



**IMPLEMENTASI MANAJEMEN OPERASIONAL DALAM
MENINGKATKAN OMSET USAHA
(Studi Kasus Teh Poci Trisna Di Kabupaten Tulungagung Tahun 2025)**

KOMARI, KRISTIANA WULANDARI *

* STAI Diponegoro Tulungagung

Email : komari.m.sy@gmail.com
cristianaw568@gmail.com

ABSTRACT

Micro, small, and medium enterprises (MSMEs) in the culinary sector face significant challenges in maintaining and increasing their turnover, particularly amidst increasingly fierce and dynamic competition in the beverage business. Teh Poci Trisna, one of the MSMEs in Tulungagung Regency, is not immune to these challenges. The main challenges faced are fluctuating customer numbers and the need to maintain product quality amidst increasing demand. Furthermore, rapidly changing consumer trends, limited capital for innovation, and competition from other beverage brands are significant obstacles to increasing daily and monthly revenue. Therefore, an appropriate operational management implementation strategy is required to ensure the business's survival and growth.

Teh Poci Trisna is a beverage-based culinary MSME located in Tulungagung Regency and established in 2020. This business focuses on serving teapot tea with a distinctive flavor combined with a modern presentation concept. As a rapidly growing business, Teh Poci Trisna has

[Komari, Kristiana Wulandari] Implementasi Manajemen Operasional.....1

been able to attract local consumers through its affordable prices, friendly service, and consistent taste.

One of the interesting businesses to study is Teh Poci Trisna, located on Jl. RA. Kartini 47, Tulungagung Regency. This study aims to examine how operational management is implemented at Teh Poci Trisna MSMEs in Tulungagung Regency in 2025, and how it contributes to increasing business turnover.

The research results show that the operational management of Teh Poci Trisna is implemented in a structured, phased, and directed manner. During the planning stage, the business owner sets daily sales targets and calculates the need for key raw materials such as tea, sugar, ice, and packaging. During the organizing stage, employee tasks are clearly divided, raw material inventory is controlled to avoid shortages or excesses, and work schedules are adjusted to meet peak customer demand. Furthermore, monthly evaluations are conducted to review sales target achievement, evaluate product quality, and assess customer satisfaction.

The implementation of operational management has been proven to have a significant impact on increasing business turnover. Before implementing a structured operational system, Teh Poci Trisna's average daily turnover was in the range of 5%-10%. After consistently implementing operational strategies, daily turnover increased to 10%-15%. This increase demonstrates that good operational management can increase productivity, maintain consistent product quality, expand customer base, and enhance customer satisfaction.

The implementation of operational management in the Teh Poci Trisna MSME plays a crucial role in facing business challenges and increasing sales turnover. Thorough planning in determining sales targets and raw material requirements, effective organization through division of tasks and employee management, and regular evaluation of business performance have been proven to improve operational efficiency. The implementation of operational management, which includes planning, organizing, and continuous operational evaluation, plays a crucial role in increasing MSME business turnover. Theoretically, this study reinforces the concept that operational management is a fundamental element in business management. Practically, the results of this study can serve as a guideline for other MSMEs in implementing effective operational management to face business competition and achieve sustainable growth.

Keywords: Implementation of Operational Management, Teh poci Trisna, Business Turnover.

ABSTRAK

Usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di sektor kuliner menghadapi tantangan besar dalam mempertahankan dan meningkatkan omset usaha, khususnya di tengah persaingan bisnis minuman yang semakin ketat dan dinamis. Teh Poci Trisna sebagai salah satu UMKM di Kabupaten Tulungagung tidak terlepas dari permasalahan tersebut. Tantangan utama yang dihadapi adalah fluktuasi jumlah pelanggan, serta kebutuhan untuk menjaga kualitas produk di tengah peningkatan permintaan. Selain itu, perubahan tren konsumen yang cepat, keterbatasan modal dalam melakukan inovasi, serta persaingan dengan merek minuman lain menjadi hambatan yang signifikan dalam upaya meningkatkan pendapatan harian maupun bulanan. Oleh karena itu, diperlukan strategi implementasi manajemen operasional yang tepat agar usaha mampu bertahan sekaligus berkembang.

