



PEMBERDAYAAN UMKM WARUNG SALAMAH MELALUI PENATAAN ORGANISASI DAN MANAJEMEN OPERASIONAL

EMPOWERING WARUNG SALAMAH MSMES THROUGH ORGANIZATIONAL STRUCTURE AND OPERATIONAL MANAGEMENT

Suwandi¹, Dheanty Ananda Bilqis²

Universitas Pelita Bangsa

Email: suwandi@pelitabangsa.ac.id¹, dheantyb@gmail.com²

Article Info

Article history :

Received : 11-07-2025

Revised : 13-07-2025

Accepted: 15-07-2025

Published : 17-07-2025

Abstract

The objective of this community service program is to empower the UMKM (Micro, Small, and Medium Enterprises) Warung Chicken Katsu Ummu Salamah by implementing an organizational structuring approach and improving operational management. Some of the problems faced include unclear organizational structure, ineffective task distribution, and poor stock and production management systems. Direct observation, interviews, organizational analysis, job description development, production workflow creation (SOP), and basic stock management training were the methods used to carry out this activity. The results show that operations have become more efficient, work structure has become clearer, and even raw material waste has been reduced. This study demonstrates that applying organizational concepts helps business owners understand the importance of having a well-organized and efficient work system. It is expected that this program can serve as a model for empowering similar UMKM in the future.

Keyword: Operasional Management, Inventory Management, Production SOP

Abstrak

Tujuan dari pengabdian masyarakat ini adalah untuk mendorong UMKM Warung Chicken Katsu Ummu Salamah dengan menerapkan pendekatan penataan organisasi dan meningkatkan manajemen operasional. Struktur organisasi yang tidak jelas, pembagian tugas yang tidak efektif, dan sistem manajemen stok dan proses produksi adalah beberapa masalah yang di hadapi. Observasi langsung wawancara, analisis organisasi, penyusunan deskripsi pekerjaan, pembuatan alur kerja produksi (SOP), dan pelatihan manajemen stok sederhana adalah metode yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan ini. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa operasi menjadi lebih efisien, struktur kerja menjadi lebih jelas, dan bahkan baku yang dibuang lebih sedikit. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan ide-ide organisasi membantu para bisnis memahami pentingnya memiliki sistem kerja yang terorganisasi dan juga efisien. Diharapkan program ini akan menjadi model pemberdayaan untuk UMKM serupa di masa mendatang.

Kata Kunci: Manajemen Operasional, Manajemen stok, SOP Produksi

PENDAHULUAN

Usaha kecil dan menengah sangat penting dalam membantu pertumbuhan ekonomi suatu negara. Jenis usaha ini bukan hanya pelaku utama dalam aktivitas ekonomi riil, tetapi juga sangat berperan dalam mewujudkan lapangan kerja, mendorong tumbuhnya wirausaha baru, serta mewujudkan kesetaraan ekonomi bagi masyarakat secara luas. Berdasarkan data dari Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia, sektor ini menyumbang lebih dari



60% terhadap total output ekonomi nasional dan mempekerjakan lebih dari 90% tenaga kerja. Fakta ini menunjukkan bahwa keberlangsungan usaha kecil dan menengah perlu dijaga dan ditingkatkan agar dapat terus mendukung ketahanan ekonomi di tingkat lokal maupun nasional. Namun, meskipun kontribusinya sangat besar, banyak usaha kecil dan menengah di Indonesia yang masih menghadapi persoalan mendasar dalam pengelolaan operasionalnya. Salah satu permasalahan utama yang sering dijumpai adalah lemahnya struktur organisasi dan sistem manajemen kegiatan usaha yang belum berjalan secara optimal. Banyak dari usaha ini dijalankan oleh satu orang saja, tanpa adanya pembagian peran yang jelas, tidak memiliki prosedur kerja standar, dan belum menerapkan sistem pengelolaan stok maupun sumber daya secara tepat. Akibatnya, proses produksi menjadi sulit diukur, waktu pelayanan tidak menentu, bahan baku sering terbuang, dan pelanggan merasa tidak puas dengan layanan yang diterima.

