi lainnya dapat menyukai mini riset ini. Sehingga, dapat mengenal dan mengerti serta dapat menambah wawasan dalam berbisnis tentunya.

1. Tujuan dan manfaat

a. Tujuan dari observasi ini adalah sebagai berikut :

- 1) Mengetahui kualitas produk di Kios Rambak Pak Djarwo
- 2) Mengetahui kualitas pelayanan di Kios Rambak Pak Djarwo

b. Manfaat dari observasi ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk memenuhi tugas system informasi akuntansi
- 2) Hasil penelitian ini dapat menambah informasi untuk dijadikan bahan pertimbangan dan referensi untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang.

C. Landasan Teori

A. Definisi UMKM menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Bab 1 Pasal 1:

Usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro. Usaha kecil adalah usaha produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh perseorangan atau badan usaha bukan merupakan anak cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau besar yang memenuhi kriteria usaha kecil. Usaha menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha kecil atau Usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan. (Savira dan Suharsono 2013)

B. Pengembangan sistem (systems development)

merupakan menyusun suatu sistem yang baru untuk menggantikan sistem yang lama secara keseluruhan atau memperbaiki sistem yang telah ada. Sistem yang lama perlu diperbaiki atau diganti disebabkan karena beberapa hal, yaitu sebagai berikut ini:

1. Adanya permasalahan-permasalahan (problems) yang timbul di sistem yang lama.
2. Ketidakterbacaan dalam sistem yang lama menyebabkan sistem yang lama tidak dapat beroperasi sesuai dengan yang diharapkan.
3. Kecurangan-kecurangan disengaja yang menyebabkan tidak amannya harta kekayaan perusahaan dan kebenaran dari data menjadi kurang terjamin.
4. Kesalahan-kesalahan yang tidak disengaja yang juga dapat menyebabkan kebenaran dari data kurang terjamin.
5. Tidak efisiennya operasi.
6. Tidak ditaatinya kebijaksanaan manajemen yang telah ditetapkan.

(Gesah, Rachmad Prabowo, Mukti, Pengembangan Sistem 2015)

1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen

Produk yang ditawarkan perusahaan akan berpengaruh terhadap kegiatan perusahaan mulai dari mendesain, mengadakan sistem produksi dan operasi, menciptakan program pemasaran, mengadakan sistem distribusi, iklan dan mengarahkan tenaga penjual untuk menjual. Secara umum, definisi produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan pasar untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Menurut William J Stanton (2004: 139), produk adalah seperangkat atribut yang berwujud maupun tidak berwujud termasuk didalamnya warna, harga, nama baik produk yang menjual, dan pelayanan pabrik serta pelayanan pengecer yang diterima oleh pembeli guna memuaskan kebutuhan dan keinginan. Sedangkan menurut Kotler (2005: 84) produk yaitu segala sesuatu yang dapat ditawarkan untuk memuaskan suatu kebutuhan dan keinginan konsumen. Sehingga dengan meningkatkan

kemampuan suatu produk maka akan tercipta keunggulan bersaing sehingga pelanggan menjadi puas.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Kualitas Pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dengan kepuasan konsumen, Kualitas layanan yang tinggi menghasilkan kepuasan yang tinggi pula. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

3. Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Kualitas merupakan salah satu bagian penting dan sangat perlu mendapatkan perhatian yang serius bagi setiap perusahaan untuk bisa tetap bertahan dan tetap menjadi pilihan pelanggan. Kualitas produk yang ditawarkan merupakan salah satunya. Kualitas Produk yang ditawarkan merupakan dasar untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Kualitas produk yang ditawarkan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas jika harapannya terpenuhi. Peningkatan kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan jasa karena akan menarik minat konsumen untuk membeli produk jasa yang ditawarkan. Kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan akan menciptakan rasa puas pada pelanggan, kepuasan tersebut akan mengakibatkan pelanggan akan terus membeli produk yang ditawarkan.

D. Metode Penelitian

Metode penelitian untuk mengumpulkan data-data dalam rangka penulisan karya tulis ini dengan cara sebagai berikut :

1. Metode observasi, yaitu proses pengumpulan data melalui kegiatan melihat, memantau dan menganalisa secara langsung sehingga akan lebih jelas objek yang diamati.
2. Metode tertulis wawancara / interview, yaitu cara pengumpulan data melalui obrolan atau tanya jawab serta bertatap muka secara langsung.

E. Pembahasan

Kios Rambak Pak Djarwo

Salah satu kios yang berada di Tulungagung yang menjual berbagai macam oleh-oleh khas Tulungagung seperti Jenang, Klethek, Geti, Kopi ijo, dan yang paling utama adalah Krupuk rambak sapi dan kerbau. Karena ketenaran krupuk rambak yang sudah menyebar ke berbagai wilayah, rambak dari P.Djarwo ini banyak supplier yang datang untuk membeli krupuk rambak dari kios Pak.Djarwo untuk dijual kembali contohnya seperti pada outlet Jenang Lasimun,,Toko oleh-oleh Sari Jaya, dan masih banyak supplier dari luar kota.