Teh Poci Trisna merupakan salah satu UMKM kuliner berbasis minuman yang berlokasi di Kabupaten Tulungagung dan berdiri sejak tahun 2020. Usaha ini berfokus pada penyajian teh poci dengan cita rasa khas yang dipadukan dengan konsep penyajian modern. Sebagai usaha yang berkembang pesat, Teh Poci Trisna mampu menarik perhatian konsumen lokal melalui harga yang terjangkau, pelayanan ramah, serta kualitas rasa yang konsisten.

Salah satu usaha Teh Poci Trisna yang menarik dikaji adalah Teh Poci Trisna yang berada di Jl. RA. Kartini 47, Kabupaten Tulungagung. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana implementasi manajemen operasional dilaksanakan pada UMKM Teh Poci Trisna di Kabupaten Tulungagung tahun 2025, serta bagaimana kontribusinya terhadap peningkatan omset usaha.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi manajemen operasional Teh Poci Trisna dilakukan secara terstruktur, bertahap dan terarah. Pada tahap perencanaan, pemilik usaha menetapkan target penjualan harian, memperhitungkan kebutuhan bahan baku utama seperti teh, gula, es, dan kemasan. Pada tahap pengorganisasian, pembagian tugas karyawan dilakukan secara jelas, pengelolaan stok bahan baku dikontrol untuk menghindari kekurangan maupun kelebihan persediaan, serta jadwal kerja diatur sesuai waktu padat pelanggan. Selanjutnya, tahap evaluasi dilakukan secara rutin setiap bulan untuk meninjau pencapaian target penjualan, mengevaluasi kualitas produk, serta menilai kepuasan pelanggan.

Penggunaan implementasi manajemen operasional tersebut terbukti berdampak nyata terhadap peningkatan omset usaha. Sebelum penerapan sistem operasional yang terstruktur, rata-rata omset harian Teh Poci Trisna berada pada kisaran 5%-10% Setelah penerapan strategi operasional dilakukan secara konsisten, omset harian meningkat menjadi 10%-15%. Peningkatan ini menunjukkan bahwa pengelolaan operasional yang baik mampu meningkatkan produktivitas, menjaga konsistensi kualitas produk, memperluas jumlah pelanggan, serta meningkatkan kepuasan konsumen.

Implementasi manajemen operasional pada UMKM Teh Poci Trisna berperan penting dalam menghadapi tantangan usaha sekaligus untuk meningkatkan omset penjualan. Perencanaan yang matang dalam menentukan target penjualan dan kebutuhan bahan baku, pengorganisasian yang efektif melalui pembagian tugas serta pengelolaan karyawan, dan evaluasi rutin terhadap kinerja usaha terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional. Implementasi manajemen operasional yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, dan evaluasi operasional secara berkesinambungan berperan penting dalam meningkatkan omset usaha UMKM. Secara teoritis, penelitian ini memperkuat konsep bahwa manajemen operasional merupakan elemen fundamental dalam manajemen bisnis. Sementara secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi pedoman bagi pelaku UMKM lain dalam mengimplementasikan manajemen operasional yang efektif untuk menghadapi persaingan usaha dan mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan.

Kata Kunci: Implementasi Manajemen Operasional, Teh Poci Trisna, Omset Usaha.

Pendahuluan

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, pelaku usaha semakin dituntut untuk terus melakukan berbagai macam inovasi dan efisiensi guna mempertahankan eksistensi serta meningkatkan dalam kinerja usahanya. Salah satu aspek penting yang dapat menunjang keberhasilan suatu usaha adalah manajemen operasional. Manajemen operasional berperan strategis dalam mengelola proses produksi, pengendalian kualitas, pengelolaan persediaan, hingga distribusi produk atau jasa kepada konsumen. Pengelolaan operasional yang efektif dan efisien tidak hanya mampu menekan biaya produksi, tetapi juga meningkatkan produktivitas, kepuasan pelanggan, dan akhirnya berdampak pada peningkatan omset usaha.

