



Strategi Manajemen Kualitas dalam Mengatasi Keterbatasan Fasilitas untuk Meningkatkan Keberlangsungan Usaha di Tengah Persaingan Pasar (Studi Kasus Pada UMKM Kudu Angkringan Sobo Kecamatan Banyuwangi)

Diana Putri Martadia¹, Eka Lia Septiana², Putri Nuril Hasanah³

^{1,2,3} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi

Email: dianaputrimartadia24@gmail.com, spt0840@gmail.com, putrinurilhasanah9@gmail.com

Article Info

Article history:

Received November 28, 2025

Revised December 05, 2025

Accepted December 17, 2025

Keywords:

Quality Management, Culinary MSMEs, Facility Limitations, Business Sustainability

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of quality management strategies at Kudu Angkringan Sobo in addressing physical and operational facility limitations as an effort to sustain business continuity. This research employs a qualitative approach using a case study method. Data were collected through direct observation, in-depth interviews, and documentation involving the business owner and employees. The findings indicate that Kudu Angkringan faces several constraints, including inadequate physical facilities, inefficient production equipment, and limited human resources competency. These conditions directly affect service quality, food preparation time, and customer comfort. The results demonstrate that the application of quality management strategies, particularly through improvements in the physical environment, enhancement of operational process efficiency, and human resource development, has the potential to increase customer satisfaction and strengthen business sustainability. This study confirms that quality management serves as an adaptive strategy for micro and small culinary enterprises in managing resource limitations and enhancing competitiveness in an increasingly competitive culinary market..

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article Info

Article history:

Received November 28, 2025

Revised December 05, 2025

Accepted December 17, 2025

Keywords:

Manajemen Kualitas, UMKM Kuliner, Keterbatasan Fasilitas, Keberlangsungan Usaha

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan strategi manajemen kualitas pada Kudu Angkringan Sobo dalam menghadapi keterbatasan fasilitas fisik dan operasional sebagai upaya mempertahankan keberlangsungan usaha. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap pemilik serta karyawan angkringan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kudu Angkringan menghadapi berbagai kendala, meliputi keterbatasan fasilitas fisik, penggunaan peralatan produksi yang kurang efisien, serta minimnya sumber daya manusia yang kompeten. Kondisi tersebut berdampak pada kualitas pelayanan, waktu penyajian, dan kenyamanan pelanggan. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa penerapan strategi manajemen kualitas, khususnya melalui perbaikan lingkungan fisik, peningkatan efisiensi proses operasional, dan pengembangan sumber daya manusia, berpotensi meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat keberlangsungan usaha. Penelitian ini menegaskan bahwa manajemen kualitas dapat berperan sebagai strategi adaptif bagi usaha mikro dan kecil dalam mengelola keterbatasan sumber daya serta meningkatkan daya saing di tengah persaingan pasar kuliner yang semakin ketat.



This is an open access article under the CC BY-SA license.



Corresponding Author:

Diana Putri Martadia
Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi
Email: dianaputrimartadia24@gmail.com

PENDAHULUAN

Sektor kuliner merupakan salah satu bidang usaha yang mengalami perkembangan pesat di Indonesia, khususnya pada skala Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Peningkatan jumlah pelaku usaha kuliner mendorong persaingan bisnis yang semakin ketat dan menuntut pelaku usaha untuk memiliki keunggulan yang berkelanjutan. Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa keberhasilan suatu usaha sangat ditentukan oleh kemampuan dalam menjaga kualitas produk dan pelayanan secara konsisten. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan strategi manajemen kualitas tidak hanya relevan bagi perusahaan besar, tetapi juga menjadi kebutuhan penting bagi UMKM, termasuk usaha kuliner tradisional seperti angkringan.

UMKM memiliki peran strategis dalam perekonomian nasional melalui kontribusinya terhadap penyerapan tenaga kerja dan peningkatan pendapatan masyarakat. Kendala utama yang dihadapi sebagian besar UMKM adalah keterbatasan fasilitas, permodalan, serta penerapan manajemen yang belum profesional. Wibowo dan Santosa (2020) dalam Jurnal Manajemen Bisnis dan Inovasi mengungkapkan bahwa keterbatasan fasilitas berdampak langsung pada menurunnya efisiensi operasional dan kualitas layanan, sehingga menyebabkan usaha kecil sulit bersaing dengan bisnis modern yang memiliki fasilitas dan strategi pemasaran yang lebih kuat.