1. Alamat Usaha

Jl. Pangeran Antasari 9-10 Kel.Kampungdalem Kec.Tulungagung Kab. Tulungagung

2. Waktu Operasional

Waktu operasional kios ini mulai pukul 07.00 wib hingga pukul 21.00 wib dalam hal waktu dapat berubah-ubah dan disesuaikan dengan kondisi lingkungan sekitar.

3. Bentuk Usaha

Bentuk usaha yang dikelola Sujarwo adalah tergolong usaha kecil yang terus berkembang. Selain itu, tempat usaha yang dimiliki Pak Djarwo ini sudah memenuhi persyaratan legalitas seperti surat ijin halal, ijin produk dan NPWP demi menjaga kelancaran usaha. Apabila dikemudian hari terjadi hal-hal yang menyangkut legalitas usaha dan tidak membuat terganggunya operasional. Sedangkan sumber daya manusia (pengusaha) diperoleh berdasarkan pengalaman dalam berwirausaha, bukan berdasarkan sumber daya manusia yang terdidik dan terlatih secara khusus.

4. Tempat

Tempat yang digunakan dalam proses usahanya yaitu di salah satu ruko yang berada di jalan pangeran antasari, tetapi selain mempunyai tempat usahanya ia juga berjualan di Online Shop.

1. Aspek Teknis

a. Peluang Usaha

Peluang dalam usaha rambak dikatakan sangat menjanjikan dengan respon positif oleh berbagai kalangan masyarakat. Usaha rambak menjadi suatu pilihan usaha karena menjadi makanan khas Tulungagung . Usaha ini merupakan suatu usaha kuliner yang menyajikan cita rasa yang, gurih dan lezat. Usaha ini juga tidak mengenal waktu dan juga musim sehingga usaha ini cocok untuk pilihan usaha yang dapat dijalankan di waktu kapanpun. Usaha rambak juga menjadi salah satu usaha yang mudah dilakukan dengan keuntungan terbilang sangat fantastis. Pemilihan lokasi dekat juga menentukan usaha tersebut banyak di minati. Kerupuk rambak banyak di minati oleh semua kalangan usia dari anak kecil hingga orang dewasa.

b. Pemasaran

Agar jumlah konsumen usaha rambak menjadi banyak maka Anda dapat melakukan promosi. Promosi rambak dapat dikeluarkan lewat mulut ke mulut, dimana olahan rambak harus diolah dengan enak sehingga disukai oleh banyak orang sehingga promosi dapat berjalan dengan sendirinya sehingga makin efektif dan juga banyak diperbincangkan banyak orang. Selain itu usaha rambak dapat dipromosikan dengan memanfaatkan adanya media social seperti penggunaan Facebook, Instagram, Line, WhatsApp, Twitter, dan E-Commerce seperti Shopee, Tokopedia, Bukalapak, Lazada. Dapat pula dengan memasang banner dan juga spanduk dengan desain usaha rambak yang menarik juga ditempatkan di lokasi ramai supaya banyak dilihat oleh banyak orang.

c. Sumber daya manusia

Usaha UMKM ini mempunyai sumber daya manusia atau pegawai yang tidak terlalu banyak sekitar 11 (Sebelas) orang yang terdiri dari :

1)	Owner	: 3 Orang
2)	Cooking	: 5 Orang
3)	Kasir	: 3 Orang

d. Resep Membuat Kerupuk Rambak

Kerupuk kulit (rambak) merupakan produk olahan kulit sapi yang banyak diminati oleh masyarakat karena rasanya yang gurih dan renyah. Tahapan pembuatan kerupuk kulit (rambak) dimulai dari pemilihan kulit sapi. Kulit yang diolah berasal dari kulit sapi sehat bukan dari sapi yang sakit serta kulit bersih dan tidak busuk. Dilakukan penimbangan berat. Kulit mentah yang utuh diiris menjadi empat bagian.