Masalah ini semakin memburuk karena keterbatasan jumlah tenaga kerja, serta rendahnya keterampilan manajerial dari pelaku usaha yang harus merangkap banyak tugas sekaligus. Dalam jangka panjang, kondisi seperti ini dapat menjadi hambatan serius bagi kelangsungan usaha, terutama di era persaingan digital saat ini yang menuntut kecepatan, pelayanan yang konsisten, dan efisiensi dalam setiap aktivitas bisnis. Usaha kecil dan menengah yang tidak memiliki sistem kerja yang tertata akan kesulitan untuk berkembang, terutama jika permintaan pasar meningkat dan membutuhkan kapasitas produksi yang lebih besar. Selanjutnya adalah contoh nyata dari kondisi tersebut yaitu “Warung Chicken Katsu Ummu Salamah, yaitu” sebuah warung makan cepat saji yang terletak di kawasan Mutiara Bekasi Jaya, Bekasi. Usaha ini dikelola secara mandiri oleh pemiliknya. Awalnya, warung ini hanya menjual makanan secara Online Namun, seiring meningkatnya minat dari pelanggan, usaha ini mulai melayani pembeli secara langsung di tempat. Produk utama yang ditawarkan adalah chicken katsu, yaitu ayam goreng tepung khas Jepang yang telah disesuaikan dengan cita rasa lokal. Meskipun usaha ini memiliki potensi untuk berkembang, pengelolaannya masih dilakukan secara sederhana dan belum memiliki sistem kerja yang jelas.

Berdasarkan hasil pendekatan, pemilik warung menangani seluruh kegiatan sendiri, mulai dari memasak, mencatat keuangan, melayani pelanggan, hingga belanja bahan makanan. Tidak ada sistem kerja yang terstruktur, tidak ada pembagian peran, dan belum ada langkah kerja baku atau standar operasional yang digunakan. Akibatnya, waktu pelayanan menjadi tidak menentu, alur kerja tidak efisien, dan bahan makanan sering terbuang karena pengelolaannya kurang baik. Hal ini juga membuat warung kewalahan jika terjadi peningkatan pesanan atau permintaan dalam jumlah besar. Permasalahan yang dihadapi Warung Chicken Katsu Ummu Salamah mencerminkan apa yang dialami oleh banyak usaha mikro lainnya. Para pelaku usaha memiliki ide dan peluang pasar yang menjanjikan, tetapi belum memahami pentingnya pengaturan kerja secara terstruktur. Tanpa pembagian tugas, alur produksi yang jelas, dan sistem pengelolaan bahan yang rapi, pelaku usaha akan mengalami kesulitan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Jika hal ini terus berlanjut, dalam jangka panjang usaha dapat mengalami kemunduran atau bahkan gagal bersaing di pasar.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan dengan pendekatan yang berfokus pada penguatan struktur organisasi dan peningkatan sistem manajemen operasional. Program dilakukan melalui tahapan yang terencana, dimulai dari observasi dan analisis pengorganisasian kerja, wawancara dengan pelaku usaha, penyusunan struktur organisasi sederhana, pembuatan deskripsi pekerjaan, hingga pelatihan pembuatan langkah kerja (SOP) dalam proses produksi dan manajemen



bahan baku. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan kapasitas dan kebutuhan usaha skala rumahan, serta dapat diterapkan secara langsung dalam kegiatan sehari-hari usaha. Program ini pada dasarnya bertujuan untuk membantu para wirausahawan dalam menyadari pentingnya alur kerja yang terstruktur, pembagian tugas yang jelas, dan metode produksi yang efisien. Program ini juga berupaya meningkatkan pemahaman mereka tentang pentingnya pengendalian persediaan bahan baku, sehingga dapat mengurangi pemborosan, mempercepat waktu pelayanan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Harapannya, dengan sistem kerja yang lebih tertata dengan rapi, Warung Chicken Katsu Ummu Salamah dapat menjadi usaha kecil yang lebih sukses, kompetitif, dan berkelanjutan di masa mendatang.

Dalam jangkauan yang lebih luas, kegiatan ini juga dapat menjadi contoh pemberdayaan bagi UMKM lain yang mengalami kesulitan dalam pengorganisasian dan manajemen operasional usaha mereka. Penerapan rencana kerja sederhana namun terorganisasi tidak hanya membuat usaha berjalan lebih lancar, tetapi juga membuka peluang bagi pemilik untuk merekrut tenaga kerja, memperluas tingkatan usaha, dan menjangkau lebih banyak pelanggan. Upaya ini diharapkan dapat berkontribusi secara signifikan dalam memperkuat kapasitas pelaku UMKM di wilayah sekitar dengan pendekatan yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan nyata mereka.