Penelitian pada konteks internasional menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya tidak selalu menjadi penghalang dalam peningkatan kinerja usaha. Nyarko (2021) menemukan bahwa penerapan Total Quality Management (TQM) pada sektor manufaktur kecil di Ghana mampu meningkatkan kinerja bisnis meskipun berada dalam keterbatasan sumber daya. Jabeen et al. (2022) juga menegaskan bahwa dimensi manajemen kualitas seperti orientasi pelanggan, pelatihan karyawan, dan manajemen proses berpengaruh positif terhadap kinerja serta keberlanjutan UKM di Pakistan.

Penelitian di tingkat lokal turut memperkuat temuan tersebut. Sutrisno (2019) menunjukkan bahwa penerapan unsur “hard” seperti sistem produksi dan standar kerja serta unsur “soft” seperti budaya organisasi dan kepemimpinan dalam TQM memberikan dampak signifikan terhadap kinerja operasional dan kepuasan pelanggan pada UKM sektor makanan. Temuan ini menegaskan bahwa strategi manajemen kualitas tidak selalu bergantung pada kelengkapan fasilitas, melainkan pada kemampuan pelaku usaha dalam mengelola sumber daya yang tersedia secara efektif.

Tantangan penerapan sistem manajemen kualitas pada UMKM masih banyak ditemukan, terutama terkait keterbatasan fasilitas, biaya, dan tenaga ahli. Cochran et al. (2022) mengungkapkan bahwa meskipun hambatan tersebut cukup signifikan, pelaku usaha kecil



dapat mengatasinya melalui pendekatan manajemen kualitas sederhana yang berfokus pada kebutuhan pelanggan dan efisiensi proses kerja. Pendekatan ini relevan bagi usaha kuliner mikro seperti angkringan yang beroperasi dengan fasilitas terbatas.

Keterbatasan fasilitas pada usaha kuliner umumnya meliputi ruang usaha yang sempit, peralatan memasak sederhana, serta keterbatasan sumber daya manusia. Hidayat dan Mulyono (2020) menyatakan bahwa faktor non-fasilitas seperti kualitas pelayanan, kebersihan, dan hubungan emosional dengan pelanggan dapat menjadi keunggulan kompetitif bagi usaha kecil. Strategi manajemen kualitas yang menekankan konsistensi rasa, pelayanan ramah, serta kebersihan lingkungan usaha berpotensi meningkatkan loyalitas pelanggan meskipun dalam keterbatasan fasilitas.

Persaingan usaha kuliner mikro di Kabupaten Banyuwangi menunjukkan peningkatan yang signifikan. Data Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Kabupaten Banyuwangi tahun 2024 mencatat peningkatan jumlah UMKM kuliner sebesar 18% dibandingkan tahun sebelumnya. Kondisi ini memperketat persaingan dalam aspek kualitas produk, pelayanan, dan fasilitas pendukung. Sebagian besar angkringan di Banyuwangi masih beroperasi dengan fasilitas terbatas, sehingga menghadapi tantangan dalam mempertahankan daya saing terhadap restoran dan kafe modern.

Hasil observasi awal pada Kudu Angkringan Sobo menunjukkan adanya permasalahan berupa keterbatasan fasilitas penunjang, seperti area penyajian yang sempit, peralatan memasak sederhana, serta kurangnya sarana kebersihan dan kenyamanan pelanggan. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, terutama pada jam kunjungan yang padat. Keterbatasan fasilitas juga membatasi variasi menu, kapasitas produksi, dan kecepatan pelayanan.

Permasalahan lain yang dihadapi Kudu Angkringan adalah keterbatasan sumber daya manusia dalam operasional sehari-hari. Jumlah tenaga kerja yang minim menyebabkan tingginya beban kerja, sehingga berpotensi menurunkan konsistensi kualitas produk dan pelayanan. Kondisi ini juga menghambat penerapan standar manajemen kualitas seperti pengawasan kebersihan, kontrol bahan baku, dan prosedur pelayanan yang sistematis.

