



## Analisis Fungsi Manajemen Operasional pada UMKM Es Teh Indonesia Cabang Serang

Mia Rosmiati<sup>1\*</sup>, Surya<sup>2</sup>, Wildan Ma'arif<sup>3</sup>, Marip Paudin<sup>4</sup>, Riki Gana Suyatna<sup>5</sup>

<sup>1-5</sup>Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Primagraha, Indonesia

Email: [miarosmiati3009@gmail.com](mailto:miarosmiati3009@gmail.com)<sup>1</sup>, [suryaacuy162@gmail.com](mailto:suryaacuy162@gmail.com)<sup>2</sup>, [wildanskuter221@gmail.com](mailto:wildanskuter221@gmail.com)<sup>3</sup>, [maripuye@gmail.com](mailto:maripuye@gmail.com)<sup>4</sup>, [riki.gana86@gmail.com](mailto:riki.gana86@gmail.com)<sup>5</sup>

Alamat: Komplek Griya Gemilang Sakti, Jl. Trip Jamaksari Nomor 1A, Kaligandu, Kec. Serang, Kota Serang, Banten 42111

\*Korespondensi penulis: [miarosmiati3009@gmail.com](mailto:miarosmiati3009@gmail.com)

**Abstract.** *The Indonesian iced tea drink business located on Jalan Karundang, Cipocok Jaya sub-district, Serang City, Banten, is one of the branches of Indonesian iced tea in Bogor. The aim of this research is to analyze operational management at the Serang branch of the Indonesian iced tea business by analyzing the operational management function. This research uses descriptive qualitative methods. Determining informants using purposive sampling. Data collection through semi-structured interviews. Test the validity of the data by source triangulation. The results of the discussion from this research show that the Serang branch of Indonesian iced tea MSMEs has implemented operational management well in accordance with the 3 operational management functions. Conclusion The Serang branch of the Indonesian tea company MSME has planned its operations thoroughly and in depth, including capacity, location, layout, methods and also the quality of raw materials.*

**Keywords:** *Operational Management, Operational Planning, Operational Scheduling, Operational Supervision.*

**Abstrak.** Bisnis minuman es teh Indonesia yang terletak di jalan karundang, kecamatan Cipocok jaya, kota serang Banten, merupakan salah satu cabang dari es teh Indonesia yang ada di bogor. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengelolaan operasional pada usaha es teh Indonesia cabang serang dengan menganalisis fungsi manajemen operasional. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penentuan informan dengan *purposive sampling*. Pengumpulan data melalui wawancara semi terstruktur. Uji keabsahan data dengan triangulasi sumber. Hasil pembahasan dari penelitian ini menunjukkan bahwa UMKM es teh Indonesia cabang serang telah melakukan penerapan manajemen operasional dengan baik sesuai dengan 3 fungsi manajemen operasional. Kesimpulan UMKMes teh Indonesia cabang serang telah merencanakan operasional secara menyeluruh dan mendalam, termasuk kapasitas, lokasi, tata letak, metode, dan juga kualitas bahan baku.

**Kata Kunci:** Manajemen Operasional, Perencanaan Operasional, Penjadwalan Operasional, Pengawasan Operasional.

### 1. LATAR BELAKANG

Karena banyaknya, industri makanan dan minuman di negara ini menjadi semakin kompetitif (kemenperin, 2018). Ketika industri makanan dan minuman berkembang, ada persaingan untuk bertahan. Menurut Jain, Nemade, Yadav, dan Sehgal (2013), metode produksi perusahaan sangat penting untuk keberhasilan bisnis. Karena tekanan kompetitif di pasar, bisnis harus menerapkan manajemen operasional untuk meningkatkan efisiensi karena ketidakefisienan dapat menghancurkan bisnis (Dodrajka, 2017). Kualitas bisnis juga perlu diperhatikan untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Perusahaan harus menjalankan manajemen operasional dengan tepat, karena biaya yang dikeluarkan harus dijalankan dengan

benar. (Heizer, Nemade, Yadav, & Sehgal, 2013). Pemerintah Indonesia telah memutuskan untuk meningkatkan dan memperkuat Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) karena perekonomian Indonesia belum stabil. Namun, UMKM juga memiliki kelemahan dan masalah, seperti pendapatan terbatas, sumber daya manusia (SDM) yang kurang, dan kurangnya pengetahuan dan ilmu digital. Selain itu, UMKM adalah usaha yang tidak dapat diandalkan.

