BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan negara yang kaya akan resep kulinernya, dan seiring dengan perkembangan ekonomi negara Indonesia maka tumbuh perusahaan-perusahaan dalam berbagai bidang usaha. Dalam hal ini termasuk perusahaan yang menjual produk-produk kuliner yaitu restoran. Bisnis restoran dari tahun ketahun berkembang cukup pesat hal ini dikarenakan masyarakat Indonesia mudah menerima cita rasa masakan baru, karena masyarakat sudah akrab dengan aneka rasa masakan khas yang ada diberbagai wilayah negara Indonesia. Dalam perkembangan bisnis restoran saat ini yang paling penting diperhatikan adalah mutu dan kesehatan makanan.

Saat ini dengan semakin majunya pendidikan dan pengetahuan tentang kesehatan dari masyarakat, ada satu yang harus diperhatikan yang sekarang menjadi faktor yang sangat penting yaitu mutu dan kelayakan suatu makanan untuk dikonsumsi, Karena masyarakat sekarang ini lebih menyukai makanan yang sehat untuk meminimalisir berbagai jenis penyakit. Suatu restoran yang namanya sudah sangat terkenal tetapi apabila ada pelanggan yang kecewa dengan mutu produknya atau mengalami sakit setelah makan ditempat tersebut maka kepercayaan konsumen akan menurun. Maka perlu dilakukan upaya-upaya pengendalian mutu produk secara kontinyu.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain mutu, kehalalan produk merupakan faktor yang harus diperhatikan dalam produksi. Untuk menghasilkan produk yang *halal* dan bermutu dalam proses produksinya restoran D'Cost *Seafood* menerapkan sistem jaminan *halal* (SJH) dan *hazard analisis critical control poin* (*HACCP*). Untuk menjamin kehalalan suatu produk makanan tidak cukup dengan penerapan SJH dan *HACCP*. Jaminan kehalalan suatu makanan yang diproduksi oleh restoran diwujudkan dalam bentuk sertifikasi *halal* yang menyertai semua produk yang dihasilkan. Dengan sertifikatnya tersebut produsen makanan bisa mencantumkan logo *halal* pada kemasanya setelah memperoleh izin dari LPPOM MUI.

Bagaimana menjamin bahwa sertifikat *halal* tersebut sudah memenuhi kaidah-kaidah syariah yang ditetapkan pada penetapan kehalalan makanan, khususnya pada proses produksi *halal* direstoran, karena hal ini akan berkaitan dengan kompetensi lembaga yang memberikan sertifikat, sistem *halal* yang digunakan, dan yang paling penting adalah melakukan audit *halal* berkesinambungan. Dengan demikian diperlukan adanya sistem dan standar yang bisa digunakan menjamin kebenaran hasil sertifikasi *halal*.

Saat ini restoran D'Cost *Seafood* telah memiliki sertifikat *halal* dari majelis ulama Indonesia (MUI) dan mayoritas konsumen adalah kaum muslim yang mempunyai larangan mengkonsumsi makanan haram seperti dalam hadits berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

إِنَّ : عَنْ أَبِي عَبْدِ اللهِ النُّعْمَانِ بْنِ بَشِيْرٍ رَضِيَ اللهُ عَنْهُمَا قَالَ سَمِعْتُ رَسُوْلَ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُوْلُ الْحَلاَلَ بَيِّنٌ وَإِنَّ الْحَرَامَ بَيِّنٌ وَبَيْنَهُمَا أُمُوْرٌ مُشْتَبِهَاتٌ لاَ يَعْلَمُهُنَّ كَثِيْرٌ مِنَ النَّاسِ، فَمَنِ اتَّقَى الشُّبُهَاتِ فَقَدْ اسْتَبْرَأَ لِدِيْنِهِ وَعِرْضِهِ، وَمَنْ وَقَعَ فِي الشُّبُهَاتِ وَقَعَ فِي الْحَرَامِ، كَالرَّاعِي يَرْعَى حَوْلَ الْحِمَى يُوْشِكُ أَنْ يَرْتَعَ فِيْهِ، أَلاَ وَإِنَّ لِكُلِّ مَلِكٍ حِمًى أَلاَ وَإِنَّ حِمَى اللهِ مَحَارِمُهُ أَلاَ وَإِنَّ فِي الْجَسَدِ مُضْغَةً إِذَا صَلَحَتْ صَلَحَ الْجَسَدُ كُلُّهُ وَإِذَا فَسَدَتْ فَسَدَ الْجَسَدُ كُلُّهُ أَلاَ وَهِيَ الْقَلْبُ