Pembuatan kerupuk rambak kulit sangat mudah dilakukan dan tidak memerlukan bahan yang mahal. Proses pembuatan kerupuk rambak kulit pada umumnya adalah pemilihan kulit sebagai bahan baku kulit (harus dari kulit yang sehat, bukan dari ternak yang sakit, kulit bersih dan tidak busuk), pencucian (washing) untuk membersihkan sisa kotoran yang masih menempel, perendaman jika kulit berasal dari kulit awetan atau kulit kering (selama 24 jam dalam air bersih) supaya kulit kering menjadi basah seperti kulit segar, pengapuran (liming) (direndam dalam larutan kapur tohor ($\text{Ca}(\text{OH})_2$) supaya kulit membengkak, lapisan epidermis dan bulu mudah dihilangkan serta untuk meningkatkan daya kembang dan kerenyahan kerupuk rambak), buang kapur (deliming), mencuci kulit dengan air mengalir supaya sisa kapur hilang, pengerokan bulu (terutama dari kulit sapi, kerbau dan kelinci), perebusan (boiling) pada suhu dan waktu tertentu sesuai jenis kulit supaya kulit matang, pemotongan kulit sesuai selera, perendaman dalam bumbu (umumnya adalah garam dan bawang putih), penjemuran dibawah sinar matahari sampai kering, penggorengan (dilakukan 2 tahap, yaitu dengan minyak yang tidak terlalu panas (suhu 80°C) kemudian dimasukkan dalam minyak yang panas (suhu 100°C) sampai

kerupuk rambak kulkit mengembang dengan sempurna. Proses selanjutnya yaitu pengemasan dalam kantong plastik serta pemasaran.

Kerupuk rambak Kulit Kerbau dan Kulit Sapi

Kerupuk rambak kulit, dari 1 lembar kulit sapi atau kulit kerbau bisa menghasilkan 6kg kerupuk rambak. Kulit mentah yang utuh diiris menjadi empat bagian. Kulit direbus sekitar 15 menit hingga bulu dan kulit luar mudah dikelupas. Kulit dikerok dengan menggunakan pisau sampai bersih, dipotong-potong segi empat kurang lebih 10 cm, lalu direbus kembali sampai matang.

Proses selanjutnya adalah pendinginan dan pembersihan serta pengambilan daging yang masih melekat di kulit. Kulit dipotong kecil-kecil sekitar 2 cm, dijemur kurang lebih 2-3 hari. Apabila kulit tidak dijemur sampai kering dapat membuat kerupuk hancur pada saat penggorengan.

Proses terakhir adalah proses penggorengan dan pemberian bumbu. Proses inilah yang paling sulit, karena penggorengan akan menentukan kerupuk yang mengembang dan renyah sedangkan pemberian bumbu (bawang putih dan garam) akan menentukan merata atau tidaknya bumbu. Pemberian bumbu dilakukan pada saat kerupuk sudah mulai mengembang, dengan mengurangi minyak goreng hingga setengahnya dan menurunkan suhu penggorengan, supaya tidak terjadi letupan yang diakibatkan adanya bumbu sehingga tidak membahayakan penggoreng serta supaya kerupuk tidak rusak. Penggorengan memakan waktu hingga 8 jam. Kerupuk kulit sulit mengembang sehingga harus digoreng sebanyak dua kali.

Penggorengan pertama dengan minyak goreng bersuhu rendah kemudian dimasukkan kedalam wajan atau penggorengan yang berisi minyak goreng panas, untuk mendapatkan kerupuk kulit yang mengembang dengan sempurna. Kerupuk yang kurang mengembang masih dapat dipasarkan/dijual yang umumnya untuk sayur. Pengapuran (liming) merupakan salah satu proses pembuatan kerupuk rambak kulit yang sangat mempengaruhi kualitas kerupuk rambak yang akan dihasilkan.

Tujuan proses pengapuran adalah untuk penghilangan globular protein, perontokan bulu dan membengkakan kulit sehingga memudahkan proses selanjutnya terutama untuk memperbaiki kualitas fisik, kimia dan organoleptik kerupuk rambak tersebut. Widati dkk (2007) meneliti mengenai pengaruh lama pengapuran terhadap kadar air, kadar protein, kadar kalsium, daya kembang dan mutu organoleptik

kerupuk rambak kulit sapi. Waktu pengapuran yang semakin tinggi akan menghasilkan kadar kalsium, kerenyahan, rasa, dan daya kembang yang semakin tinggi, sedangkan kadar air dan kadar protein memberikan nilai yang lebih rendah. Lama pengapuran selama 96 jam (4 hari) akan memberikan nilai daya kembang dan kerenyahan yang tinggi serta mutu organoleptik rasa yang disukai.

e. Evaluasi usaha

Faktor evaluasi yang harus dilakukan guna menganalisa dan pengambilan kebijakan lebih lanjut dalam hal apapun dengan seiringan persaingan atau kompetitor yang semakin bertambah dalam hal meningkatkan usaha dan hasil pelayanan antara lain :

- 1) Adanya tekanan persaingan UMKM lainnya sehingga mutu pelayanan dan rasa harus terjaga.
- 2) Perubahan kebutuhan manusia akibat perubahan waktu dan peradaban. Perubahan kebutuhan ini akan menentukan pola kebutuhan. Sehingga penambahan lokasi rumah makan dengan membuka cabang cabang bahkan ranting-ranting ataupun kantung-kantung usaha lainnya.

