

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sektor kuliner merupakan salah satu subsektor industri makanan dan minuman yang memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia serta menunjukkan perkembangan yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah usaha penyediaan makanan dan minuman pada tahun 2024 mencapai 5,28 juta unit, meningkat sebesar 8,71 persen dibandingkan tahun 2023 yang berjumlah 4,85 juta unit usaha. Peningkatan tersebut mencerminkan tingginya minat masyarakat untuk terlibat dalam bisnis kuliner serta menunjukkan bahwa sektor ini terus berkembang dan memiliki prospek yang menjanjikan.

Bertambahnya jumlah pelaku usaha kuliner menyebabkan tingkat persaingan dalam industri ini semakin tinggi. Oleh karena itu, setiap rumah makan dituntut untuk tidak hanya menghasilkan makanan yang berkualitas, tetapi juga memberikan pelayanan yang memuaskan, mengelola kegiatan operasional secara efisien, serta menjaga ketersediaan bahan baku agar proses produksi dapat berjalan dengan lancar. Dalam situasi persaingan yang semakin ketat, kemampuan perusahaan dalam mengelola operasional secara efektif dan efisien menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan usaha dan keberlanjutan bisnis.¹

¹ Badan Pusat Statistik, *Statistik Penyediaan Makanan dan Minuman 2024* (Jakarta: Badan Pusat Statistik, 2025).

Namun, dalam praktiknya usaha kuliner masih menghadapi berbagai tantangan operasional seperti keterlambatan pelayanan, pengelolaan sumber daya yang belum optimal, ketidak konsistenan kualitas produk, serta kendala dalam menjaga kelancaran proses operasional. Kondisi tersebut dapat memengaruhi pencapaian kinerja operasional perusahaan apabila tidak dikelola dengan baik.²

Kinerja operasional merupakan kemampuan perusahaan dalam menjalankan aktivitas operasional secara efektif dan efisien untuk menghasilkan produk maupun layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Kinerja operasional yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing dan keberlangsungan usaha. Oleh karena itu, banyak penelitian telah dilakukan untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang dapat memengaruhi kinerja operasional perusahaan.³

Berdasarkan hasil kajian literatur, kinerja operasional dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti manajemen kualitas,⁴ manajemen rantai pasok,⁵ inovasi,⁶

² Moh. Ainul Fais dan Silvana Mohamad, "Analisa Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality Studi Kasus (Restoran AKS)," *Industrial & System Engineering Journals (ISEJOU)*, Vol. 2, No. 2, 2024, hlm. 1–11

³ Nur Arya Alamsyah et al, "Application of Total Quality Management on Operational Performance: Penerapan Total Quality Management Dalam Kinerja Operasional," *Prosiding University Research Colloquium*, Vol. 18, 2024, hlm. 92–103

⁴ Candra Dwi Hardiana dan Nanda Setiawan, "Pengaruh Supply Chain Management (SCM), Manajemen Kualitas dan Strategi Inovasi Terhadap Kinerja Operasional pada Perusahaan Manufaktur di Kawasan Delta Silicon Cikarang," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis STIE Bisnis Internasional Indonesia (BII)* 1, no. 2 (2021): 30–44

⁵ Maya Shofiana, ed al, "Pengaruh Manajemen Rantai Pasokan Terhadap Kinerja Operasional Pada Gerai Indomaret di Semarang," *IKRAITH-EKONOMIKA* 8, no. 3 (2025): 361–369

⁶ Lianita Widyaratna et al "Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi dan Strategi Inovasi Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan Jasa Parkir," *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis (JAMIN)* 7, no. 1 (2024): 34–47.

sumber daya manusia,⁷ teknologi informasi,⁸ tata kelola perusahaan,⁹ manajemen risiko,¹⁰ sertifikasi halal,¹¹ serta manajemen persediaan.¹² Berbagai faktor tersebut berkontribusi dalam meningkatkan mutu layanan kepada pelanggan, mempercepat waktu pelayanan dan mempertahankan konsistensi keandalan layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan kinerja operasional tidak hanya diukur dari hasil yang diperoleh, tetapi juga dari kemampuan perusahaan dalam mengelola proses pelayanan secara efektif, efisien, responsif, dan berkesinambungan.