LANDASAN TEORI

Struktur Organisasi dalam Usaha Skala Mikro

Organisasi yang memiliki aturan dan norma di sebuah perusahaan menunjukkan bagaimana pembagian pekerjaan, tanggung jawab, dan hubungan kerja berlangsung di antara orang-orang yang terlibat di dalamnya. Pengaturan ini menjadi dasar agar aktivitas usaha dapat berjalan secara terorganisir, efisien, dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Seperti yang disampaikan oleh Robbins dan Coulter (2016), struktur organisasi berfungsi untuk mengatur bagaimana pekerjaan dibagi, dikoordinasikan, dan dikendalikan agar perusahaan dapat mencapai tujuannya secara efektif. Dalam usaha kecil, struktur organisasi tidak perlu serumit seperti di perusahaan besar. Namun demikian, tetap penting untuk memiliki pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas agar tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan. Bahkan pada usaha mikro yang dijalankan hanya oleh satu atau dua orang, pembagian kerja yang sederhana namun fungsional tetap bisa diterapkan. Misalnya, membedakan antara tugas produksi, pelayanan pelanggan, dan administrasi. Pembagian ini membantu pemilik usaha untuk mengetahui prioritas kerja, mendistribusikan tugas jika ada tambahan tenaga kerja, serta membuat alur kerja menjadi lebih tersusun. Tidak adanya struktur yang jelas sering menjadi penyebab beban kerja yang berlebihan, pelayanan yang lambat, serta kesulitan dalam mengevaluasi kinerja. Oleh karena itu, pendampingan untuk menyusun struktur organisasi yang sederhana termasuk penjabaran tugas serta pola komunikasi internal merupakan bagian penting dalam membantu usaha kecil menjadi lebih tertib dan produktif.

Operasional Manajemen pada UMKM

Operasional manajemen adalah berbagai tindakan untuk merancang, menata, menjalankan, dan memeriksa kegiatan dalam membuat barang atau pelayanan. Hal ini bertujuan agar penggunaan sumber daya menjadi lebih hemat dan menghasilkan barang yang sesuai dengan harapan pembeli. Menurut Heizer dan Render (2014), operasional manajemen sangat berhubungan dengan bagaimana mengatur waktu, bahan, pekerja, dan cara kerja agar membuat pelayanan atau barang yang bermutu.



Di UMKM, masalah operasional sering terjadi karena terbatasnya sumber daya dan tidak adanya struktur aturan kerja yang pasti. Banyak bisnis kecil yang menjalankan proses produksi begitu saja tanpa rencana harian, tidak mencatat keperluan bahan baku secara teratur, dan tidak memperkirakan waktu produksi dengan tepat. Alhasil, bahan menjadi sia-sia, pelayanan tertunda, dan bahkan tidak siap saat menerima pesanan dalam jumlah banyak. Operasional manajemen pada UMKM dapat ditingkatkan dengan membuat SOP (Standard Operating Procedure), mempelajari manajemen stok, dan memperbaiki cara kerja produksi. SOP menolong bisnis memiliki pedoman kerja yang jelas, sehingga proses produksi bisa dilakukan dengan stabil, cepat, dan mudah diajarkan kepada pekerja baru. Manajemen stok yang baik membantu pebisnis menghindari kekurangan bahan saat diperlukan dan pemborosan karena kelebihan bahan yang tidak terpakai. Dalam pendekatan ini, operasional manajemen berpusat pada kegiatan yang sesuai dengan kesanggupan bisnis rumahan, seperti membuat SOP pengolahan makanan, mengurus bahan baku, dan mengatur tahapan kerja dari persiapan sampai pelayanan pembeli. Dengan cara kerja yang efisien, pebisnis tidak hanya bisa menaikkan mutu pelayanan, tetapi juga menghemat waktu dan tenaga yang sebelumnya terbuang karena pekerjaan yang tidak tertata.