Pemberdayaan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) adalah salah satu cara paling strategis untuk mengatasi kemiskinan di Indonesia. Bisnis kecil dan menengah (UMKM) di Indonesia telah meningkat pesat dalam beberapa tahun terakhir, yang berdampak pada perekonomian. Sektor UMKM menyumbang 61% dari PDB atau Rp9.580 triliun, dan 97% dari penyerapan energi kerja. UMKM telah berkembang, namun kemajuannya tampak lambat, sehingga mereka tidak sepenuhnya memberikan kontribusi pada pengurangan jumlah dan persentase orang miskin. Bisnis kecil dan menengah (UMKM) terus menghadapi berbagai masalah yang berdampak pada upaya mereka untuk meningkatkan daya saing produk mereka. Pengembangan usaha kecil dan menengah (UMKM) memiliki kemampuan untuk menyerap lebih banyak tenaga kerja, meningkatkan pendapatan, dan mendorong pertumbuhan ekonomi, sehingga mengurangi jumlah orang miskin dan meningkatkan kondisi ekonomi sosial mereka.

### **Pengertian Manajemen Operasional**

Manajemen operasional adalah suatu petunjuk sistematis dan pengawasan terhadap proses transformasi sumber daya menjadi produk akhir yang bermanfaat bagi konsumen dan bernilai (Griffin & Ebert, 2015). Manajemen operasional merupakan bagian manajemen yang erat kaitannya dengan mengawasi, merancang, dan mengendalikan proses produksi terkait erat dengan operasional. Manajemen operasional juga bertanggung jawab untuk mengawasi proses produksi dan memperbaiki strategi bisnis dalam hal produksi barang dan jasa. Peran nyata manajer operasi adalah menjalankan manajemen operasional secara efektif sekaligus terlibat dalam aktivitas operasionalnya. Jika sebuah perusahaan memiliki teknologi modern, mereka akan mampu bersaing dan bertahan, sedangkan perusahaan tanpa teknologi akan sulit beradaptasi. Misalnya, perangkat lunak sering digunakan dalam manajemen operasional sebagai sarana untuk membantu proses pengolahan, tetapi referensi yang tersedia saat ini sangat terbatas. Ada 3 fungsi manajemen operasional yaitu perencanaan operasional, penjadwalan operasional, dan pengawasan operasional.

Manajemen menciptakan perencanaan bisnis dan peramalan melalui perencanaan operasional, yang terdiri dari kapasitas, lokasi, tata letak, kualitas, dan metode. Selanjutnya, perusahaan membuat rencana untuk dilaksanakan. Perusahaan menentukan waktu tertentu

untuk melakukan pekerjaan operasional. Jadwal operasi induk, jadwal terperinci, jadwal staf, dan jadwal proyek adalah semua bagian dari jadwal operasional. Selain itu, Perusahaan juga menjaga kinerja operasional dengan membandingkan hasil dengan rencana dan jadwal yang terinci. Untuk hasil kinerja yang tidak memuaskan, manajer mengambil tindakan perbaikan. Pengendalian kualitas dan pengelolaan bahan termasuk dalam pengawasan operasional (Griffin&Ebert, 2015). Setiap tindakan penting yang diperlukan untuk menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tinggi di pasar termasuk dalam manajemen kualitas total (TQM). Perencanaan untuk kualitas, pengorganisasian untuk kualitas, pengarahan untuk kualitas, dan pengendalian untuk kualitas adalah semua komponen manajemen kualitas (Griffin&Ebert, 2005).

Teh adalah minuman yang mengandung kafein dibuat dengan menyeduh daun, pucuk daun, atau tangkai daun tanaman *camelliasinensis*. Rasa dan aroma teh berbeda-beda tergantung pada proses pengolahan yang menghasilkan berbagai rasa. Dengan mempertimbangkan produk-produk teh, terutama di Indonesia ini adalah peluang bisnis yang bagus untuk industri manufaktur. Karena tanahnya yang subur tidak mengherankan bahwa produksi Indonesia sangat tinggi di bidang manufaktur. Indonesia adalah negara penghasil rempah-rempah terbesar di dunia karena wilayahnya yang luas. Tanah Indonesia sangat subur dan menghasilkan banyak produk berkualitas tinggi, lebih tepatnya adalah teh. Sebagian besar orang meminum teh ini setiap hari. Minuman ini sangat populer karena aromanya yang harum dan rasanya yang unik. Dengan pertumbuhan bisnis di era globalisasi, perusahaan harus bersaing untuk menciptakan dan menjual produk yang inovatif dan kreatif. Bisnis teh mengalami pertumbuhan ekonomi setiap tahun (Aini 2020).