Fenomena keterbatasan fasilitas dan sumber daya manusia pada Kudu Angkringan menunjukkan adanya kesenjangan antara konsep ideal manajemen kualitas dan realitas operasional UMKM. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam strategi manajemen kualitas yang diterapkan oleh Kudu Angkringan dalam mengatasi keterbatasan fasilitas guna mempertahankan keberlangsungan usaha. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali pengalaman dan strategi pelaku usaha secara komprehensif, sehingga hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan akademik bagi pengembangan manajemen kualitas pada usaha kuliner mikro.

KAJIAN PUSTAKA

Manajemen Kualitas

Manajemen kualitas merupakan pendekatan sistematis yang digunakan untuk mengarahkan dan mengendalikan seluruh aktivitas organisasi agar produk, layanan, atau proses yang dihasilkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Ladjin (2022) menjelaskan bahwa



manajemen kualitas banyak diterapkan oleh perusahaan untuk memastikan preferensi konsumen terpenuhi sejalan dengan tren yang berkembang. Konsep ini menekankan bahwa kualitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir, melainkan merupakan proses yang melibatkan seluruh bagian organisasi secara terintegrasi.

Manajemen kualitas bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan serta efisiensi operasional melalui pengendalian dan perbaikan proses secara berkelanjutan. Sila (2020) menyatakan bahwa manajemen kualitas mencakup elemen perencanaan, pengendalian, dan peningkatan berkelanjutan yang menjadi fondasi penting dalam praktik bisnis modern. Pendekatan ini relevan bagi berbagai skala usaha, termasuk usaha mikro dan kecil, karena dapat membantu pelaku usaha memaksimalkan sumber daya yang terbatas.

Total Quality Management (TQM) merupakan salah satu konsep utama dalam manajemen kualitas yang menekankan keterlibatan seluruh anggota organisasi dalam upaya peningkatan kualitas secara berkesinambungan. TQM berlandaskan pada prinsip fokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, serta pengambilan keputusan berbasis data. Psomas et al. (2020) menemukan bahwa implementasi TQM yang efektif mampu meningkatkan kinerja organisasi melalui pengurangan tingkat kesalahan dan peningkatan efisiensi operasional. Konsep ini juga menekankan pentingnya budaya organisasi dan peran kepemimpinan transformasional dalam membangun komitmen karyawan terhadap kualitas. TQM dipahami sebagai suatu proses perbaikan berkelanjutan yang melibatkan seluruh elemen organisasi untuk mencapai kualitas terbaik pada setiap aspek operasional. Adapun indikator dari manajemen kualitas:

1. Fokus pada Pelanggan
2. Konsistensi Kualitas Produk
3. Peningkatan Berkelanjutan
4. Pengendalian Proses

Keterbatasan Fasilitas

Keterbatasan fasilitas merupakan kondisi ketika suatu usaha memiliki sarana dan prasarana fisik, teknologi, maupun infrastruktur pendukung yang belum mencukupi untuk mendukung operasional secara optimal. Keterbatasan ini dapat mencakup ruang usaha, peralatan produksi, teknologi informasi, serta fasilitas pendukung lainnya yang memengaruhi efisiensi, inovasi, dan kemampuan adaptasi usaha.

Umar (2019) menyatakan bahwa keterbatasan fasilitas menjadi hambatan utama dalam kelancaran aktivitas operasional karena fasilitas yang tidak memadai dapat menurunkan efisiensi kerja dan kenyamanan pengguna. Kondisi tersebut meliputi ruang fisik yang sempit, peralatan yang terbatas, serta minimnya infrastruktur pendukung. Setiawan (2021) dalam Jurnal Manajemen dan Bisnis Terapan menegaskan bahwa keterbatasan fasilitas berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen dan kinerja layanan, karena konsumen cenderung menilai kualitas pelayanan dari kenyamanan serta kelengkapan fasilitas yang tersedia.