Memberdayakan UMKM Melalui Bimbingan Terstruktur

Pemberdayaan adalah cara memberikan kekuatan kepada seseorang atau kelompok agar bisa mengambil keputusan dan bertindak dengan mandiri. Dalam UMKM, pemberdayaan artinya meningkatkan kemampuan bisnis kecil agar lebih cakap mengelola sumber dayanya dengan baik dan bersaing. Pemberdayaan tidak hanya termasuk pelatihan teknis, tetapi juga bimbingan manajerial, pembentukan perilaku kerja, dan menanamkan pemahaman tentang pentingnya sistem yang teratur. Suharto menyatakan pada tahun 2009 bahwa untuk benar-benar memberdayakan masyarakat, kita harus memahami karakteristik unik mereka, melibatkan pelaku usaha, serta memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal yang paling penting dalam konteks ini adalah keterlibatan langsung, sehingga mereka tidak hanya menerima bantuan, tetapi juga ikut ambil bagian dalam membentuk perubahan pada usaha mereka. Kegiatan pengabdian masyarakat yang memberikan pemahaman tentang pengorganisasian dan pengelolaan usaha merupakan langkah nyata dalam proses pemberdayaan, karena berfokus pada perbaikan struktur internal bisnis itu sendiri. Ketika pelaku usaha mulai memahami dan menerapkan cara kerja yang lebih baik, maka usaha kecil akan menjadi lebih siap untuk bersaing, meningkatkan produksi, serta mengembangkan penjualan dengan keyakinan yang lebih besar.

METODE PENELITIAN

Pelaksanaan program ini dipersiapkan dengan baik dan mudah diterapkan. Hal ini dimaksudkan agar sesuai dengan karakteristik usaha kecil berbasis rumah dan benar-benar membantu pemilik usaha. Metode yang digunakan memastikan bahwa pelaku usaha terlibat secara aktif dalam setiap tahap kegiatan, mulai dari mengidentifikasi permasalahan, merumuskan solusi, hingga mengevaluasi hasil pelaksanaan program. Kegiatan dimulai dengan melakukan observasi terhadap kegiatan harian Warung Chicken Katsu Ummu Salamah. Tim mengamati aktivitas sehari-hari mulai dari persiapan bahan, proses memasak, pelayanan kepada pelanggan, hingga pencatatan keuangan. Tujuan dari tahap ini adalah untuk menemukan berbagai permasalahan yang ada, seperti terbuangnya waktu secara sia-sia, tugas yang bertumpukan, serta pengelolaan bahan baku yang belum optimal. Setelah observasi dilakukan, tim melanjutkan dengan sesi wawancara bersama



pemilik usaha. Wawancara dilakukan secara santai namun tetap terfokus pada poin-poin tertentu. Tujuannya adalah untuk menggali informasi mengenai kebiasaan kerja, tantangan yang dihadapi, dan sejauh mana pemilik memahami pentingnya pengorganisasian serta manajemen usaha. Informasi dari wawancara ini kemudian digunakan sebagai dasar dalam menyusun langkah-langkah selanjutnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program pengabdian masyarakat di Warung Chicken Katsu Ummu Salamah menunjukkan bahwa tindakan sederhana namun direncanakan dengan baik dapat memberikan dampak besar bagi perkembangan usaha kecil. Usaha yang sebelumnya dijalankan tanpa aturan maupun struktur yang tersusun kini menunjukkan peningkatan di beberapa aspek penting. Secara keseluruhan, program ini berhasil meningkatkan efisiensi kerja, memperjelas struktur organisasi usaha, mengurangi pemborosan bahan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil tersebut terlihat dari perubahan cara kerja pemilik usaha dan dari tanggapan pelanggan yang lebih positif terhadap pelayanan dan kualitas produk. Sebelum adanya pendekatan ini, seluruh kegiatan usaha dikelola sendiri oleh pemilik, mulai dari memasak, menjadi kasir, mengatur pesanan, hingga melayani pelanggan. Kondisi ini menyebabkan alur kerja tidak efisien, waktu pelayanan tidak teratur, dan pemilik mengalami kelelahan karena beban kerja yang terlalu berat. Melalui kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan secara bertahap dan melibatkan pemilik secara langsung, ia mulai memahami bahwa pembagian peran, pembuatan prosedur kerja tertulis, serta pengelolaan bahan yang baik sangat penting untuk mendukung pertumbuhan usaha secara berkepanjangan.