Es teh Indonesia cabang serang merupakan salah satu bisnis UMKM yang bergerak di industri minuman. Bisnis es teh Indonesia ini adalah salah satu cabang dari es teh yang ada di bogor. Usaha UMKM ini telah berdiri sekitar 3 tahun. Meskipun masih baru namun es teh Indonesia telah mengeluarkan menu varian minuman es teh dengan berbagai rasa, seperti *matcha*, *taro*, *chizuchocolate* dll. Namun, yang paling bestseller adalah varian *chizuteaavocado*. Dengan kualitas produk yang baik dan kecekatan para pelayan menjadi daya saing untuk meningkatkan produktivitas. Dalam kegiatan operasionalnya, es teh Indonesia cabang serang melakukan pengawasan mutu mulai dari bahan baku hingga proses peracikan menjadi minuman es teh. Meskipun demikian, dalam proses operasionalnya, masih terdapat pemborosan (*waste*), seperti bahan baku es teh yang tidak terjual habis, sehingga menimbulkan biaya penyimpanan dan juga kerugian karena bahan baku tersebut tidak tahan lama. Hal ini dapat menghambat proses operasional bisnis. Proses produksi atau peracikan es teh

menggunakan mesin cup sealerpress gelas. Namun mesin yang tiba-tiba mati juga dapat menghambat operasional. Dengan demikian penelitian diambil untuk menganalisis fungsi manajemen operasional pada es teh Indonesia cabang serang.

Bisnis makanan dan minuman cepat saji seperti teh adalah salah satu UMKM yang sangat diminati saat ini. Hal ini karena kemajuan teknologi telah menjadikan minuman teh sebagai gaya hidup masyarakat. Selain itu, tingginya mobilitas konsumen dan berbagai kelompok orang yang tinggal di kota saat ini menginginkan kebutuhan dan menyukai produk makanan dan minuman yang instan dan cepat saji untuk mendukung aktivitas sehari-hari mereka.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Perencanaan operasional**

Menurut Anis, dkk (2007), perencanaan operasi adalah proses untuk memproduksi barang-barang sesuai dengan yang diramalkan atau di jadwalkan. Perencanaan operasi dibagi menjadi 5 kategori, perencanaan kapasitas, lokasi, susunan tata letak ruangan (layout), kualitas, dan metode produksi. Tujuan perencanaan operasi adalah untuk mencapai tingkat keuntungan tertentu, dan mengusahakan efisiensi perusahaan (Assauri, 2011).

### **Penjadwalan operasional**

Staf manajer mengembangkan daftar atau jadwal untuk mendapatkan dan menggunakan sumber daya produksi. Menurut Baker dalam Pradana dan Widya (2020: 68) penjadwalan adalah kegiatan pengalokasian sumber-sumber atau mesin-mesin yang ada untuk menjalankan sekumpulan tugas dalam jangka waktu tertentu. Penjadwalan dilakukan untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya, meningkatkan efisiensi proses produksi, serta memenuhi kebutuhan pelanggan. hal ini dilakukan untuk dapat bersaing dan meningkatkan produktivitas..

### **Pengawasan operasional**

Menurut Maman Ukus (2004:337) pengawasan adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan untuk memantau, mengukur dan bila perlu melakukan perbaikan atas pelaksanaan pekerjaan. Pengawasan operasional ini menyangkut manajemen material dan pengendalian mutu. Manajemen material meliputi; lima bidang yakni transportasi, pergudangan, inventori, pemilihan pemasok, dan pembelian bahan baku untuk produksi. Pengawasan bertujuan untuk menjaga dan menghentikan proses operasional agar sesuai dengan rencana. Manajer harus

memastikan bahwa semua aktivitas berjalan dengan efektif dan efisien, serta melakukan penyesuaian jika diperlukan.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, karena dapat menunjukkan situasi dan kondisi nyata mengenai manajemen operasional yang diterapkan di es teh Indonesia cabang serang. Metode kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, dimana data tersebut mengandung makna atau data yang sebenarnya (Sugiyono, 2012).