Penelitian Dewi dan Pratama (2022) dalam Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia menunjukkan bahwa keterbatasan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan pelanggan pada usaha kuliner skala kecil. Fasilitas yang kurang memadai, seperti area duduk terbatas, pencahayaan yang tidak nyaman, dan kebersihan yang kurang terjaga, dapat



menurunkan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Adapun indikator dari Keterbatasan Fasilitas yaitu:

1. Ruang fisik yang terbatas
2. Lahan parkir yang terbatas sehingga menyulitkan pelanggan yang membawa kendaraan.
3. Wifi yang lambat atau bermasalah saat digunakan ramai pengunjung.
4. Sumber daya manusia terbatas sehingga pelayanan kurang optimal.

Keberlangsungan Usaha

Keberlangsungan usaha atau *business sustainability* merupakan kemampuan suatu usaha untuk mempertahankan eksistensi dan berkembang dalam jangka panjang melalui pengelolaan sumber daya yang efektif serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan lingkungan. Elkington (2020) mendefinisikan keberlangsungan usaha sebagai kemampuan organisasi untuk bertahan dan berkembang dengan mempertimbangkan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan. Dalam konteks usaha angkringan, keberlangsungan usaha berkaitan dengan kemampuan menghasilkan keuntungan secara konsisten di tengah tantangan eksternal.

Sundari et al. (2022) menyatakan bahwa keberlangsungan usaha UMKM dipengaruhi oleh faktor internal seperti kemampuan kewirausahaan, kreativitas, dan manajemen keuangan yang efisien. Pelaku usaha dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan perubahan pasar dan kebutuhan konsumen agar tetap kompetitif. Ardhiyansyah dan Juniansyah (2023) menemukan bahwa orientasi lingkungan dan inovasi memiliki peran penting dalam menjaga keberlangsungan usaha mikro dan kecil di Indonesia.

Prastian et al. (2022) menegaskan bahwa ketahanan usaha dan kemampuan adaptasi memiliki pengaruh signifikan terhadap keberlangsungan usaha, terutama pada masa krisis. Penerapan strategi adaptif, inovasi produk, serta efisiensi operasional terbukti mampu meningkatkan daya tahan usaha terhadap perubahan eksternal dan dinamika pasar. Adapun indikator dari keberlangsungan usaha, yaitu:

1. Kemampuan Bertahan dalam Persaingan
2. Adaptasi terhadap Perubahan
3. Efisiensi Operasional
4. Loyalitas Pelanggan

Persaingan Pasar

Persaingan pasar merupakan kondisi ketika sejumlah pelaku usaha saling bersaing untuk memperoleh pelanggan, sumber daya, dan keuntungan dalam suatu pasar. Konsep ini menjadi bagian penting dalam teori ekonomi mikro karena persaingan mendorong efisiensi, inovasi, serta penetapan harga yang lebih kompetitif. Persaingan pasar juga berperan dalam mencegah terjadinya monopoli yang dapat merugikan konsumen.

Porter (2021) menjelaskan bahwa persaingan pasar pada tingkat lokal dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti harga, kualitas produk, lokasi usaha, serta kemampuan inovasi. Dalam konteks usaha angkringan, persaingan tidak hanya terjadi dengan sesama angkringan, tetapi juga dengan restoran cepat saji dan warung makan tradisional yang menawarkan konsep dan fasilitas berbeda. Adapun indikator dari persaingan pasar, yaitu:



1. Banyaknya Pesaing di Sekitar Lokasi
2. Persaingan Harga
3. Persaingan Kualitas Produk
4. Lokasi dan Aksesibilitas

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengeksplorasi penerapan manajemen kualitas dalam menghadapi keterbatasan fasilitas serta implikasinya terhadap keberlangsungan usaha pada Kudu Angkringan, sebuah usaha kuliner mikro yang berlokasi di Kelurahan Sobo, Kecamatan Banyuwangi, Indonesia. Lokasi penelitian dipilih secara purposif karena merepresentasikan karakteristik UMKM kuliner dengan keterbatasan sumber daya yang beroperasi dalam lingkungan persaingan yang tinggi. Penelitian dilaksanakan pada Oktober 2025. Pemilihan informan dilakukan melalui teknik purposive sampling dengan kriteria individu yang terlibat langsung dan memiliki pemahaman mendalam terhadap operasional usaha, yaitu pemilik usaha Ahmad Zain Muttakin serta beberapa pelanggan aktif. Data primer dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi non-partisipatif, dan dokumentasi pendukung. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan Creswell (2018) dan Moleong (2019) yang menekankan pentingnya data kontekstual dan pengalaman subjek penelitian dalam studi kualitatif.

