

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jalangkote Owa-Owa merupakan salah satu usaha mikro yang bergerak di bidang kuliner, khususnya dalam penyediaan makanan khas daerah. Seiring dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap makanan lokal, usaha ini berpotensi untuk tumbuh dan bersaing di pasar yang semakin ketat. Namun, untuk mencapai keberhasilan dan mempertahankan kualitas produk, peran karyawan sangatlah penting. Karyawan tidak hanya bertanggung jawab dalam proses produksi, tetapi juga berperan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, yang pada gilirannya mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kualitas produk jalangkote sangat ditentukan oleh keterampilan dan kompetensi karyawan dalam proses produksinya. Penelitian menunjukkan bahwa pelatihan yang efektif dapat meningkatkan keterampilan karyawan dan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas produk (Sari et al., 2020). Dengan melibatkan karyawan dalam pelatihan dan pengembangan, Jalangkote Owa-Owa dapat memastikan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menghasilkan produk yang memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh pelanggan.

Selain kemampuan teknis, lingkungan kerja yang positif juga berkontribusi pada kinerja karyawan. Karyawan yang merasa dihargai dalam lingkungan kerja yang baik cenderung lebih termotivasi dan berkomitmen untuk memberikan yang terbaik (Rizki et al., 2021). Oleh karena itu, penting bagi manajemen Jalangkote Owa-Owa untuk menciptakan suasana kerja yang mendukung, sehingga karyawan dapat bekerja dengan optimal dan berkontribusi pada peningkatan kualitas usaha secara keseluruhan.

Keterlibatan karyawan dalam proses pengambilan keputusan juga menjadi faktor penting dalam peningkatan kualitas usaha. Penelitian oleh Lestari dan Jannah (2019) menunjukkan bahwa partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab, yang berdampak positif pada kualitas layanan. Dengan memberikan kesempatan kepada

karyawan untuk terlibat dalam proses tersebut, Jalangkote Owa-Owa dapat memanfaatkan pengetahuan dan pengalaman mereka untuk menciptakan inovasi yang relevan dalam produk dan layanan.

Melalui pemahaman yang mendalam tentang peran karyawan dalam meningkatkan kualitas usaha, diharapkan Jalangkote Owa-Owa dapat menerapkan strategi yang lebih efektif untuk pengembangan usaha ke depan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kontribusi karyawan dapat dimaksimalkan dalam rangka meningkatkan kualitas produk dan layanan, serta memberikan rekomendasi untuk pengembangan usaha yang berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjelasan diatas, dapat di lihat bahwa permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana peran karyawan dalam meningkatkan kualitas produksi jalangkote Owa Owa di Kelurahan Benteng, Kecamatan Wara Timur, Kota Palopo?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, dapat diperoleh tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran karyawan dalam meningkatkan kualitas produksi jalangkote Owa Owa di Kelurahan Benteng, Kecamatan Wara Timur, Kota Palopo.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian peran karyawan dalam meningkatkan kualitas usaha jalangkote Owa-owa di Kelurahan Benteng Kecamatan Wara Timur,Kota Palopo adalah:

1. Bagi peneliti dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan yang luas mengenai bagaimana tata cara karyawan meningkatkan kualitas produk
2. Bagi karyawan, memberikan tambahan wawasan dan sumbangan pemikiran mengenai gambaran dunia kerja dan lingkungan kerja.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

1. Peran Karyawan dalam Meningkatkan kualitas produk

Defenisi peran karyawan penting dalam menjaga dan meningkatkan kualitas produk. Menurut Sari dan Hidayat (2021), karyawan yang terlatih dan memiliki motivasi tinggi dapat menghasilkan produk yang lebih baik. Pelatihan yang tepat dan pengembangan keterampilan karyawan dapat meningkatkan kualitas produk jalangkote Owa-owa. Karyawan yang memahami standar kualitas dan cara menjaga kebersihan serta keamanan pangan akan lebih mampu menghasilkan produk yang memenuhi harapan pelanggan.

Selain itu, karyawan juga berperan dalam menciptakan suasana kerja yang positif, yang dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas. Menurut Mulyana (2022), lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan semangat dan motivasi karyawan, yang pada gilirannya berdampak pada kualitas produk yang dihasilkan.