Penelitian ini berfokus pada manajemen operasional es teh Indonesia cabang serang. Subjek penelitian ini adalah staf karyawan yang bertanggung jawab terhadap kegiatan operasional di es teh Indonesia cabang serang. Sumber data utama penelitian ini adalah temuan wawancara yang dilakukan secara langsung dengan subjek penelitian. Peneliti melakukan wawancara dengan narasumber yang telah dipilih oleh peneliti untuk mempelajari manajemen operasional di es teh Indonesia cabang serang. Pertanyaan-pertanyaan yang diberikan berfokus pada dimensi-dimensi fungsi manajemen operasional. Dokumen mengenai jadwal shift, dan proses peracikan es teh serta dokumen lainnya. Selain dokumen, saat ini buku dan jurnal terkait merupakan sumber data sekunder untuk penelitian ini.

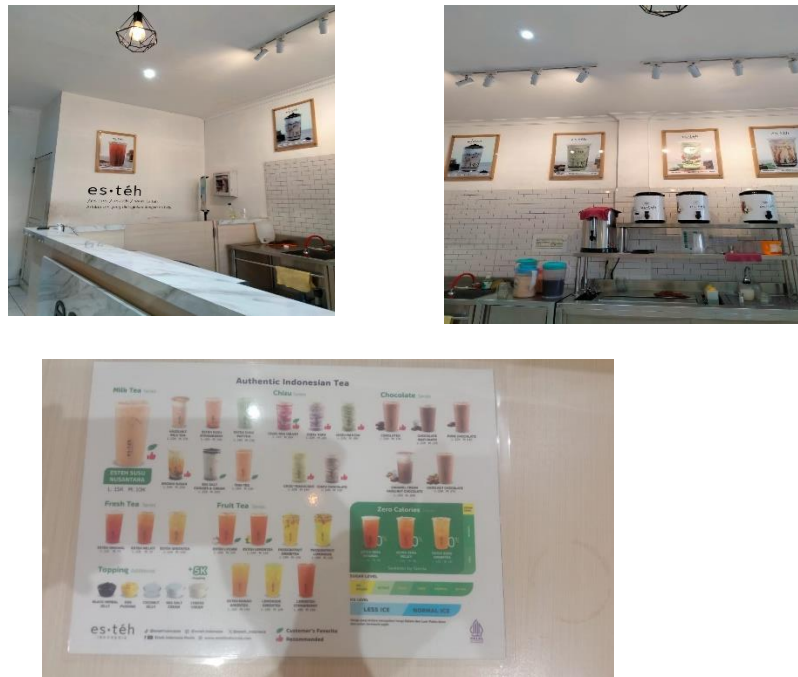
Teknik pengambilan sampel purposive adalah metode pengambilan sampel sumber data berdasarkan alasan tertentu. Misalnya, orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan dari mereka mungkin memiliki kekuasaan, sehingga akan memudahkan peneliti untuk menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2011, pp. 2018-2019). Informan yang dipilih oleh peneliti sebagai subjek pada penelitian ini adalah saudara Muhammad Hidayatullah, sebagai staf karyawan di es teh Indonesia cabang serang.

Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara semi-terstruktur. Analisis data yang digunakan adalah analisis yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Analisis ini dilakukan melalui tiga tahap, yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2015). Uji keabsahan data dengan uji triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa materi.

#### 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sebagai hasil dari wawancara dan observasi yang telah dilakukan pada UMKM es teh Indonesia cabang serang memberikan informasi terkait dengan bagaimana sistem manajemen operasional yang diterapkan. Narasumber memberikan penjelasan terkait dengan proses produksi peracikan es teh Indonesia, mulai dari pemilihan bahan baku, pemasok, perencanaan, pengawasan, dan pengendalian.

Berikut beberapa gambar layout dari esteh Indonesia Cabang Serang.



