BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian tentang manajemen mutu restoran *halalan toyyiban* di D'Cost *Seafood* Margomulyo Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Manajemen mutu di restoran D'Cost *Seafood* Margomulyo dilakukan dengan menerapkan Sistem Jaminan Halal (SJH) dan *Hazard Analysis Critical Control Point* (HACCP). SJH diterapkan untuk menjamin kehalalan produk restoran, sedangkan sistem HACCP diterapkan untuk menjamin keamanan produk restoran. Selain itu karyawan D'Cost *Seafood* juga mengikuti pelatihan di D'Cost *Academy* yang merupakan training center milik D'Cost, sehingga para karyawan mengetahui cara menjalankan sistem jaminan mutu yang diterapkan.
2. Mutu restoran diawasi oleh beberapa pihak internal maupun exsternal restoran:
   a. Internal cabang

      Manajer ini terdiri dari Manajer area dan Manajer outlet. Manajer ini berfungsi untuk memastikan restoran yang beroperasi dengan lancar, selain itu juga ikut memastikan keadaan mutu produk dan keadaan lingkungan kerja. Karyawan juga ikut mengawasi mutu restoran dengan cara mengingatkan karyawan yang lain apabila terjadi kesalahan dalam proses produksi.

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. Internal perusahaan

Tim ini akan melakukan audit restoran tiap 3 bulan sekali ke beberapa outlet yang ada di berbagai kota. Tim ini akan melakukan audit kebersihan restoran, metode penyimpanan dan oprasional restoran.

c. External perusahaan

1. MUI (Majelis Ulama Indonesia)

Ketika MUI akan mengeluarkan sertifikasi *halal*. MUI akan mengirim perwakilan untuk melakukan audit bahan baku apa yang di gunakan, serta mencari fakta–fakta proses produksi *halal* direstoran tersebut.

2. Konsumen

Konsumen juga ikut mengawasi mutu restoran apabila ia mendapati mutu yang tidak sesuai atau pelayanan yang kurang menyenangkan. Yaitu dengan cara melakukan komplain pada *call center* yang terdapat pada nota (Bill).

B. Saran

1. SJH dan HACCP harus di laksanakan dengan baik dan konsisten dengan pengawasan yang baik.
2. Hendaknya industri restoran yang lain juga menerapkan sistem mutu yang sama.

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