Analisis data dilakukan secara iteratif mengikuti model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014). Proses reduksi data bertujuan menyaring informasi yang relevan dengan fokus penelitian, sementara penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi tematik dan kutipan langsung untuk menjaga kekayaan makna empiris (Moleong, 2017). Validitas temuan dijaga melalui triangulasi sumber dan metode dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi (Denzin, 2017). Penarikan kesimpulan dilakukan secara reflektif dan berkelanjutan guna memastikan konsistensi serta keterkaitan antara data empiris dan kerangka konseptual penelitian (Creswell, 2016). Pendekatan metodologis ini memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap praktik manajemen kualitas pada UMKM kuliner dalam konteks persaingan pasar yang dinamis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kudu Angkringan merupakan usaha mikro kuliner yang beroperasi di Jalan Ikan Layur, Kelurahan Sobo, Kecamatan Banyuwangi, dan telah berdiri sejak tahun 2021. Usaha ini mengusung konsep angkringan modern dengan mempertahankan karakter tradisional melalui menu seperti nasi bakar, sate-satean, serta minuman panas dan dingin khas angkringan Jawa. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008, usaha ini termasuk kategori usaha mikro karena dijalankan dengan keterbatasan modal, fasilitas, dan sumber daya manusia. Lokasi usaha yang berada di dekat area persawahan menciptakan suasana santai dan alami yang menjadi daya tarik bagi pelanggan, namun kondisi

tersebut juga menimbulkan tantangan operasional, khususnya pada aspek kenyamanan saat musim hujan karena area usaha mudah becek dan kurang terlindungi



Gambar 1. Kudu Angkringan Banyuwangi
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025)

Kondisi lingkungan fisik usaha menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia belum sepenuhnya mendukung kualitas layanan yang optimal. Area makan yang terbuka dan minim perlindungan dari cuaca menyebabkan penurunan kenyamanan pelanggan ketika hujan. Temuan ini selaras dengan konsep *servicescape* yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2016), yang menyatakan bahwa elemen fisik seperti tata ruang, suasana, kebersihan, dan kenyamanan lingkungan berperan penting dalam membentuk persepsi kualitas layanan dan keputusan pembelian. Kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan pelanggan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan, sebagaimana dijelaskan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2018). Hasil observasi ini sejalan dengan penelitian Amin, Zahora, dan Isa (2017) yang menunjukkan bahwa lingkungan fisik yang kurang memadai dapat secara signifikan menurunkan pengalaman pelanggan pada usaha kuliner berskala kecil.

Efisiensi operasional menjadi temuan utama lain dalam penelitian ini. Proses pemasakan di Kudu Angkringan masih menggunakan pemanggang arang sebagai alat produksi utama. Metode tersebut memberikan cita rasa khas yang menjadi identitas produk, namun membutuhkan waktu pemanasan dan pemasakan yang relatif lama serta sulit diprediksi secara stabil. Kondisi ini berdampak pada lamanya waktu tunggu pelanggan, terutama pada jam kunjungan tinggi. Temuan ini konsisten dengan penelitian Talib, Rahman, dan Qureshi (2019) yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas proses dan efisiensi waktu produksi merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kualitas layanan UMKM makanan. Penelitian Rossanty, Sembiring, dan Simanullang (2020) juga menegaskan bahwa waktu tunggu yang terlalu lama dapat menurunkan niat pelanggan untuk melakukan kunjungan ulang, sehingga berpotensi menghambat keberlangsungan usaha.