Gambar 1. Layout dari Esteh Indonesia Cabang Serang

#### Perencanaan operasional

##### 1) Kapasitas

Kapasitas di es teh Indonesia cabang serang diputuskan oleh pemasok bahan baku dari pusat yaitu di bogor. Penentuan jumlah produksi es teh Indonesia cabang serang disesuaikan oleh permintaan dan juga prediksi pelanggan. Untuk menghindari pengeluaran yang berlebihan, kapasitas bahan baku telah disesuaikan dengan kondisi stok saat ini. Yaitu bahan baku avocado 1 kg, redvelvet 1 kg, dan matcha 1 kg. Untuk kapasitas semua varian rasa memiliki takaran yang sama yakni 1 kg. Namun berbeda tiap gramnya yang digunakan untuk meracik minuman es teh. Kapasitas mesin yang digunakan untuk proses produksi es teh yakni ada mesin cup siller 1, dan mesin milkshake 3. Kapasitas normal mesin bekerja yakni sekitar 6-7 jam per hari. Semua mesin yang ada digunakan, dan tidak terdapat mesin cadangan. Semua mesin yang ada

berfungsi sesuai kapasitasnya masing-masing untuk memenuhi target permintaan yang telah ditentukan dari pusat. Untuk kapasitas tenaga kerja sudah direncanakan dan diatur sesuai dengan kebutuhan untuk memenuhi target output tiap harinya. Jumlah tenaga kerja di es teh Indonesia cabang serang ini berjumlah 5 orang. Ketika terjadi lonjakan permintaan produksi es teh, maka karyawan akan langsung menginformasikannya ke pusat sekitar 1 minggu sebelumnya. Hal tersebut dilakukan agar dapat mengantisipasi bila bahan baku yang tersedia habis.

## 2) Lokasi

Merupakan salah satu aspek penting yang perlu di rencanakan, karena dengan lokasi yang strategis tentu akan menimbulkan dampak besar bagi suatu bisnis. Penentuan lokasi harus mudah di akses dekat dengan sumber daya manusia, dan jalur distribusi lainnya, memiliki akses jaringan listrik dan sumber air. Es teh Indonesia cabang serang berada pada lokasi yang cukup strategis, karena berada di pinggir jalan raya. Hal ini tentu akan menarik perhatian pengendara dan juga pejalan kaki. Tidak hanya itu, lokasi es teh Indonesia cabang serang juga berdekatan dengan sekolah, di mana biasanya para kaum muda akan mencari minuman yang sedang tren dan juga segar. Dengan penentuan lokasi yang baik dan juga tepat target pasar yang tinggi maka dapat memberikan keuntungan bagi bisnis es eh Indonesia cabang serang. Hal ini tentu menjadi poin penting yang bisa memberikan dampak positif bagi usaha es teh Indonesia cabang serang.

## 3) Tata letak

Tata letak juga berdampak pada strategi bisnis, karena menentukan daya saing bagi usaha baik dalam segi kapasitas, proses, *failure*, biaya, dan kualitas lingkungan kerja. Keputusan tentang tata letak juga sangat penting karena dapat berdampak pada tingkat efisiensi operasi suatu usaha. Tata letak di es teh Indonesia cabang serang ini di desain dengan interior yang nyaman dan juga menarik bagi pelanggan. tidak hanya itu area pelayanan, seperti area antri dan juga area duduk disediakan agar pelanggan merasa nyaman. Sistem pembayaran yang diterapkan juga cukup efisien dan cepat, sehingga para pelanggan tidak perlu menunggu lama. Hal ini tentu dapat meningkatkan potensi keuntungan lebih besar. Selain itu, terdapat fasilitas pendukung seperti peralatan produksi, yakni box, mesin, gelas takar dan sendok. Hampir semua alat-alat tersebut di kirim dari pusat.

#### 4) **Kualitas**

Kualitas minuman es teh Indonesia cabang serang memiliki rasa dan kesegaran yang dinilai sangat baik oleh konsumen. Dengan fitur variasi rasa yang beragam dan tingkat kemanisan yang dapat disesuaikan dengan keinginan konsumen. Dari segi keandalan yang terus dilakukan konsisten dalam hal penyajian produk dari waktu ke waktu. Dengan penyajian desain cup yang menarik, sehingga menggugah selera konsumen untuk mencoba. Tidak hanya itu barang-barang yang digunakan seperti cup, sendok dan lainnya sudah mengikuti aturan Standar Operasi Prosedur (SOP), sehingga tidak mengandung bahan-bahan berbahaya. Selain itu pemeriksaan juga rutin dilakukan oleh pihak audit untuk memastikan kualitas baik dari segi rasa, desain, dan pelayanan agar tetap berjalan optimal.