[رواه البخاري ومسلم]

Artinya :

Dari Abu ABdillah Nu'man bin Basyir r.a,"Saya mendengar Rasulullah SAW bersabda, 'Sesungguhnya yang halal itu jelas dan yang haram itu jelas. Di antara keduanya terdapat perkara-perkara yang syubhat (samar-samar) yang tidak diketahui oleh orang banyak. Maka, barang siapa yang takut terhadap syubhat, berarti dia telah menyelamatkan agama dan kehormatannya. Dan barang siapa yang terjerumus dalam perkara syubhat, maka akan terjerumus dalam perkara yang diharamkan. Sebagaimana penggembala yang menggembalakan hewan gembalaannya disekitar (ladang) yang dilarang untuk memasukinya, maka lambat laun dia akan memasukinya. Ketahuilah bahwa setiap raja memiliki larangan dan larangan Allah adalah apa yang Dia haramkan. Ketahuilah bahwa dalam diri ini terdapat segumpal daging, jika dia baik maka baiklah seluruh tubuh ini dan jika dia buruk, maka buruklah seluruh tubuh. Ketahuilah bahwa dia adalah hati'"(HR. Bukhari dan Muslim)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Oleh sebab itu asal usul bahan makanan dan pengolahan harus jelas karena akan mempengaruhi mutu dan kehalalan produk, serta kemajuan suatu usaha sangat ditentukan oleh mutu produk yang sesuai dengan permintaan dan tuntutan konsumen. Permintaan dan tuntutan konsumen terhadap produk membuat perusahaan mampu bersaing dengan para kompetitornya yang tentu memiliki berbagai keungulan. Bagian dari alasan untuk perbaikan dalam industri terhadap mutu menyangkut riset terhadap pengaruh yang kuat dari mutu. Yang tipikal adalah mutu yang menunjukan bahwa perusahaan dengan produk yang bermutu lebih baik dapat membebani lebih besar, dengan hasil margin laba yang lebih tinggi. Data menunjukkan perbaikan dalam mutu produk mempunyai suatu hubungan yang kuat untuk meningkatkan pangsa pasar dari pada meningkatkan harga.[1]

Bagi kaum muslim memilih makanan memang tidak cukup hanya sehat dan rasa yang enak dan bergizi, Tapi bagi kaum muslim makanan harus memenuhi syarat *halal* dan baik atau *halalan toyyiban*. Makanan yang *halal* belum tentu ia baik karena makanan yang *halal* pada saat pengolahanya bisa jadi ditambahi bumbu masakan seperti penguat rasa yang tidak *halal* atau bisa jadi saat proses pengolahan salah satu bahan makanan tercemar dengan bahan yang lainya.

Restoran D'Cost *Seafood* adalah sebuah restoran yang menyediakan aneka makanan *seafood* dengan moto mutu bintang lima harga kaki lima.

[1]Amin Widjaya Tunggal, 1993, Manajemen Mutu Terpadu Suatu Pengantar, PT RINEKA CIPTA , JAKARTA.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

D'Cost *Seafood* berdiri dibawah naungan PT. Pendekar Bodoh. Menurut penulis, restoran D'Cost *Seafood* telah mengambil keputusan untuk membuat produknya dengan mutu bintang lima dan *halal*. Pada penelitian ini penulis ingin menganalisa dan mendeskripsikan lebih lanjut mengenai manajemen mutu restoran *halalan toyyiban*.

Yang menarik dari D'Cost *Seafood* yaitu karena mempunyai *tag line* mutu bintang lima harga kaki lima, Mutu bintang lima adalah dengan mewujudkan restoran seperti restoran bintang lima dengan harga seperti di warung kaki lima, kualitas bintang lima ditunjukan dengan tempat yang luas, nyaman dan bersih dengan perlengkapan makanan dengan kualitas baik. Harga kaki lima terlihat dari kegiatan promo yang dilakukanya, promo yang berlaku saat ini yaitu gratis, nasi, aneka sambal, teh manis promo ini hanya berlaku untuk makan di tempat. Fokus pada harga ini ditujukan agar semua kalangan masyarakat dapat menikmati makanan *seafood* yang enak dan terjangkau.