Dari berbagai faktor yang telah dipetakan, manajemen kualitas, manajemen rantai pasok, dan manajemen persediaan merupakan faktor yang paling relevan dengan karakteristik industri kuliner. Ketiga faktor tersebut berkaitan langsung dengan upaya menjaga kualitas produk, menjamin kelancaran pasokan bahan baku, serta memastikan ketersediaan persediaan untuk mendukung kegiatan operasional. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan kajian pada Total Quality Management (TQM), Halal Supply Chain Management (HSCM), dan Manajemen Persediaan sebagai faktor yang diduga memengaruhi kinerja operasional.

⁷ Muhammad Akhsan Tenrisau et al, "Manajemen Resiko sebagai Faktor Kunci dalam Peningkatan Kinerja Operasional dan SDM," *Economic Reviews Journal* 4, no. 1 (2025): 35–41.

⁸ Lianita Widyaratna et al "Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi dan Strategi Inovasi Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan Jasa Parkir," *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis (JAMIN)* 7, no. 1 (2024): 34–47.

⁹ Novi Damayanti dan Amrie Firmansyah, "Peran Tata Kelola Perusahaan Dalam Kinerja Operasional dan Kinerja Pasar Di Indonesia," *Jurnal Ekonomi* 26, no. 2 (2021): 206–222

¹⁰ Muhammad Akhsan Tenrisau et al, "Manajemen Resiko sebagai Faktor Kunci dalam Peningkatan Kinerja Operasional dan SDM," *Economic Reviews Journal* 4, no. 1 (2025): 35–41.

¹¹ Irlanita Ayuning Tyas et al, "Determinants of Operational Performance in Halal Culinary Businesses," *Journal of Digital Marketing and Halal Industry* 7, no. 2 (2025): 245–284

¹² Atika Zahra, Sebrina Intan Aulia, Suci Destiyani, Susilo, dan Yayang Fariana Togatorop, "Inventory Management as the Key to Improving the Company's Operational Performance (Manajemen Persediaan sebagai Kunci Peningkatan Kinerja Operasional Perusahaan)," *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen* 3, no. 3 (2025): 418–428

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh total quality management (TQM) terhadap kinerja operasional, pengaruh Halal Supply Chain Management (HSCM) terhadap kinerja operasional, pengaruh manajemen persediaan terhadap kinerja operasional, serta pengaruh Total Quality Management (TQM), Halal supply chain management (HSCM), dan manajemen persediaan secara simultan terhadap kinerja operasional pada Rumah Makan Lamun Ombak.

Pemilihan variabel Total Quality Management (TQM), Halal Supply Chain Management (HSCM), dan Manajemen Persediaan dalam penelitian ini didasarkan pada keterkaitannya yang kuat dengan Kinerja Operasional usaha kuliner, baik secara teoritis maupun empiris. Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan TQM berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja operasional, khususnya pada usaha yang berhubungan langsung dengan konsumen. HSCM juga menjadi relevan karena berkaitan dengan jaminan integritas produk halal yang merupakan kebutuhan utama mayoritas masyarakat Indonesia. Di sisi lain, manajemen persediaan merupakan fungsi operasional mendasar yang menentukan kemampuan rumah makan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan efisien.

Total Quality Management (TQM) salah satu konsep manajemen yang dinilai mampu meningkatkan kualitas operasional secara menyeluruh. TQM merupakan suatu pendekatan manajemen yang menekankan kualitas sebagai fokus utama perusahaan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi, mulai dari manajemen puncak hingga karyawan operasional, dalam upaya perbaikan yang

dilakukan secara terus-menerus.¹³ Melalui penerapan prinsip TQM yang konsisten, perusahaan dapat meminimalkan pemborosan, meningkatkan efisiensi kerja, serta memastikan produk maupun layanan yang dihasilkan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Dalam industri kuliner, penerapan TQM memiliki peranan yang sangat penting karena bisnis ini menghadapi tingginya aktivitas transaksi setiap hari serta tuntutan yang ketat terkait kebersihan, higienitas, dan konsistensi cita rasa produk.