Perubahan positif pertama yang dilakukan adalah penyusunan struktur organisasi sederhana. Meskipun warung ini berskala kecil dan dikelola di ruko dekat rumah, keberadaan struktur kerja tetap penting agar operasional menjadi lebih efisien dan mudah dipantau. Dengan struktur ini, pemilik usaha tidak lagi menangani seluruh aktivitas secara langsung seperti sebelumnya. Kini, dia lebih fokus pada pengelolaan keuangan dan perencanaan strategi usaha, sementara bagian produksi dan pelayanan ditangani oleh anggota keluarga atau karyawan pendamping. Pembagian ini membantu meningkatkan fokus kerja dan menyeimbangkan beban kerja di antara seluruh pelaksana usaha. Struktur organisasi yang telah dibuat dilengkapi dengan deskripsi pekerjaan. Ini merupakan langkah penting selanjutnya untuk mendukung kelancaran operasional. Setiap posisi seperti bagian dapur dan pelayanan pelanggan diberikan tugas yang jelas, termasuk waktu mulai kerja, tanggung jawab harian, dan standar kerja yang harus dipenuhi. Penyusunan deskripsi pekerjaan ini menghilangkan kebingungan dan memastikan bahwa tidak ada tugas yang tumpang tindih atau terlewatkan. Meskipun usaha dijalankan bersama anggota keluarga, adanya deskripsi kerja ini membantu membentuk kedisiplinan dan konsistensi dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Setelah peran-peran dalam struktur dijelaskan, langkah penting berikutnya adalah penyusunan Standard Operating Procedure (SOP), terutama untuk proses pembuatan dan penyajian makanan. Sebelum adanya SOP, tidak ada aturan tertulis tentang bagaimana makanan seharusnya dibuat dan disajikan kepada pelanggan. Semua dilakukan berdasarkan kebiasaan atau ingatan masing-masing, yang tentunya bisa menyebabkan tidak konsistennya dalam hasil. Dengan adanya SOP, setiap langkah mulai dari pemilihan bahan, pemotongan dan pembumbuan ayam, proses penggorengan, hingga penyajian kepada pelanggan itu dilakukan secara terencana dan terstandar. SOP ini juga mencakup cara menjaga kebersihan alat, area kerja, serta penyimpanan bahan. Dengan adanya aturan tertulis,



siapa pun yang menjalankan proses kerja dapat menghasilkan produk dengan kualitas yang sama, tanpa bergantung pada satu orang saja.

Salah satu perubahan paling relevan dari pengabdian ini adalah meningkatnya kemudahan dalam mengelola bahan baku. Sebelum adanya pelatihan, bahan dibeli dan digunakan tanpa pencatatan yang tertata, sehingga sering kali habis saat jam ramai atau justru menumpuk dan akhirnya terbuang sia-sia. Kondisi ini tentu merugikan usaha kuliner, baik dari segi keuangan maupun citra pelayanan. Kegiatan ini memberikan pemahaman tentang cara sederhana mencatat ketersediaan bahan setiap hari. Setiap hari, dicatat berapa jumlah bahan utama seperti ayam, tepung, bumbu, dan kemasan yang masuk dan digunakan. Selain itu, dilakukan juga estimasi kebutuhan berdasarkan jumlah penjualan harian. Dengan cara ini, wirausahawan bisa memesan bahan sesuai kebutuhan, tidak terlalu banyak dan tidak terlalu sedikit sehingga membantu menekan biaya dan menghindari pemborosan. Manfaat dari penataan kerja dan manajemen bahan baku ini tidak hanya dirasakan oleh pemilik, tetapi juga oleh pelanggan. Setelah alur kerja menjadi lebih jelas dan tertata, pelayanan menjadi jauh lebih cepat. Pelanggan tidak perlu menunggu lama karena proses pemesanan hingga penyajian berlangsung lebih efisien. Kemasan produk juga menjadi lebih rapi karena waktu kerja lebih terorganisir. Bahkan rasa makanan pun menjadi lebih konsisten karena setiap langkah mengikuti aturan yang sama. Beberapa pelanggan menyampaikan bahwa sekarang makanan disajikan lebih cepat, kemasannya lebih bersih, dan rasa ayam katsu tetap enak dan konsisten setiap kali dibandingkan sebelumnya.

