

ABSTRAK

Ruyatun Huda. 2023. *Analisis Kebijakan Operasional pada Rumah Makan Teras Bakso Mataraman.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dosen Pembimbing: Dra. Faridah, MHI

Kata Kunci: Analisis, Kebijakan Operasional, Rumah Makan.

Setiap pelaku bisnis memiliki kebijakannya masing-masing, sama halnya dengan rumah makan Teras Bakso Mataraman terdapat hal unik yang tidak biasanya dilakukan oleh rumah makan lain khususnya di daerah mataraman. Pemilik Teras Bakso Mataraman ini memiliki kebijakan antara lain melakukan sistem *delivery* terhadap konsumen, sehingga mempermudah konsumen yang ingin makan pada menu tersebut ketika ada rasa malas untuk keluar rumah. Jarang sekali bahkan tidak ada rumah makan yang ada di pedesaan melakukan sistem *delivery*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kebijakan operasional yang diterapkan pada rumah makan Teras Bakso Mataraman dan apa saja penghambat dalam menjalankan kebijakan operasional yang diterapkan?

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif, dengan menggunakan analisis kualitatif. Untuk mendapatkan data yang diperlukan, peneliti melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi secara langsung kepada pemilik rumah makan Teras Bakso Mataraman.

Berdasarkan hasil penelitian, pemilik rumah makan Teras Bakso Mataraman menerapkan kebijakan: meningkatkan pelayanan dan kualitas produk, harga yang terjangkau, promosi disosial media, melakukan sistem *delivery*, pembayaran tunai maupun non tunai, *free wifi*, menerima *catering* dan reservasi tempat serta menerima masukan, kritik, dan saran. Adapun kendala dalam sistem *delivery*: kurir lambat, kesalahan data, ramainya pengunjung ke tempat, kurangnya jumlah kurir, kenaikan harga bahan baku, alamat tidak sesuai, cuaca yang tidak mendukung, bencana alam, sinyal yang tidak memadai, serta kondisi lalu lintas.