Selain aspek kualitas secara umum, bisnis kuliner di Indonesia juga dihadapkan pada dimensi penting lainnya, yaitu jaminan kehalalan produk. Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia mewajibkan setiap produk makanan dan minuman yang beredar memiliki sertifikasi halal sesuai ketentuan yang ditetapkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH). Konsekuensinya, pelaku usaha rumah makan tidak hanya dituntut menghasilkan makanan yang enak, tetapi juga harus memastikan seluruh proses rantai pasok bahan baku memenuhi standar halal, mulai dari proses pengadaan, pengolahan, hingga penyajian kepada konsumen.¹⁴ Kondisi ini mendorong pentingnya penerapan Halal Supply Chain Management (HSCM), yaitu sistem pengelolaan rantai pasok yang mengintegrasikan prinsip-prinsip halal dalam setiap aktivitas operasional bisnis.

¹³ Anditya Putri, "Penerapan Lean Management Untuk Meningkatkan Efisiensi Proses Bisnis Pada Proses Administrasi," *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen* 3, no. 3 (2025): 241–247.

¹⁴ Nurul Hidayat *et al.*, "Analisis Penerapan Halal Supply Chain Management dalam Meningkatkan Kepercayaan Konsumen UMKMAI-Izza," *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 5, no. 4 (2024): 2610–2627.

Selain kualitas dan pengelolaan rantai pasok halal, manajemen persediaan juga menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran operasional rumah makan. Berbagai penelitian empiris menunjukkan bahwa pengelolaan rantai pasok yang efektif, termasuk pengaturan persediaan yang baik, memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan kinerja operasional usaha mikro, kecil, dan menengah. Persediaan bahan baku yang tidak mencukupi dapat menyebabkan proses produksi terhambat dan pesanan pelanggan tidak terpenuhi. Sebaliknya, persediaan yang berlebihan dapat menimbulkan kerugian akibat bahan baku rusak atau kedaluwarsa, mengingat bahan makanan memiliki karakteristik mudah rusak dalam waktu singkat.¹⁵

Dalam suatu penelitian, pemilihan objek penelitian merupakan salah satu tahapan yang penting karena objek yang dipilih harus sesuai dengan tujuan penelitian, memiliki karakteristik yang relevan dengan variabel yang dikaji, serta mampu memberikan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Oleh karena itu, penentuan objek penelitian dilakukan dengan mempertimbangkan kesesuaian antara fenomena yang terjadi di lapangan dengan variabel yang diteliti.

Pemilihan Rumah Makan Lamun Ombak sebagai objek penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, rumah makan ini termasuk usaha kuliner berskala menengah hingga besar yang memiliki sistem operasional cukup terstruktur sehingga sesuai dijadikan objek penelitian terkait implementasi TQM,

¹⁵ Jennifer Victoria Astari Haryanto dan Gatri Lunarindiah, "Pengaruh Strategi Manajemen Rantai Pasok Terhadap Kinerja Operasional dengan Mediasi Kompetensi Organisasi pada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah," *Jurnal Ekonomi Trisakti* 3, no. 1 (2023): 1187–1196.

HSCM, dan manajemen persediaan secara bersamaan. Kedua, identitasnya sebagai rumah makan halal dengan mayoritas konsumen Muslim menjadikan aspek HSCM sangat relevan untuk dikaji. Ketiga, adanya kesenjangan antara standar operasional ideal dengan kondisi nyata di lapangan membuat Lamun Ombak menarik untuk diteliti secara ilmiah.

Rumah Makan Lamun Ombak merupakan salah satu restoran khas Minangkabau yang telah beroperasi selama puluhan tahun dan memiliki beberapa cabang di berbagai wilayah di kota Padang, khususnya di wilayah Khatib Sulaiman. Sebagai rumah makan yang mengusung konsep kuliner halal berbasis budaya Minang, Lamun Ombak berhasil membangun citra positif dan memiliki pelanggan yang cukup loyal. Namun, meningkatnya persaingan usaha kuliner serta tingginya harapan konsumen menuntut rumah makan ini untuk menghadapi berbagai tantangan operasional secara lebih serius.

Berdasarkan data Google Reviews yang diakses pada 19 Mei 2026, Rumah Makan Lamun Ombak memiliki rating 4,6 dengan jumlah 7.078 ulasan pelanggan. Meskipun memperoleh penilaian yang tergolong baik, peneliti masih menemukan beberapa ulasan yang berisi keluhan terkait pelayanan, kualitas makanan, dan ketersediaan menu.