[Komari, Kristiana Wulandari] Implementasi Manajemen Operasional.....4

Kualitas bisnis juga perlu diperhatikan untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Pemilik usaha juga harus menjalankan manajemen operasional dengan tepat, karena biaya yang dikeluarkan harus dijalankan dengan benar.

Sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Herjanto yang mengartikan manajemen operasional adalah sebagai proses yang secara berkesinambungan dan efektif menggunakan fungsi-fungsi manajemen untuk mengintegrasikan berbagai sumber daya manusia dan sumber daya alam secara efisien dalam rangka mencapai tujuan. Dalam suatu sumber dinyatakan bahwa manajemen operasional adalah suatu petunjuk sistematis dan pengawasan terhadap proses perubahan sumber daya menjadi suatu produk jadi yang bernilai dan bermanfaat bagi konsumen. Ada empat fungsi manajemen operasional yaitu perencanaan operasional, pengorganisaian operasional, penjadwalan operasional, dan pengawasan operasional.¹

Sebagaimana diketahui bahwa tujuan dari sebuah bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan merasa puas. Terciptanya kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara pihak produsen dan konsumen menjadi harmonis sehingga memberikan dasar yang baik dan terciptanya kesetiaan terhadap merek serta membuat suatu rekomendasi dari mulut kemulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi pihak produsen.

Dalam dunia usaha, mendirikan sebuah usaha kuliner paling banyak diminati, salah satunya yaitu usaha minuman. Banyak jenis usaha minuman yang dapat dijadikan pilihan seperti usaha minuman teh, coklat, boba, dan lain-lainnya. Minuman teh menjadi salah satu minuman yang disukai karena minuman siap saji yang cocok untuk dinikmati dalam segala suasana dengan diseduh dingin maupun hangat sesuai dengan iklim di Indonesia. Minuman ini menjadi minuman favorit masyarakat Indonesia karena selain rasanya yang nikmat, teh juga bagus untuk

¹ Vivi Widyanti, “*Analisis Fungsi Manajemen Operasional di PT So Good Food Wonoayu Sidoarjo*”, AGORA Vol. 7, No.1 (2019), Hal 10.

tubuh misalnya, memperbaiki sel-sel yang rusak, menghaluskan kulit, mencegah kanker, melancarkan sirkulasi darah, mencegah penyakit jantung dan sebagainya.²

Teh Poci Trisna telah dikenal oleh masyarakat Tulungagung dengan berbagai varian rasa manis, asam, yang cocok untuk semua masyarakat dari berbagai kalangan, harga yang terjangkau, kemasan yang praktis dan mudah dijumpai keberadaannya. Selain itu juga merupakan usaha yang tidak tergerus oleh waktu karena rasa teh yang memiliki ciri khas dengan berbagai variannya tanpa membuat bosan konsumen. Teh Poci merupakan salah satu usaha minuman teh yang berkembang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjanjikan dari segi bisnis. Sejak didirikan, Teh Poci Trisna terus mengalami berbagai inovasi baik dalam penyajian produk dan layanannya. Seiring berjalannya waktu banyak pesaing yang bermunculan, dengan hal tersebut para pengusaha Teh Poci juga harus terus berinovasi dan memperbaiki kekurangannya dengan berbagai strategi yang dimilikinya. Namun di tengah tantangan pasar yang dinamis sekarang ini, diperlukan berbagai macam strategi operasional yang lebih sistematis untuk menjaga daya saing dan kepuasan konsumen. Meningkatkan kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk yang diterima dan yang diharapkan.³

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan hasil perbandingan yang dirasakan antara kinerja produk dan kesesuaian harapan yang diinginkan konsumen setelah melakukan pembelian, Jika produk sesuai atau melampaui harapan konsumen maka konsumen akan merasa puas dan sebaliknya jika produk tidak sesuai dengan harapan, maka konsumen tidak merasa

² Yusrillia Tita Dwitama dan Siswahyudianto, *Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Usaha Minuman Teh Poci Krisna Tulungagung*, Juremi: Jurnal Riset Ekonomi, Vo. 1 No. 6, Mei 2022, Hal. 732.

