



## ABSTRAKSI

Kualitas produk UKM kuliner seringkali diragukan karena banyaknya isu-isu tentang kualitas; pengolahan yang tidak higienis, penggunaan bahan yang tidak halal dan penggunaan zat kimia yang berbahaya bagi kesehatan. Hal ini mengindikasikan bahwa ada pengusaha yang belum sadar tentang standar mutu makanan.

Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi atribut-atribut yang dipersepsikan pengusaha UKM kuliner terkait kualitas produk yang diproduksi dan dijual, manajemen kualitas, upaya pengusaha UKM kuliner dalam pengembangan kualitas dan layanan usaha kuliner serta mengklasifikasikan dampak terhadap pelaksanaan manajemen kualitas. Sampel penelitian ini adalah UKM kuliner di Yogyakarta sebanyak 45 pengusaha yang ditentukan secara purposif. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang didukung dengan analisis kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, dalam menjaga kualitas layanannya, pengusaha memperhatikan kecepatan pelayanan serta fasilitas yang ada di rumah makan, selain itu dalam menjaga higienitas produk makanan pengusaha menekankan pada kualitas bahan baku dan kebersihan bahan baku. Pengusaha sebagian besar sudah sadar akan pentingnya sertifikasi produk serta sudah mensertifikasi produk yang dijual. Dalam hal pengembangan kualitas usaha, pengusaha berpendapat dengan malakukan penambahan fasilitas di tempat usaha dan peningkatan kualitas layanan. Adapun dampak yang dirasakan oleh pengusaha terkait kualitas produk yang baik adalah peningkatan pada omzet penjualan dan daya saing.

Kata kunci: UKM kuliner, kualitas produk, sertifikasi.



## ABSTRACT

The product quality of culinary SME's is being doubted because of particular quality issues, such as non hygiene, using non halal ingredients and so on. These indicate that businessman in culinary SME's have unawareness about conducting food and beverage quality standard.

The aims of this research is to identify perceived quality attributes by the culinary SMEs owners, quality management, effort of culinary SME owners in developing the service and the quality of their business and to classify the impact of the application of quality management in the culinary SMEs to the culinary business sector. This research uses 45 culinary SMEs owners that selected by purposive sampling The descriptive supporting qualitative was the methods for analyzing the data.

The result of this research shows that in order to maintain the product quality, entrepreneurs pay their attention to the swiftness of the service as well as the facility in the restaurant. In addition, they also preserve the hygiene of the products by accentuating the quality and the hygiene of the ingredients. In term of improving business quality, entrepreneurs perceive this term by adding up the facility as well the increasing their services' quality. Therefore, there exists an increasing of revenue (sales turnover) and competitiveness perceived by the entrepreneurs.

Keywords: Culinary SMEs, product quality, certification.