- Keuntungan dalam menjalankan usaha UMKM Krupuk Rambak Pak Djarwo

Keuntungan jika Anda memilih terjun di peluang dalam usaha UMKM ini yakni merupakan produk khas Tulungagung yang banyak dicari oleh wisatawan yang berkunjung di Tulungagung, untuk dijadikan oleh – oleh khas Tulungagung, dengan kisaran harga yang murah serta mudah untuk dijangkau semua orang. Krupuk rambak disukai banyak orang karena rasanya yang gurih, renyah dan lezat menjadikan peluang untuk usaha UMKM sangat cocok sebagai pilihan usaha camilan yang menjanjikan.

- Kekurangan usaha UMKM Krupuk Rambak Pak Djarwo

Dalam menjalankan usaha UMKM krupuk rambak juga mempunyai beberapa kelemahan atau kekurangan. Diantaranya ialah krupuk rambak tidak bisa tahan lama (maksimal 1 bulan), banyak persaingan disekitar kios karena krupuk rambak adalah oleh – oleh yang paling khas Tulungagung dan banyak diminati.

HASIL PENELITIAN

Kerupuk rambak adalah produk unggulan kota Tulungagung oleh sebab itu pelayanan di kios rambak UMKM Pak Djarwo harus maksimal untuk mengutamakan kepuasan para konsumen. Dengan keramahan pelayanan memungkinkan konsumen tersebut kembali membeli produk di Kios Rambak UMKM Pak Djarwo. Kios menerima segala complain dari konsumen contohnya: kerupuk tidak renyah, maka pihak kios berani mengganti barang tersebut dengan yang baru karena kerupuk rambak ini di produksi sendiri oleh owner menjadi tanggung jawab nya.

Menerima pesanan paket sesuai barang yang diminta oleh konsumen (jajan dan rambak) dan juga melayani pengiriman luar kota. Pengiriman luar kota menggunakan ekspedisi Travel, Kereta Api, Bis dll.

Membuka peluang untuk para produsen camilan menitipkan produknya. Para produsen tersebut berasal dari Tulungagung, Trenggalek, Kediri, Malang, Madura, Sidoarjo dan Blitar.

F. Kesimpulan

Usaha rambak dapat berkembang dan akan mencapai keberhasilan karena bisa dinikmati berbagai kalangan dari anak kecil hingga orang dewasa, Kerupuk ini merupakan camilan khas Tulungagung oleh sebab itu sudah banyak peminatnya, hanya rasa dan kualitas berbeda dengan outlet lainnya. Pelayan dari kios ini sudah sangat memuaskan karena memberikan pelayanan yang ramah kepada para konsumen maupun calon konsumen.

Saran

Sebaiknya menambah variasi rasa kerupuk rambak, karena sudah banyak yang menjual kerupuk rambak dengan rasa original. Rasa yang dimaksud seperti rasa balado, rumput laut, bbq dll. Variasi rasa ini ditunjukan untuk remaja yang lebih menyukai banyak rasa.

Dalam mempercepat dan mempermudah pelayanan seharusnya metode pencatatan buku manual diganti dengan mesin kasir, agar pencatatan transaksi lebih valid dan konsumen lebih puas karena menerima struk pembelian dengan jelas.

Untuk packaging tas dan kardus sebaiknya diberikan ukuran dari kecil, sedang, besar.

Untuk packaging kantong plastic sebaiknya diberi sablon nama kios agar lebih menarik dan juga bisa menjadi ajang promosi.

20.33

166 KB/S 4G 74

SEPUTAR
TULUNGAGUNG

SUJARWO

PRODUSEN RAMBAK

#SEPUTARTULUNGAGUNG2020

KERUPUK RAMBAK PRODUK UNGGULAN IKM TULUNGAGUNG

64 x ditonton · 1 bulan lalu

5

0

Bagikan

Download

Simpan

Abtv Blitar

5,11 rb subscriber

SUBSCRIBE

20.24 🌙 📶

373 KB/S 4G 📶 76

#DINKOPTULUNGAGUNG #ABTVBIROTULUNGAGUNG
**KERUPUK RAMBAK PRODUK UNGGULAN IKM
TULUNGAGUNG**

64 x ditonton · 1 bulan lalu

5

0

Bagikan

Download

Simpan

Abtv Blitar

5,11 rb subscriber

SUBSCRIBE

Komentar 1

Tulis komentar publik...

Daftar Pustaka

Gesah, Rachmad, dan Mukti Prabowo. 2015. “Pengembangan Sistem.”

Savira, Fitria, dan Yudi Suharsono. 2013. “Definisi UMKM.” *Journal of Chemical Information* 01 (01): 1689–99.