Pada variabel total quality management (TQM), terdapat beberapa keluhan pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Sebagian konsumen menilai bahwa karyawan kurang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan dan belum memberikan pelayanan yang ramah. Selain itu, sistem antrian yang belum terorganisasi dengan baik menyebabkan pelanggan merasa kurang mendapatkan

pelayanan yang efektif dan merata. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan, keterlibatan karyawan, serta orientasi terhadap kepuasan pelanggan masih perlu diperkuat.

Pada variabel halal supply chain management (HSCM), permasalahan terlihat dari adanya keluhan mengenai kualitas makanan yang disajikan, seperti gulai kepala ikan yang sudah agak berlendir, serta ditemukannya telur lalat pada makanan. Di samping itu, beberapa pelanggan juga mengemukakan adanya perubahan cita rasa makanan yang dianggap tidak sesuai dengan karakteristik yang diharapkan. Fenomena ini mengindikasikan bahwa pengelolaan bahan baku, proses pengolahan, dan pengawasan mutu produk masih memerlukan perhatian agar kualitas produk tetap terjaga sesuai prinsip halal dan *thayyib*.

Pada variabel manajemen persediaan, pelanggan mengeluhkan ketersediaan beberapa menu yang sering habis, terutama pada waktu makan siang ketika tingkat permintaan sedang tinggi. Keluhan serupa juga muncul pada periode tertentu, seperti bulan Ramadan, di mana persediaan menu dinilai belum mampu mengimbangi peningkatan jumlah pelanggan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan dan perencanaan persediaan masih perlu dioptimalkan agar ketersediaan produk dapat terjaga secara konsisten.¹⁶

Sementara itu, pada variabel kinerja operasional, permasalahan yang paling banyak dikeluhkan pelanggan adalah lamanya waktu pelayanan. Beberapa pelanggan mengaku harus menunggu dalam waktu yang cukup lama, baik untuk layanan makan di tempat, pesanan bawa pulang (*take away*), maupun pesanan

¹⁶ Google Maps, *Rumah Makan Lamun Ombak*, Google Reviews, diakses 19 Mei 2026

melalui aplikasi online. Bahkan, terdapat pelanggan yang menunggu lebih dari 30 menit untuk memperoleh pesannya. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kecepatan dan keandalan pelayanan yang diberikan restoran masih belum optimal dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara tepat waktu.

Berbagai fenomena tersebut menunjukkan bahwa RM Lamun Ombak masih menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas operasional, baik dari aspek mutu makanan, pelayanan, efisiensi kerja, maupun pengelolaan proses bisnis. Oleh karena itu, diperlukan penerapan Total Quality Management (TQM), pengelolaan halal supply chain yang baik, serta manajemen persediaan yang efektif untuk meningkatkan kinerja operasional dan menjaga kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh total quality management (TQM) terhadap kinerja operasional menunjukkan adanya perbedaan temuan. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti A menyatakan bahwa total quality Management memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap operational performance pada UKM laundry di Yogyakarta. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa penerapan manajemen kualitas secara menyeluruh, seperti perbaikan berkelanjutan, keterlibatan tenaga kerja, dan orientasi terhadap kepuasan pelanggan, mampu meningkatkan efektivitas serta efisiensi operasional perusahaan.¹⁷ Akan tetapi, peneliti B menemukan bahwa tidak semua dimensi Total Quality Management memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja

¹⁷ Libaihaqy dan Dessy Isfianadewi, "Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Usaha Kecil dan Menengah dengan Kecepatan Proses Inovasi sebagai Mediasi (Studi Kasus UKM Penatu (Laundry) di Yogyakarta)," *Indonesian Journal of Economics, Business, Accounting, and Management (IJEBAAM)* 1, no. 3 (2023): 54–70.

operasional perusahaan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan TQM sangat dipengaruhi oleh konsistensi implementasi dan dukungan manajemen dalam menjalankan sistem kualitas perusahaan.¹⁸