Keterbatasan sumber daya manusia turut berkontribusi terhadap ketidakefisienan proses pelayanan. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa seluruh aktivitas operasional, mulai dari persiapan bahan, pemasakan, hingga pelayanan pelanggan, dijalankan oleh satu orang tanpa dukungan pelatihan khusus. Beban kerja yang tinggi menyebabkan potensi kelelahan dan menurunnya konsistensi kualitas layanan. Kondisi ini dapat dijelaskan melalui konsep *service quality* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2018), yang



menekankan bahwa kompetensi dan kemampuan penyedia layanan merupakan determinan utama persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Choi dan Joung (2017) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan pada usaha makanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan prosedur dan berinteraksi dengan pelanggan. Penelitian Putra dan Wirapraja (2021) pada UMKM kuliner Indonesia juga menunjukkan bahwa pelatihan yang tepat dapat meningkatkan kecepatan pelayanan dan stabilitas kualitas produk.

Pengalaman pelanggan di Kudu Angkringan menunjukkan tingkat konsistensi yang rendah karena sangat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan fisik, kecepatan pelayanan, dan interaksi dengan pelaku usaha. Pelanggan merasakan kenyamanan yang lebih baik saat cuaca cerah, namun mengalami penurunan kenyamanan ketika hujan atau ketika waktu tunggu menjadi terlalu lama. Temuan ini mendukung penelitian Bilgihan, Seo, dan Choi (2021) yang menyatakan bahwa pengalaman pelanggan dalam usaha kuliner tidak hanya ditentukan oleh kualitas makanan, tetapi juga oleh kenyamanan lingkungan dan kualitas interaksi pelayanan. Ketidakkonsistenan pengalaman tersebut berpotensi menurunkan loyalitas pelanggan, sebagaimana ditegaskan oleh Fatmawati dan Sulisty (2022) bahwa pengalaman pelanggan yang tidak stabil dapat mengurangi minat pembelian ulang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan fasilitas fisik, ketidakefisienan proses produksi, dan minimnya sumber daya manusia menjadi faktor utama yang memengaruhi kualitas layanan dan pengalaman pelanggan di Kudu Angkringan. Temuan ini mengindikasikan bahwa penerapan strategi manajemen kualitas yang berfokus pada perbaikan lingkungan fisik, efisiensi proses operasional, serta penguatan kapasitas sumber daya manusia memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas layanan dan menjaga keberlangsungan usaha mikro kuliner di tengah persaingan pasar.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengembangan sumber daya manusia (Pembahasan ini menyoroti penerapan strategi manajemen kualitas pada Kudu Angkringan dalam menghadapi keterbatasan fasilitas fisik dan operasional sebagai upaya mempertahankan keberlangsungan usaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan fasilitas fisik, peralatan produksi, dan sumber daya manusia memberikan dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan, waktu pemrosesan pesanan, serta kenyamanan pelanggan. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara kualitas layanan yang diharapkan pelanggan dan kualitas layanan yang diterima, sebagaimana dijelaskan dalam teori *service gap model* oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2018).

Penerapan manajemen kualitas menjadi kebutuhan strategis agar usaha tetap kompetitif dalam pasar kuliner yang dinamis. Psomas et al. (2020) menegaskan bahwa manajemen kualitas pada usaha kuliner tidak hanya berorientasi pada mutu produk, tetapi juga mencakup pengelolaan fasilitas fisik, efisiensi proses pelayanan, serta pengembangan sumber daya manusia. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa keterbatasan fasilitas tidak selalu menjadi hambatan permanen apabila dikelola melalui pendekatan kualitas yang sistematis, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Strategi kualitas yang diterapkan perlu difokuskan pada aspek-aspek yang memiliki pengaruh paling besar terhadap pengalaman pelanggan.