Penelitian ini layak untuk dilakukan karena sekarang banyak berdiri berbagai industri *halal*, di negara Indonesia kehalalan produk disertifikasi oleh MUI melalui lembaga LPPOM MUI. Kehalalan produk mempunyai nilai tambah tersendiri dalam perdagangan antar negara. Produk *halal* identik dengan produk yang berkualitas dan higenis sehingga mudah diterima oleh konsumen diberbagai negara.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Prodi Manajemen Dakwah dimasa mendatang akan mengkaji lebih mendalam tentang manajemen pariwisata yang Islami, karena sekarang telah banyak negara maju yang menerapkan sistem *halal*. Hal ini sebagai jati diri Manajemen Dakwah yang akan mempelajari tentang manajemen dan unsur dakwah keislaman, karena di UIN Sunan Ampel ada beberapa jurusan manajemen tetapi dengan konsentrasi yang berbeda.

Dibeberapa negara seperti Australia, Singapura, dan Jepang yang memiliki penduduk muslim minoritas sekarang ini tertarik untuk menerapkan sistem *halal*. Negara jepang terkenal dengan berbagai kuliner khasnya yang berbahan baku ikan. Dengan menerapkan sistem *halal* pada restoran negara-negara tersebut bisa menjadi rujukan para wisatawan yang beragama Islam.

Dengan menerapkan sistem jaminan *halal* para produsen dinegara ASEAN memiliki peluang pasar konsumen yang luas Karena negara yang tergabung dalam ASEAN sekarang telah menerapkan MEA/AEC (*Asean Economic Community*), dengan diterapkanya MEA barang, jasa, tenaga kerja akan mengalir bebas ke masing-masing negara. Sehingga dengan menerapkan sistem jaminan *halal* konsumen muslim diwilayah negara asean bisa menikmati berbagai produk yang ditawarkan dan tanpa meragukan kehalalan produk yang akan digunakan. Bagi produsen yang menerapkan sistem jaminan halal akan lebih mampu bersaing dengan produsen lain diwilayah ASEAN.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah Bagaimana manajemen mutu restoran *halalan toyyiban* D'Cost *Seafood* cabang Margomulyo Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana manajemen mutu restoran *halalan toyyiban* D'Cost *Seafood* cabang Margomulyo Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang manajemen mutu restoran *halalan toyyiban* sehinga dapat mengimplementasikan konsep dan teori dalam praktek yang sebenarnya, khususnya mengenai produk restoran yang *halalan toyyiban* sehingga produk yang dijual adalah produk yang benar-benar *halal* dan *toyyib*.

2. Bagi Perusahaan

Manfaat dari hasil penelitian ini bagi perusahaan dapat menjadi alternatif pengukuran dan evaluasi kinerja karyawan serta perusahaan dalam proses produksi sebuah produk makanan dan menjadi masukan bagi perusahaan agar mengevaluasi proses produksi di setiap saat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Bagi Investor dan masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai kinerja perusahaan yang akan dijadikan sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan dalam penanaman modal.

E. Definisi Konsep

Definisi konsep merupakan definisi yang didasarkan atas sifat–sifat hal yang bisa diamati. Agar permasalahan yang diamati tidak terlalu melebar maka penulis melengkapi dengan definisi konsep, Berikut ini adalah definisi konsep yang digunakan:

1. Manajemen Mutu

Manajemen mutu merupakan aktifitas dari keseluruhan fungsi manajemen yang menetapkan kebijakan mutu, tujuan dan tangung jawab perusahaan, serta melaksanakanya dengan cara seperti perencanaan mutu, pengendalian mutu, pemastian mutu, dan peningkatan mutu didalam sisitem mutu. Manajemen mutu merupakan sebuah filsafat dan budaya organisasi yang menekankan kepada upaya menciptakan mutu yang konstan melalui setiap aspek dalam kegiatan organisasi.[2]

Dari pengertian diatas disimpulkan bahwa manajemen mutu dalam penelitian ini adalah bagaimana proses manajemen mutu produk makanan dan minuman restoran, sehingga mutu produk yang dihasilkan konsisten dan perusahaan bisa menetapkan kebijakan mutu, sehingga perusahaan bisa

[2] C. Rudy Prihantoro, 2012, konsep pengendalian mutu, P.T Remaja Rosdakarya, Bandung, Hal 46

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

melakukan tindakan pengendalian mutu, pemastian mutu, dan peningkatan mutu sehingga mutu produk yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut sesuai dengan yang telah di tetapkan.

3. Restoran

Restoran atau biasa disebut rumah makan merupakan istilah untuk menyebut usaha yang menyajikan hidangan kepada masyarakat serta menyediakan tempat guna menikmati hidangan, dan juga menetapkan biaya tertentu untuk makanan dan pelayananya. Restoran sendiri merupakan kata resapan berasal dari bahasa Perancis yang diadaptasi oleh bahasa Inggris "*restourant*" yang merupakan dari kata *restaurer* yang memiliki arti memulihkan.