³ Firman Ghazali, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Minyak Kayu Putih pada Ketel Walbarua Di Desa Ubun*, (Pasuruhan: CV.Qiara Media, 2020), Hal 30-31.

puas. Selain itu salah satu aspek penting dalam pengelolaan usaha Teh Poci Trisna untuk meningkatkan omset usaha adalah implementasi manajemen operasional, yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian aktivitas produksi serta distribusi produk.⁴ Maka penting untuk menganalisis bagaimana Teh Poci Trisna dapat mengimplementasikan manajemen operasional secara efektif. Dalam hal ini, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi manajemen operasional dalam meningkatkan dan mempengaruhi omset usaha di Teh Poci Trisna.

Kajian Pustaka

Implementasi Manajemen Operasional

Secara umum Implementasi dalam kamus besar bahasa Indonesia berarti pelaksanaan atau penerapan. Istilah implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Implementasi juga merupakan tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Menurut Nurdin Usman, implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.⁵

Manajemen Operasional secara harfiah terdiri dari dua kata, yaitu manajemen dan operasional. Manajemen berasal dari kata kerja *to manage* yang diartikan dengan mengendalikan, menangani atau mengelola. Pengertian manajemen didefinisikan dalam berbagai cara, tergantung dari titik pandang, keyakinan serta pengertian dari pembuat definisi. Menurut *Oey Liang Lie* manajemen adalah suatu

⁴ Heizer, Jay dan Render, Barry, *Operations Management*, 12th ed. (New Jersey: Pearson Education, 2017), Hal. 4-5.

⁵ Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, (Jakarta: Grasindo, 2002), Hal.70

[Komari, Kristiana Wulandari] Implementasi Manajemen Operasional..... 7

ilmu dan seni dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengawasan sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.⁶

Sedangkan Operasional adalah konsep yang bersifat abstrak yang memudahkan pengukuran suatu variabel atau operasional dan dapat diartikan sebagai pedoman dalam melakukan suatu kegiatan ataupun pekerjaan penelitian. Hermawan mengartikan operasional adalah penjelasan bagaimana kita dapat mengukur variabel. Pengukuran tersebut dapat dilakukan dengan angka-angka maupun atribut-atribut tertentu. Operasional suatu pengelolaan yang dilakukan secara menyeluruh terhadap unsur seperti tenaga kerja, mesin, bahan mentah, peralatan, dan produk yang menjadikan komoditi yang nantinya akan dijual pada konsumen. Operasional akan selalu terjadi di dalam setiap usaha, setiap pengusaha yang menjalankan usahanya akan menjalankan operasional, dan ini menjadikan operasional sebagai aktivitas yang cukup penting.

Teh Poci Trisna

Teh Poci Trisna merupakan salah satu Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang bergerak di bidang minuman tradisional berbasis teh poci. Teh Poci Trisna berfokus pada penyajian teh poci khas dan harga yang terjangkau, menyasar berbagai kalangan, khususnya masyarakat menengah ke bawah. Usaha ini juga menyediakan varian berbagai rasa seperti kopi, susu, rasa lemon dan masih banyak lagi juga menyediakan teh poci dingin dan juga hangat, beberapa makanan ringan juga ditawarkan sebagai pelengkap minuman.

Target pasar utama Teh Poci Trisna adalah masyarakat lokal, pekerja, pelajar atau mahasiswa, hingga keluarga yang mencari minuman hangat dengan rasa tradisional. Lokasi yang strategis di dekat pusat keramaian dan tempat ibadah turut

⁶ Zsril M. Ali, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Pekanbaru: Suska Press, 2008), Hal 3.
[Komari, Kristiana Wulandari] Implementasi Manajemen Operasional..... 8

mendukung tingginya kunjungan konsumen, khususnya di akhir pekan dan hari libur.