Aspek lingkungan fisik (*servicescape*) muncul sebagai faktor penting dalam persepsi kualitas layanan. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa kondisi area yang mudah becek saat hujan serta kurangnya tempat berteduh menurunkan kenyamanan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan pandangan Ladjin (2022) yang menyatakan bahwa kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh produk, tetapi juga oleh lingkungan tempat layanan diberikan. Dalam kerangka Total Quality Management, lingkungan fisik merupakan bagian dari pengendalian proses yang berperan dalam menjaga konsistensi pengalaman pelanggan. Penelitian Amin, Zahora, dan Isa (2017) turut memperkuat temuan ini dengan menunjukkan bahwa kualitas lingkungan fisik dan keteraturan tata ruang menjadi penentu keberhasilan UMKM kuliner dalam mempertahankan pelanggan.

Efisiensi proses operasional juga menjadi isu krusial dalam penerapan manajemen kualitas. Penggunaan alat pemanggang berbahan arang menciptakan ciri khas produk, namun berdampak pada lamanya waktu penyajian, terutama pada saat kunjungan pelanggan meningkat. Dalam perspektif TQM, pengendalian proses dan peningkatan berkelanjutan merupakan prinsip utama dalam menciptakan layanan yang berkualitas (Psomas et al., 2020). Temuan ini konsisten dengan penelitian Talib, Rahman, dan Qureshi (2019) yang menunjukkan bahwa ketidakefisienan proses produksi dapat menurunkan kualitas layanan dan daya saing UMKM makanan, serta diperkuat oleh Rossanty, Sembiring, dan Simanullang (2020) yang menemukan bahwa waktu tunggu yang lama berdampak negatif terhadap minat kunjungan ulang pelanggan.

Keterbatasan sumber daya manusia turut memengaruhi konsistensi kualitas layanan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa jumlah tenaga kerja yang minim dan ketiadaan pelatihan khusus menyebabkan pelayanan kurang optimal dan interaksi dengan pelanggan menjadi tidak konsisten. Dalam teori manajemen kualitas, keterlibatan dan kompetensi sumber daya manusia merupakan pilar utama TQM (Sila, 2020). Penelitian Choi dan Joung (2017) menegaskan bahwa kualitas layanan dalam bisnis kuliner sangat bergantung pada kompetensi karyawan, khususnya dalam konteks interaksi langsung dengan pelanggan. Temuan ini diperkuat oleh Putra dan Wirapraja (2021) yang menunjukkan bahwa pelatihan dasar pelayanan mampu meningkatkan kecepatan dan konsistensi layanan pada UMKM kuliner.

Secara keseluruhan, penerapan strategi manajemen kualitas yang terintegrasi pada aspek fasilitas fisik, proses operasional, dan sumber daya manusia memiliki implikasi signifikan terhadap keberlangsungan usaha Kudu Angkringan di tengah persaingan pasar kuliner. Temuan ini sejalan dengan penelitian Nirmala (2025) yang menyatakan bahwa keberlangsungan usaha kuliner dengan keterbatasan fasilitas dapat ditingkatkan melalui efisiensi operasional, peningkatan kualitas pelayanan, dan kemampuan adaptasi terhadap lingkungan. Safuan et al. (2025) juga menegaskan bahwa UMKM yang menerapkan praktik manajemen kualitas, meskipun secara sederhana, memiliki daya saing dan ketahanan usaha yang lebih baik.

Pembahasan ini mengonfirmasi bahwa manajemen kualitas berfungsi tidak hanya sebagai alat peningkatan mutu, tetapi juga sebagai strategi adaptif bagi UMKM dalam menghadapi keterbatasan fasilitas. Fokus pada konsistensi proses, kualitas pelayanan, dan pengalaman pelanggan memungkinkan Kudu Angkringan menciptakan keunggulan kompetitif yang tidak sepenuhnya bergantung pada kelengkapan fasilitas fisik. Strategi manajemen