#### 5) **Metode**

Implementasi penerapan SOP pada es teh Indonesia cabang serang meliputi semua aspek mulai dari penyajian hingga pelayanan pada konsumen. Menu inovasi produk yang terus dikembangkan untuk dapat memenuhi selera dan kepuasan konsumen yang sering berubah-ubah mengikuti tren yang berkembang. Untuk tetap menjaga kualitas operasi di es teh Indonesia cabang serang, maka pihak manajer akan melakukan pelatihan kepada staf dalam hal pelayanan, peracikan es teh dan lainnya. Hal ini dilakukan agar sistem operasi berjalan lancar. Pengarahan (*briefing*) yang singkat berlangsung sekitar lima menit hal ini dilakukan untuk memberikan informasi tentang produk yang diproduksi, jejak pekerja shift sebelumnya, serta pengawasan mesin. hal ini untuk memastikan bahwa mesin berfungsi dan bekerja secara optimal, sehingga proses produksi es teh berjalan secara efisien.

### **Penjadwalan operasional**

Penjadwalan operasional pada es teh Indonesia cabang serang telah dirancang dengan mempertimbangkan inventaris dan sumber daya atau kapasitas tempat. Bagian inventaris es teh Indonesia cabang serang membantu mengatur jadwal operasional proses produksi. Mulai dari Analisis permintaan dilakukan untuk dapat memahami pola permintaan, terutama ketika memasuki bulan suci Ramadhan untuk memastikan dan menyesuaikan kapasitas bahan baku dan proses produksi. Strategi kapasitas juga diterapkan untuk dapat mengelola kapasitas produksi dengan cara menjalin hubungan kerja sama dengan pihak lain. evaluasi dan implementasi juga dilakukan agar penerapan strategi dapat berjalan optimal. Es teh Indonesia cabang serang bekerja setiap hari dengan 2 shift, dengan waktu kerja 6-7 jam setiap shift. Shift



pagi di mulai pukul 9 pagi hingga jam 4 sore. Dan untuk shift 2 di mulai pukul 4 sore sampai 9 malam. Terdapat pengaturan tenaga kerja untuk setiap proses produksi. Pengaturan jam kerja dilakukan agar tenaga kerja bisa saling membantu proses produksi untuk mengoptimalkan waktu kerja. Pengaturan tenaga kerja yang fleksibel dan optimal dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Dalam proses operasional bisnis es teh Indonesia setiap karyawan bertanggung jawab atas setiap proses produksi es teh. Hal ini dilakukan untuk memaksimalkan kinerja karyawan agar produktivitas produksi berjalan secara optimal. Penjadwalan perawatan mesin telah di rencanakan sebelumnya. Untuk perawatan pencegahan mesin dilakukan seminggu sampai sebulan tergantung pada kerusakan yang terjadi.

### **Pengawasan operasional**

Pengawasan operasional proses produksi es teh dilakukan semua karyawan yang bekerja. Setiap karyawan bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengontrol proses produksi. Tidak hanya pihak karyawan namun pihak audit juga melakukan pengawasan dan pengecekan dalam proses produksi es teh. Pihak audit akan memeriksa seluruh kegiatan operasional mulai dari pengecekan bahan baku sudah memenuhi kapasitas ataupun melebihi kapasitas, penataan tata letak interior, pengawasan terhadap peracikan minuman es teh sesuai dengan takaran yang dianjurkan atau belum dan seluruh kegiatan yang menyangkut operasional bisnis. Jadwal audit yang datang sekitar 2-3 bulan sekali. Namun, jadwal tersebut dapat berubah sewaktu-waktu tidak tetap.

### **Manajemen material**

#### **a. Pemasok**

Usaha bisnis es teh cabang serang ini hanya memiliki satu pemasok bahan baku, yakni hanya dari pusat. Hal ini dikarenakan es teh Indonesia cabang serang ingin memiliki ciri dan khasnya tersendiri. Karena berdasarkan wawancara yang telah dilakukan terhadap salah satu karyawan es teh Indonesia cabang serang memberikan pernyataan bahwa, ketika membeli bahan baku dari pemasok lain rasanya berbeda dengan bahan baku yang di suplai dari pusat. Bahan baku yang di suplai dari pusat sudah terjamin kualitasnya, baik dari segi harga, maupun rasa.