Pelanggan yang merasa puas menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian masyarakat ini berhasil. Meskipun perubahan yang dilakukan terlihat sederhana, namun dampaknya sangat terasa bagi kenyamanan dan pengalaman pelanggan. Dalam bisnis makanan, menjaga kepuasan pelanggan adalah hal yang sangat penting untuk memastikan mereka kembali berbelanja dan merekomendasikan usaha kita kepada orang lain. Oleh karena itu, pendekatan ini tidak hanya membantu memperbaiki cara kerja di dalam warung, tetapi juga meningkatkan daya saing usaha di tengah persaingan yang padat seperti di kota Bekasi.

Secara umum, kegiatan pengabdian ini memberikan pengetahuan baru bagi pemilik Warung Chicken Katsu Ummu Salamah bahwa bahkan usaha kecil sekalipun tetap perlu memiliki sistem kerja yang terencana. Meskipun belum menggunakan teknologi canggih seperti komputer atau aplikasi khusus, pendekatan sederhana yang disesuaikan dengan kapasitas usaha rumahan tetap memberikan dampak yang besar. Pemilik usaha kini merasa lebih percaya diri dalam mengelola bisnisnya, juga dapat membagi waktu dan pekerjaan dengan lebih baik dan mulai merencanakan pengembangan usahanya di masa mendatang. Hasil positif dari kegiatan ini juga menunjukkan bahwa pembaharuan kecil yang disesuaikan dengan kebutuhan nyata wirausahawan dapat sangat membantu UMKM untuk berkembang. Melalui pendekatan yang komunikatif, dilakukan bersama-sama, dan dijalankan secara bertahap, pelaku usaha tidak merasa terbebani. Sebaliknya, mereka merasa benar-benar terbantu karena cara kerja yang diajarkan berhubungan dan dapat langsung diterapkan dalam aktivitas sehari-hari. Hal ini sekaligus menegaskan bahwa kegiatan pengabdian masyarakat sebaiknya tidak hanya berfokus pada penyampaian teori, tetapi juga menyentuh langsung pada praktik nyata dan perencanaan kerja yang dibutuhkan oleh pelaku usaha kecil.



Gambar 1. Dokumentasi

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat di Warung Chicken Katsu Ummu Salamah membuktikan bahwa perbaikan sederhana namun tepat sasaran, yang didasarkan pada kebutuhan nyata, dapat secara signifikan meningkatkan kinerja sebuah usaha kecil. Usaha yang sebelumnya berjalan tanpa sistem dan alur kerja yang jelas kini mengalami perubahan positif dalam hal pembagian tugas, efisiensi operasional, pengelolaan bahan baku, dan pelayanan kepada pelanggan. Dengan membuat struktur kerja yang sederhana serta tugas yang jelas untuk setiap peran, pemilik dan staf tidak lagi mengerjakan tugas yang sama secara berulang. Sebaliknya, mereka kini dapat bekerja lebih fokus dan terorganisir. Pembuatan panduan kerja yang runtut telah membantu menciptakan proses kerja yang konsisten dan terstandar, sehingga kualitas produk menjadi lebih baik dan cita rasa makanan tetap terjaga. Pengelolaan bahan baku yang lebih baik juga berhasil mengurangi pemborosan, mencegah kekurangan stok saat jam sibuk, serta mendukung perencanaan pembelian yang lebih efisien. Selain perubahan dari sisi internal, program ini juga membawa dampak positif terhadap pengalaman pelanggan. Proses pelayanan menjadi lebih cepat, tampilan kemasan lebih rapi, dan rasa makanan lebih konsisten setiap saat. Beberapa pelanggan terlihat lebih puas, yang menjadi tanda kuat bahwa perubahan yang dilakukan benar-benar membawa manfaat.

DAFTAR PUSTAKA

- Handoko, T. Hani. (2017). *Manajemen mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations Management* (12th ed.). Pearson Education.
- Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia. (2022). *Laporan Statistik UMKM Nasional Tahun 2022*.
- Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia. (2023). *Profil Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) 2022*. Jakarta: Deputi Bidang Usaha Mikro.
- Suharto, E. (2009). *Pembangunan, Kesejahteraan Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat*. Bandung: Refika Aditama.
- Suryana, Y. (2019). *Kewirausahaan: Pedoman Praktis, Kiat dan Proses Menuju Sukses*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tambunan, Tulus. (2020). *UMKM di Indonesia: Profil, Masalah dan Strategi Pemberdayaan*. Jakarta: LP3ES.