Omset Usaha

Omset usaha adalah jumlah total pendapatan kotor yang diperoleh dari hasil penjualan produk atau jasa dalam periode tertentu, biasanya dihitung per hari, per bulan, atau per tahun. Omset sering disebut juga dengan pendapatan kotor, karena angka tersebut belum dikurangi biaya produksi, biaya operasional, gaji karyawan, pajak, maupun pengeluaran lainnya. Dengan kata lain, omset usaha mencerminkan seberapa besar hasil penjualan yang dicapai oleh sebuah usaha, bukan keuntungan bersihnya. Omset adalah jumlah uang hasil penjualan barang (dagangan) tertentu selama masa jual.⁷

Kasmir menyebutkan, omset adalah seluruh hasil penjualan dari barang atau jasa sebelum dikurangi dengan biaya operasional. Meningkatkan omset penjualan adalah tantangan besar bagi para pelaku usaha karena sukses atau tidaknya suatu usaha sangat ditentukan oleh seberapa banyak produk yang laku di pasaran.

Untuk itu, diperlukan strategi khusus dalam pencapaiannya. Omset juga menjadi indikator awal dalam menilai performa usaha, karena semakin tinggi omset yang diperoleh, maka potensi keuntungan juga meningkat, meskipun harus tetap dilihat bersama dengan aspek biaya. Pada dasarnya berdagang suatu barang mencakup perpindahan atau aliran dari dua hal, yaitu aliran fisik barang itu sendiri dan aliran kegiatan transaksi untuk barang tersebut, mulai dari penjual, produsen sampai kepada pembeli konsumen akhir.⁸

⁷ Nissa Nurfitria, Retno Hidayat, *Jurnal Omzet Penjualan Berdasarkan Jenis Hajatan Dan Waktu*, Vol. X, No. 6 (2015), Hal 4.

⁸ Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 1, (Rajawali Pers: Jakarta, 2013), Hal 18. [Komari, Kristiana Wulandari] Implementasi Manajemen Operasional.....9

Peran Implementasi Manajemen Operasional Untuk Meningkatkan Omset Usaha di Teh Poci Trisna

Teori manajemen operasional menjelaskan bahwa pengelolaan operasional yang baik akan menciptakan efisiensi, mengurangi pemborosan, serta meningkatkan produktivitas. Hal ini pada akhirnya berdampak pada peningkatan jumlah penjualan dan omset. Peran implementasi manajemen operasional dalam meningkatkan omset usaha Teh Poci Trisna di Tulungagung bisa dipahami melalui tiga aspek utama yaitu perencanaan, pengorganisasian, dan evaluasi.

1. Perencanaan Operasional

Perencanaan menjadi langkah awal yang sangat menentukan. Di Teh Poci Trisna, perencanaan dilakukan dengan memperhatikan beberapa aspek yaitu:

- a. Perencanaan Produksi, pemilik usaha menghitung kebutuhan bahan baku berdasarkan data penjualan minggu sebelumnya dan menambah kebutuhan bahan baku untuk cadangan.
- b. Perencanaan Pemasaran, menyusun strategi promosi, seperti memberikan promo misalnya beli 5 gratis 1.
- c. Perencanaan Keuangan, mengalokasikan dana untuk bahan baku, gaji karyawan, biaya listrik, dan sisanya untuk tabungan usaha serta investasi alat (sealer).
- d. Perencanaan Lokasi dan Waktu, menentukan jam buka sesuai dengan perilaku konsumen, misalnya pagi untuk pekerja dan siang sampai malam untuk pelajar atau mahasiswa.

2. Pengorganisasian Operasional

Pengorganisasian di Teh Poci Trisna dilakukan agar pekerjaan lebih efisien dan pelayanan lebih optimal.