Penelitian mengenai pengaruh Halal Supply Chain Management (HSCM) terhadap kinerja operasional juga memperlihatkan hasil yang berbeda-beda. Peneliti A menunjukkan bahwa Halal Supply Chain Management berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan. Pengelolaan rantai pasok yang efektif dinilai mampu memperlancar distribusi bahan baku, meningkatkan ketepatan proses operasional, serta membantu perusahaan mencapai efisiensi biaya operasional.¹⁹ Namun, hasil penelitian B menunjukkan bahwa Halal Supply Chain Management tidak selalu memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan, khususnya ketika perusahaan menghadapi kondisi lingkungan bisnis yang tidak stabil. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa efektivitas HSCM turut dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti perubahan permintaan pasar, ketidakpastian lingkungan usaha, dan kemampuan koordinasi perusahaan dalam mengelola rantai pasok.²⁰

Selain itu, penelitian mengenai pengaruh manajemen persediaan terhadap kinerja operasional juga menunjukkan hasil yang belum konsisten. Peneliti A menemukan bahwa manajemen persediaan berpengaruh positif dan signifikan

¹⁸ Arisna Jeliet Mantiaha *et al.*, “Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial pada PT Ciputra Internasional Cabang Manado,” *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum* 6, no. 2 (2023): 2–3.

¹⁹ Serlin Serang *et al.*, “Pengaruh Total Quality Management dan Supply Chain Management terhadap Kinerja Operasional,” *SEIKO : Journal of Management & Business* 6, no. 2 (2023)

²⁰ Asriani Junaid *et al.*, “Pengaruh Supply Chain Management dan Strategi Bisnis dengan Ketidakpastian Lingkungan sebagai Variabel Moderasi terhadap Kinerja Perusahaan,” *Jurnal Mirai Management* 7, no. 3 (2022): 684–695.

terhadap kinerja operasional perusahaan. Pengelolaan persediaan yang baik mampu menjaga ketersediaan bahan baku, memperlancar proses operasional, serta meminimalkan risiko keterlambatan produksi.²¹Di sisi lain, hasil peneliti B menunjukkan bahwa manajemen persediaan belum sepenuhnya mampu meningkatkan kinerja operasional secara optimal apabila tidak didukung oleh pemanfaatan teknologi, infrastruktur yang memadai, dan kompetensi sumber daya manusia yang baik.²²Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan masih adanya *research gap* mengenai pengaruh Total Quality Management, Supply Chain Management, dan Manajemen Persediaan terhadap Kinerja Operasional sehingga penelitian ini perlu dilakukan kembali pada objek dan kondisi yang berbeda, khususnya pada usaha kuliner halal seperti Rumah Makan Lamun Ombak.

Kajian terhadap penelitian terdahulu menunjukkan adanya *research gap* yang memperkuat urgensi penelitian ini. Sebagian besar penelitian mengenai TQM dan kinerja operasional lebih banyak dilakukan pada sektor manufaktur atau perhotelan, sementara penelitian pada industri kuliner berbasis halal masih relatif terbatas.²³

Selain itu, penelitian yang mengintegrasikan TQM, HSCM, dan manajemen persediaan dalam satu model penelitian pada usaha kuliner halal juga masih jarang ditemukan. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan kebaruan melalui

²¹ Hafizh Reyhan Yafi *et al.*, “Penerapan Manajemen Persediaan Dan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional,” *JURNAL EKOMAKS Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen dan Akuntansi* 13, no. 2 (2024): 401–409.

²² Dian Fauzan *et al.*, “Peranan Soft Competency, Infrastruktur dan Teknologi Informasi dalam Mempengaruhi Manajemen Persediaan dan Implikasinya terhadap Kinerja Logistik,” *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi* 2, no. 2 (2024): 24–66.

²³ Tony Junior Barus *et al.*, “Pengaruh Manajemen Rantai Pasokan Terhadap Keunggulan Kompetitif dan Kinerja Perusahaan Melalui Keunggulan Kompetitif Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Linus Motor Deli Serdang),” *Paradoks : Jurnal Ilmu Ekonomi* 8, no. 4 (2025): 778–787.

penggabungan ketiga variabel tersebut dalam konteks rumah makan halal sehingga diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis maupun praktis yang lebih luas.