kualitas dengan demikian menjadi faktor kunci dalam memperkuat daya saing dan meningkatkan keberlangsungan usaha di tengah persaingan pasar kuliner yang semakin ketat.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan strategi manajemen kualitas merupakan faktor kunci bagi keberlangsungan Kudu Angkringan Sobo dalam menghadapi keterbatasan fasilitas fisik, proses operasional, dan sumber daya manusia. Kondisi lingkungan fisik yang kurang memadai, keterbatasan peralatan produksi yang berdampak pada lamanya waktu penyajian, serta minimnya tenaga kerja tanpa pelatihan khusus terbukti memengaruhi kenyamanan, kepuasan, dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa manajemen kualitas pada Kudu Angkringan belum diterapkan secara menyeluruh, namun memiliki potensi besar untuk ditingkatkan melalui perbaikan fasilitas, peningkatan efisiensi proses, dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia. Penerapan strategi kualitas yang terarah dan adaptif berpeluang meningkatkan efisiensi operasional, konsistensi pelayanan, serta daya saing usaha, sehingga mampu mendukung keberlangsungan Kudu Angkringan di tengah persaingan pasar kuliner yang semakin kompetitif.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M., Zahora, N., & Isa, Z. (2017). *Pengaruh servicescape terhadap kepuasan konsumen pada usaha kuliner*.
- Ardhiyansyah, T., & Juniansyah, R. (2023). *Orientasi lingkungan dan inovasi dalam keberlangsungan usaha mikro dan kecil di Indonesia*.
- Bilgihan, A., Seo, S., & Choi, J. (2021). *Customer experience and satisfaction in food service industry*.
- Bungin, B. (2017). *Penelitian kualitatif: Komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya*.
- Choi, H. M., & Joung, H. W. (2017). *Employee competency and service quality in food service industry*.
- Cochran, L., et al. (2022). *Quality management challenges in SMEs*.
- Creswell, J. W. (2016). *Qualitative inquiry and research design*.
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*.
- Denzin, N. (2017). *The research act: Triangulation in qualitative research*.



- Dewi, L., & Pratama, R. (2022). *Pengaruh fasilitas terhadap minat kunjungan pelanggan usaha kuliner. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia.*
- Elkington, J. (2020). *Business sustainability and triple bottom line.*
- Fatmawati, A., & Sulisty, H. (2022). *Pengaruh lingkungan fisik terhadap pengalaman pelanggan.*
- Hidayat, R., & Mulyono, B. (2020). *Kualitas pelayanan UMKM kuliner dan loyalitas pelanggan.*
- Jabeen, S., et al. (2022). *Quality management implementation in SMEs in Pakistan.*
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Kvale, S. (2011). *Doing interviews.*
- Ladjin, A. (2022). *Manajemen kualitas dalam bisnis modern.*
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook.*
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Analyzing qualitative data.*
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif.*
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif.*
- Nirmala, N. (2025). *Sustainability of angkringan business in East Lombok: Manager and employee perspectives.*
- Nyarko, M. (2021). *Total Quality Management practices in small manufacturing businesses in Ghana.*
- Porter, M. (2021). *Competitive strategy: Techniques for analyzing industries and competitors.*
- Prastian, A., et al. (2022). *Resiliensi UMKM pada masa krisis.*
- Psomas, E., et al. (2020). *Implementing TQM and improving organizational performance.*
- Putra, A., & Wirapraja, S. (2021). *Pelatihan karyawan UMKM kuliner dan peningkatan kualitas layanan.*
- Rossanty, E., Sembiring, R., & Simanullang, L. (2020). *Pengaruh waktu tunggu terhadap kunjungan ulang pelanggan.*
- Safuan, et al. (2025). *Eksplorasi praktik manajemen kualitas pada UMKM di Indonesia.*



- Setiawan, R. (2021). *Pengaruh fasilitas terhadap kualitas pelayanan. Jurnal Manajemen dan Bisnis Terapan.*
- Sila, I. (2020). *Quality management: Theory and practice.*
- Sundari, N., et al. (2022). *Faktor determinan keberlangsungan usaha UMKM di Indonesia.*
- Sutrisno, B. (2019). *Pengaruh unsur hard & soft TQM terhadap kepuasan pelanggan UKM makanan.*
- Talib, F., Rahman, Z., & Qureshi, M. (2019). *Quality management practices in small food businesses.*
- Umar, H. (2019). *Fasilitas usaha dan pengaruhnya terhadap operasional bisnis.*
- Wibowo, S., & Santosa, H. (2020). *Keterbatasan fasilitas dan kualitas layanan UMKM.*