2. Konsep kualitas dalam Usaha Kuliner

Kualitas produk adalah salah satu faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan usaha kuliner. Menurut Junaidi dan Rahman (2020), kualitas dapat diukur dari berbagai dimensi, termasuk rasa, kebersihan, penyajian, dan keaslian produk. Dalam industri kuliner, kualitas bukan hanya tentang produk itu sendiri, tetapi juga mencakup pengalaman keseluruhan yang diterima oleh pelanggan. Pelanggan yang puas dengan kualitas produk cenderung akan kembali dan merekomendasikan usaha tersebut kepada orang lain.

Kualitas produk jalangkote Owa-owa di Kelurahan Benteng harus memenuhi standar tertentu agar dapat bersaing di pasar. Hal ini mencakup pemilihan bahan baku yang berkualitas, teknik memasak yang tepat, dan penyajian yang menarik. Kualitas yang konsisten sangat penting untuk membangun reputasi yang baik di kalangan pelanggan (Sari & Hidayat, 2021).

3. Inovasi Produk

Inovasi produk adalah kunci untuk mempertahankan daya saing dalam industri kuliner. Menurut Wibowo dan Lestari (2023), karyawan yang diberdayakan untuk berinovasi dapat membantu usaha dalam menciptakan variasi

produk yang menarik. Ide-ide baru dari karyawan dapat meningkatkan daya tarik jalangkote Owa-owa di pasar.

Inovasi dapat mencakup pengembangan rasa baru, penyajian yang lebih menarik, atau bahkan pengenalan produk musiman. Karyawan yang merasa memiliki peran dalam proses inovasi cenderung lebih termotivasi dan berkomitmen untuk meningkatkan kualitas produk (Rahman & Junaidi, 2021).

4. Kerjasama Tim dan Komunikasi

Kerjasama tim yang baik di antara karyawan dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas produk. Menurut Rahman dan Junaidi (2021), komunikasi yang efektif dalam tim dapat mengurangi kesalahan dan meningkatkan produktivitas. Karyawan yang bekerja sama dengan baik dapat menghasilkan produk yang lebih berkualitas.

Kerjasama tim juga penting dalam menghadapi tantangan operasional sehari-hari. Dalam situasi yang menuntut kecepatan dan ketepatan, karyawan yang saling mendukung dan berkomunikasi dengan baik akan mampu mengatasi masalah dengan lebih efektif (Mulyana, 2022).

5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.

Kinerja dalam suatu organisasi dilakukan oleh segenap sumber daya manusia dalam organisasi, baik unsur pimpinan maupun pekerjaan, banyak sekali yang mempengaruhi sumber daya manusia dalam menjalankan kinerjanya. Terdapat faktor yang berasal dari dalam diri sumber daya manusia sendiri maupun dari dirinya. Menurut Prawirosentono, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan

a. Efektivitas dan Efesien

Hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efesien. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dan dikatakan efesien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas dari apakah efektif atau tidak.

b. Otoritas dan Tanggung Jawab

Dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang tindih tugas. Masing-masing

karyawan yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi hak dan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

c. Disiplin

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan Perusahaan. Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara Perusahaan dan karyawan. Disiplin juga berkaitan erat dengan sanksi yang perlu dijatuhkan kepada pihak yang melanggar.

d. Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreatifitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapatkan perhatian atau tanggapan positif dari atasan, kalau memang dia atasan yang baik. Atasan yang buruk akan selalu mencegah inisiatif bawahan, lebih-lebih bawahannya yang kurang disenangi.

2.2 Usaha Jalangkote Owa-owa

Jalangkote Owa-owa adalah salah satu kuliner khas yang berasal dari kota Palopo, Sulawesi Selatan. Makanan ini merupakan sejenis kue atau snack yang terbuat dari adonan tepung yang diisi dengan berbagai bahan, biasanya berupa sayuran, daging, atau telur. Jalangkote sendiri memiliki tekstur yang renyah di luar dan lembut di dalam, menjadikannya cemilan yang sangat di gemari oleh Masyarakat.

1. Proses Pembuatan

Proses pembuatan jalangkote cukup sederhana namun memerlukan keterampilan. Adonan tepung dicampur dengan air dan bahan lainnya, kemudian diuleni hingga kalis. Setelah itu, adonan dibentuk pipih dan diisi dengan bahan isian yang telah disiapkan, seperti sayuran (biasanya wortel, kol, dan bawang), daging ayam atau telur. Setelah diisi, jalangkote kemudian digoreng hingga berwarna keemasan dan renyah.