Untuk membangun hubungan dengan pemasok, usaha bisnis es teh Indonesia cabang serang terus berkomunikasi dengan baik melalui email, dan audit internal. Dengan melalui email pihak es teh dapat memberitahukan apabila terjadi keterlambatan dalam pengiriman bahan baku, kekurangan bahan baku, maupun ketidaksesuaian bahan

baku. Audit internal dilakukan setiap 2-3 bulan sekali. Pihak es teh Indonesia cabang serang akan melakukan pengecekan untuk memastikan kualitas bahan baku dari pemasok pusat. Jika bahan baku tidak sampai waktunya atau tidak cukup dikirim akan dikomplain, dan jika kualitas bahan baku yang dikirim tidak sesuai akan dilakukan evaluasi apakah penyimpangannya masih dapat di terima. Jika tidak, maka bahan baku tersebut akan langsung di tolak.

**b. Pembelian**

Melihat area penyimpanan yang terbatas, maka pembelian bahan baku harus disesuaikan untuk mengurangi biaya penyimpanan yang mahal. Pembelian bahan baku dilakukan oleh staf karyawan yang bertugas sebagai operator pembelian. Manajemen pembelian juga bertugas mengelola proses pengadaan bahan baku dan produk, memastikan kualitas, serta mengoptimalkan biaya. Dengan memperhatikan kualitas bahan baku yang di beli oleh es teh Indonesia cabang serang ini tentu dapat meningkatkan produktivitas dan juga memastikan produk yang ditawarkan sesuai dengan standar kualitas dan harga.

**c. Transportasi**

Usaha bisnis es teh Indonesia cabang serang menggunakan mobil pickup sebagai alat transportasi pembelian bahan baku. Penggunaan transportasi menggunakan mobil pickup ini sebelumnya telah direncanakan dan disesuaikan dengan kondisi dan juga jumlah bahan baku yang dibeli, karena tidak begitu besar, sehingga pemilihan transportasi mobil pickup ini cukup sesuai dengan biaya dan juga waktu pengiriman.

**Manajemen mutu**

**a. Perencanaan kualitas** pada usaha es teh Indonesia cabang serang berfokus pada beberapa aspek penting untuk memastikan produktivitas dan daya saing. Aspek tersebut meliputi:

- 1) Bahan baku, menggunakan teh dengan kualitas tinggi, gula alami, dan air mineral bersih
- 2) Kebersihan, menjaga kebersihan baik peralatan maupun area produksi, serta memastikan bahwa penyajian minuman dalam kondisi higienis.
- 3) Harga dan kualitas, dengan kualitas minuman yang baik dan juga harga yang relatif terjangkau tentu menjadi daya tarik konsumen.

- 4) Inovasi produk, pengembangan varian rasa dan juga kemasan cup yang menarik, tentu akan menambah minat konsumen untuk membeli produk es teh Indonesia cabang serang.

**b. Pengorganisasian untuk kualitas**

Semua karyawan yang bekerja bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengontrol proses produksi pembuatan minuman es teh. Hal ini dilakukan agar minuman yang dihasilkan oleh barista sesuai dengan keinginan konsumen. Penerapan standar kualitas yang ketat dan pelatihan karyawan untuk memastikan pelayanan yang baik juga berkontribusi pada peningkatan kualitas produk dan produktivitas.

**c. Pengarahan untuk Kualitas**

Pada bisnis es teh Indonesia cabang serang melakukan monitoring dan pemantauan setiap kegiatan proses produksi peracikan minuman es teh. Hal ini dilakukan agar kualitas minuman yang di buat sesuai dengan standar yang ditetapkan, tidak hanya dalam proses produksi saja, namun menyangkut semua kegiatan operasional baik itu mengenai karyawan maupun persediaan bahan baku. Perusahaan akan melakukan penilaian kinerja terhadap karyawannya. Karyawan yang dinilai aktif dan cekatan akan diberikan apresiasi berupa kenaikan gaji, bonus, maupun naik jabatan. Sebaliknya jika karyawan tersebut kurang aktif dan kinerjanya buruk, maka akan mendapatkan surat peringatan (SP).