Dari pengertian diatas restoran merupakan tempat untuk menikmati hidangan makanan dan minuman dengan tempat yang mewah serta dengan pelayananya dengan baik kepada semua tamunya. Banyak usaha yang harus ditempuh agar tujuan operasi restoran dapat terwujud dengan baik, sehingga para tamu senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Sehingga mereka selalu berkeinginan untuk menjadi langanan.

4. *Halalan Toyyiban*

Sejarah perkembangan makanan *halal* di Indonesia adalah berawal dari beberapa kasus antara lain kasus lemak babi atau maraknya penjualan daging celeng yang dicampur dengan daging sapi dengan adanya peristiwa tersebut beberapa produsen makanan dan minuman melakukan sertifikasi *halal* semua produknya. Dalam kamus bahasa indonesia halal /ha·lal berarti diizinkan (tidak

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dilarang oleh syarak),sedangkan kata penghalal mempunyai arti orang yang menghalalkan dan kata penghalalan mempunyai arti proses, cara, perbuatan menghalalkan.[3] *Halal* adalah segala obyek atau kegiatan yang diizinkan untuk digunakan atau dilaksanakan, istilah ini dalam kosa kata sehari-hari lebih sering digunakan untuk menyebutkan kepada makanan dan minuman yang diizinkaan untuk dikonsumsi menurut hukum dalam agama Islam. *Halal* adalah salah satu dari lima hukum yaitu: *fardhu* (wajib), *mustahab* (disarankan), *halal* (dibolehkan), *makruh* (dibenci), *haram* (dilarang). Di Indonesia sertifikasi kehalalan produk makanan dan minuman baik yang diproduksi oleh pabrik maupun rumah makan semuanya ditangani oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI).

Dari pengertian diatas kata *halal* digunakan untuk menyebutkan makanan dan minuman yang boleh dikonsumsi oleh umat Islam. keharaman produk makanan dan minuman terdapat pada bahan baku dan bahan tambahan pembuatan serta pengolahanya. Kebanyakan bahan baku makanan direstoran adalah *halal* tetapi bahan tambahan yang digunakan adalah bahan haram seperti minyak babi dan arak masak sehingga hukum makanan tersebut menjadi *haram*.

Dari berbagai pengertian yang telah dijabarkan diatas disimpulkan bahwa manajemen mutu restoran *halalan toyyiban* adalah upaya menciptakan mutu produk restoran yang *halal* dan *toyyiban*, yang dimaksud dengan *halal*

[3] http://kbbi.web.id/halal

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

disini adalah makanan yang sesuai dengan syariat hukum Islam yang boleh dikonsumsi yang bisa ditinjau dari bahan dan proses produksi. Sedangkan yang dimaksud dengan *toyyiban* adalah berkaitan dengan standar kelayakan dan kebersihan bahan baku yang akan diproduksi.

F. Sistematika Pembahasan

Di dalam sistematika pembahasan terdiri dari lima bab dan masing-masing bab akan diuraikan dalam sub-sub bab yang dimaksudkan untuk mempermudah penyusunan skripsi dan pemahamanya, sehingga dapat dicapai sasaran yang sesuai dengan tujuan pembahasan judul penelitian ini dengan sistematika sebagai berikut:

a) Bab 1 : Pendahuluan

Pada bab 1 ini berisikan tentang gambaran umum yang meliputi : latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep, dan sitematika konsep.

b) Bab II : Kerangka Teori

Bagian ini berisi penelitian terdahulu yang relevan dan kerangka teori akan menjelaskan tentang teori-teori yang digunakan untuk menganalisis masalah penelitian mengenai manajemen mutu restoran.

c) Bab III : Metodologi

Pada bab ini berisikan tentang Pendekatan dan Jenis Penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik validitas data, teknik analisis data

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d) Bab IV : Hasil Penelitian

Bagian ini berisi tentang hasil penelitian yang meliputi gambaran umum obyek penelitian yang menggambarkan tentang situasi dan kondisi di lapangan, serta berisi data-data yang terkait dengan jawaban dari rumusan masalah, dan sub-bab yang terahir dari bab keempat adalah pembahasan hasil penelitian.

e) Bab V : Penutup

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan penelitian yang merupakan simpulan dari jawaban rumusan masalah penelitian. Selain itu saran dan rekomendasi serta keterbatasan penelitian.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id