2. Variasi dan Penyajian

Jalangkote Owa-owa dapat disajikan dengan berbagai macam saus, seperti sambal atau saus kacang, untuk menambah cita rasa. Makanan ini sering dijadikan

sebagai cemilan saat berkumpul dengan keluarga atau teman, dan juga populer sebagai makanan berbuka puasa selama bulan Ramadhan.

3. Usaha dan Peluang Bisnis

Usaha Jalangkote Owa-owa telah menjadi peluang bisnis yang menjanjikan bagi banyak orang di Palopo. Banyak pedagang kaki lima dan warung yang menjual jalangkote, baik dalam bentuk porsi kecil maupun dalam kemasan untuk dibawa pulang. Dengan meningkatnya minat Masyarakat terhadap kuliner lokal, usaha ini memiliki potensi untuk berkembang lebih jauh, baik di Tingkat lokal maupun nasional.

2.3 Hasil Penelitian yang Relevan

Menurut Hidayat, R., & Sari, D. (2021) dalam penelitiannya dengan judul Peran karyawan dalam meningkatkan kualitas produk usaha kuliner, menjelaskan bahwa Peran karyawan dalam meningkatkan kualitas produk di usaha kuliner dengan focus pada jalangkote, menunjukkan bahwa pelatihan karyawan dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas produk yang dihasilkan. Dimana karyawan mendapatkan pelatihan secara rutin mampu menghasilkan produk dengan standar kualitas yang lebih tinggi. Pada penelitian ini terdapat 75% responden menyatakan bahwa penelitian berkala meningkatkan mereka serta hubungan positif antara motivasi kerja dan kualitas produk dengan nilai koefisien kolerasi sebesar 0,65.

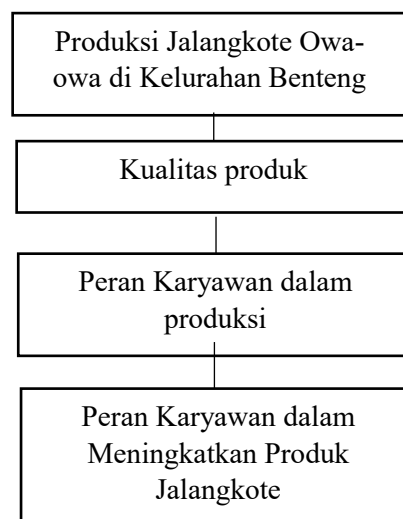
Menurut Junaidi, A., & Rahman, F. (2020). Dalam penelitiannya dengan judul Kualitas Produk dalam usaha kuliner, menjelaskan bahwa penelitian ini mengevaluasi factor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk jalangkote di kota Palopo. Dimana penelitian ini menemukan bahwa factor kebersihan, rasa, dan penyajian memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dimana penelitian ini terdapat hasil kebersihan produk memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pelanggan ($p < 0.01$). serta rasa dan penyajian juga berkontribusi signifikan dengan nilai ($p < 0.05$).

Menurut Putri, N., & Sari, M. (2022). Dalam penelitian dengan judul Pelayanan Pelanggan dalam usaha kuliner menjelaskan bahwa penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan dalam usaha kuliner dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Melalui survei terhadap pelanggan jalangkote di Kota

Palopo, hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dalam penelitian terdapat kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0.78 terhadap kepuasan pelanggan serta 85% pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan cenderung Kembali dan merekomendasikan usaha tersebut kepada orang lain.

2.4 Kerangka Pikir

Kerangka pikir dalam industri makanan, kualitas produk merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu usaha. Jalangkote, sebagai salah satu makanan khas yang banyak diminati, memerlukan perhatian khusus dalam proses produksinya. Karyawan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas produksi jalangkote. Bagan di bawah ini akan membahas kerangka pikir mengenai peran karyawan dalam meningkatkan kualitas produksi jalangkote, serta tantangan yang dihadapi karyawan dalam menjaga standar kualitas produk jalangkote Owa Owa di Kelurahan Benteng dan bagaimana strategi untuk mengatasinya.



Gambar 1. Skema Kerangka Pikir

2.5 Hipotesis

Adapun hipotesis dalam penelitian ini di mana terdapat Tingkat motivasi karyawan berpengaruh positif terhadap kualitas produksi jalangkote Owa-owa. Adapun pada karyawan yang termotivasi cenderung bekerja lebih baik dan lebih teliti, yang akan berdampak pada peningkatan kualitas produksi.