**d. Pengendalian untuk kualitas**

Mencakup kualitas bahan baku, proses produksi, serta kualitas pelayanan. Ketiga aspek ini akan di lakukan pengontrolan agar sistem operasional usaha berjalan optimal. Pengelolaan permintaan dan kapasitas produksi es teh disesuaikan dengan jumlah permintaan konsumen terutama pada musim tertentu. Pada penelitian ini kualitas bahan baku berpengaruh terhadap produktivitas produksi, sehingga peningkatan mutu menjadi prioritas.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Jika dilihat dari ketiga fungsi manajemen operasional, yaitu perencanaan, pengawasan, dan pengendalian pada UMKM es teh Indonesia cabang serang dapat di tarik kesimpulan bahwa UMKM tersebut telah menerapkan manajemen operasional secara menyeluruh dan mendalam, termasuk kapasitas, lokasi, tata letak, metode, dan juga kualitas bahan baku. Perencanaan kapasitas produksi berubah sesuai dengan kebutuhan permintaan konsumen. Tata letak tempat yang direncanakan secara strategis sehingga memudahkan untuk kegiatan proses

produksi. Ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai untuk membantu operasional berjalan lancar. Bisnis es teh Indonesia cabang serang terus melakukan perbaikan proses produksi jika belum efisien. Minuman es teh Indonesia memiliki standar kualitas yang jelas. Penjadwalan operasional yang rinci, termasuk produksi minuman yang dibuat sesuai dengan jumlah permintaan konsumen. Karyawan dibagi menjadi 2 shift kerja. Proses pengawasan operasional telah dilakukan dengan baik. Persediaan, pemasok dan pembelian bahan baku, dan transportasi di sekitar lokasi. Namun, karena masih terdapat pemborosan (*waste*) seperti bahan baku es teh yang tidak terjual habis, sehingga hal ini dapat menimbulkan biaya penyimpanan dan juga kerugian karena bahan baku tersebut tidak tahan lama. Maka dari itu, manajemen persediaan dan Peramalan dilakukan untuk meminimalisir kerugian yang dapat berdampak besar bagi bisnis es teh Indonesia cabang serang.

Saran yang diberikan penulis pada penelitian ini, meskipun fungsi manajemen operasional telah diterapkan dengan baik dan menyeluruh, namun bisnis es teh Indonesia cabang serang harus tetap mempertimbangkan hal seperti;

Pembelian bahan baku harus mempertimbangkan kondisi cuaca dan permintaan konsumen, agar dapat meminimalisir pemborosan dan kerugian akibat bahan baku yang tidak dapat terjual habis. Selain itu, karyawan harus diperhatikan secara tidak langsung, dengan memberikan penghargaan dan apresiasi kepada mereka yang telah berhasil melakukan pekerjaan dengan baik.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Agustyn, V. P., dkk. (2023). Analisis manajemen operasional perusahaan multinasional (Studi Kasus pada PT. Unilever Indonesia Tbk). *Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis (JMEB)*, 62.
- Chuandra, F., dkk. (2022). Analisis fungsi manajemen operasional pada perusahaan PT Philips. *Jurnal Mirai Management*, 7(3), 355–360.
- Devi, E., dkk. (2023). Analisis SWOT dalam upaya peningkatan daya saing pada Es Teh Indonesia.
- Kamillah, R. S. R. A., Hernanada, R., Nuramalia, E., & Suyatna, R. G. (2024). Pengaruh brand image, gaya hidup, dan lokasi terhadap keputusan pembelian: Studi kasus Es Teh Badak Pandeglang. *Jurnal Manajemen Riset Operasi*, 2(1), 151–159.
- Nofita, D. Y., Siveni, & Syahbani, dkk. (2024). Pengelolaan permintaan dan kapasitas produksi pada UMKM Es Teh Indonesia di Kota Padang. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 228.
- Prasetyo, B., & Dewi, R. (2022). Analisis efektivitas penerapan strategi manajemen operasional pada perusahaan ritel. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 14(1), 45–52.

- Sandira, N. A., Sarah, N., dkk. (2024). Analisis manajemen operasional dalam meningkatkan kualitas produk pada usaha Es Cendol sebelum dan sesudah pandemi Covid-19: Studi kasus Es Cendol Sagu Tawaro. *Jurnal Neraca Manajemen Ekonomi*, 10(4), 2–3. <https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i2.359>
- Suyatna, G. R. (2024). Meningkatkan kinerja pemasaran melalui ekuitas merek dan penciptaan nilai bersama (Studi pada UMKM kuliner khas lokal di Provinsi Banten). *Jurnal PRIN*, 2(4).
- Widyanti, V. (2019). Analisis fungsi manajemen operasional di PT SoGood Food Wondayu Sidoarjo. *Agora*, 7(1).
- Wijaya, A., & Rahman, H. (2023). Evaluasi implementasi strategi operasional dalam bisnis kuliner. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 15(2), 120–130.