Urgensi penelitian ini semakin kuat seiring perubahan regulasi, perkembangan pasar, dan meningkatnya ekspektasi konsumen. Penerapan kewajiban sertifikasi halal oleh pemerintah, pertumbuhan konsumsi produk halal yang terus meningkat, serta ketatnya persaingan industri kuliner menjadi tantangan eksternal yang menuntut pelaku usaha rumah makan untuk memperbaiki sistem operasional secara menyeluruh. Selain itu, perkembangan digitalisasi dalam pengelolaan rantai pasok halal juga menjadi tuntutan baru yang perlu direspons agar usaha tetap kompetitif dan relevan di tengah perubahan zaman.²⁴

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat permasalahan yang perlu dikaji lebih lanjut mengenai seberapa besar pengaruh Total Quality Management, Halal Supply Chain Management, dan manajemen persediaan terhadap kinerja operasional Rumah Makan Lamun Ombak. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh ketiga variabel tersebut, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kinerja operasional rumah makan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa rekomendasi strategis bagi pihak manajemen dalam meningkatkan kualitas operasional serta memperkuat daya saing usaha di tengah dinamika industri kuliner yang terus berkembang

²⁴ Azwar Azwar *et al.*, "Manajemen Rantai Pasok Halal di Indonesia: Analisis SWOT dan Implikasi Strategis," *AL-Khiyar: Jurnal Bidang Muamalah dan Ekonomi Islam* 5, no. 2 (2025): 212–240.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Operasional di Rumah Makan Lamun Ombak?
2. Bagaimana pengaruh Halal Supply Chain Management terhadap Kinerja Operasional di Rumah Makan Lamun Ombak?
3. Bagaimana pengaruh Manajemen Persediaan terhadap Kinerja Operasional di Rumah Makan Lamun Ombak?

C. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi agar pembahasan lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh *Total Quality Management* (TQM), *Halal Supply Chain Management* (HSCM), dan Manajemen Persediaan terhadap Kinerja Operasional pada Rumah Makan Lamun Ombak. Penelitian ini tidak membahas variabel lain di luar ketiga variabel independen tersebut. Objek penelitian difokuskan pada Rumah Makan Lamun Ombak sehingga hasil penelitian tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan pada seluruh usaha kuliner. Data penelitian diperoleh dari karyawan Rumah Makan Lamun Ombak melalui penyebaran kuesioner, sehingga hasil penelitian didasarkan pada persepsi atau pandangan karyawan terhadap penerapan TQM, HSCM, Manajemen Persediaan, dan Kinerja Operasional di tempat mereka bekerja. Dengan demikian, hasil penelitian tidak menggambarkan penilaian konsumen maupun pengukuran objektif terhadap kondisi operasional

perusahaan secara keseluruhan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan skala ordinal dan metode analisis statistik. Selain itu, penelitian dilakukan pada periode tertentu (*cross-sectional*), sehingga hasil penelitian menggambarkan kondisi dan persepsi responden pada saat penelitian dilaksanakan.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Operasional di Rumah Makan Lamun Ombak
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Halal Supply Chain Management terhadap Kinerja Operasional di Rumah Makan Lamun Ombak
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Manajemen Persediaan terhadap Kinerja Operasional di Rumah Makan Lamun Ombak

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini diharapkan bermanfaat, bagi akademis maupun praktis.

1. Manfaat Akademis

Dari sisi akademik, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian di bidang manajemen, terutama yang berkaitan dengan *Total Quality Management*, *Halal Supply Chain Management*, Manajemen Persediaan, serta kinerja operasional. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin membahas topik sejenis dengan sudut pandang maupun objek yang berbeda.

2. Manfaat Praktis

Dari sisi praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas bagi pengelola Lamun Ombak mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja operasional. Temuan penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan, terutama dalam upaya memperbaiki manajemen, mengelola rantai pasok halal dengan lebih baik, serta meningkatkan kualitas persediaan agar kinerja operasional dapat berjalan lebih efektif.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulis skripsi ini dan tersusun secara sistematis, peneliti membuat sistematika yang di urutkan berdasarkan bab-bab berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang penjelasan secara teori dari permasalahan yang diteliti yang berkenaan dengan judul, penelitian terdahulu, menggambarkan tentang pemikiran yang penulis lakukan, hubungan antar variabel dan juga hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan jenis penelitian, tujuan penelitian, subjek dan objek penelitian, tempat dan waktu penelitian, definisi operasional, populasi dan sampel penelitian, teknik pengambilan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen dan skala penelitian, dan analisis data.