- a. Pembagian Tugas, pemilik usaha sebagai pengawas dan pengambil keputusan sedangkan karyawan bertugas meracik minuman, melayani pesanan, menjaga kebersihan, dan melayani pelanggan dengan ramah.
 - b. SOP (Standar Operating Procedure), menggunakan SOP untuk menjadi pedoman karyawan dalam melakukan pekerjaan, dengan adanya SOP, kualitas produk dan pelayanan dapat terjaga dengan baik.
 - c. Manajemen Persediaan, mengatur bahan baku agar bahan lama digunakan lebih dulu sehingga tidak ada yang kadaluwarsa.
 - d. Manajemen Waktu Kerja, mengatur shift karyawan agar tidak kelelahan, sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga.
3. Evaluasi Operasional

Evaluasi menjadi tahap akhir untuk melihat keberhasilan implementasi. Di Teh Poci Trisna, evaluasi dilakukan secara rutin:

- a. Evaluasi Penjualan, digunakan untuk membandingkan target dengan realisasi. Jika ada penurunan, dianalisis penyebabnya (misalnya cuaca hujan atau promosi pesaing).
- b. Evaluasi Karyawan, pemilik usaha menilai kinerja karyawan, apakah sesuai SOP, disiplin, dan menjaga kualitas.
- c. Evaluasi Produk, digunakan untuk mencatat menu yang paling laris dan yang kurang diminati, lalu mengambil keputusan apakah menu tertentu perlu dihapus atau dipromosikan.
- d. Evaluasi Keuangan, digunakan untuk menghitung laba bersih setelah dikurangi biaya operasional untuk memastikan usaha tetap sehat.

Metode Penelitian

Tahapan yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Metode Lapangan (*Field Research*)

Metode ini dilakukan penulis secara langsung dengan mengumpulkan data yang berhubungan dengan Implementasi Manajemen Operasional Dalam Meningkatkan Omset Usaha. (Studi Kasus Teh Poci Trisna Di Kabupaten Tulungagung). Data-data tersebut penulis kumpulkan dengan cara:

a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara (*Interview*) yaitu pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan tanya jawab kepada orang-orang yang berada di outlet Teh Poci Trisna.

b. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung atau peninjauan secara cermat dan langsung di lapangan atau lokasi.

2. Metode Perpustakaan (*Library research*)

Dalam metode ini penulis mengutip dari beberapa bacaan yang berkaitan dengan Implementasi Manajemen Operasional Dalam Meningkatkan Omset Usaha. (Studi Kasus Teh Poci Trisna Di Kabupaten Tulungagung). Yang dikutip dapat berupa teori ataupun beberapa pendapat dari beberapa buku bacaan. Ini dimaksudkan untuk memberikan landasan teori yang kuat melalui buku-buku atau literatur yang tersedia di perpustakaan.

Hasil Penelitian

Perencanaan Operasional Di Teh Poci Trisna Kabupaten Tulungaung Untuk Meningkatkan Omset Usaha

Pembahasan mengenai perencanaan operasional di teh poci trisna kabupaten tulungagung untuk meningkatkan omset usaha menggambarkan bagaimana perencanaan operasional di Teh Poci Trisna dilakukan secara rutin setiap bulan. Perencanaan operasional di Teh Poci Trisna dilakukan secara rutin pada akhir bulan, yang diawali dengan pertemuan antara pemilik usaha dengan para karyawan tetap. Dalam perencanaan tersebut, beberapa aspek penting yang direncanakan meliputi target penjualan yang ingin dicapai, estimasi kebutuhan bahan baku, jadwal pembelian bahan, jadwal kerja karyawan, hingga program promosi yang akan dijalankan.

Salah satu poin menarik dari temuan ini adalah bahwa Teh Poci Trisna melibatkan karyawan dalam proses perencanaan. Setiap akhir bulan, pemilik usaha mengajak karyawan berdiskusi untuk mengevaluasi pencapaian bulan lalu dan memproyeksikan kebutuhan di bulan berikutnya. Pendekatan ini membuat karyawan merasa dihargai pendapatnya. Karyawan mengaku jadi lebih memahami target penjualan, beban kerja, dan jadwal tugas masing-masing, sehingga tidak bingung atau kewalahan.

Berikut ini adalah hasil dari sudut pandang dari pemilik usaha, karyawan, dan juga pembeli dari hasil perencanaan operasional di teh poci krisna :

a. Dari segi sudut pandang dari pemilik usaha

Perencanaan yang terukur dan terarah ini penting untuk memastikan bahwa seluruh dari kegiatan operasional berjalan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi pasar. Pemilik tidak hanya membuat estimasi penjualan berdasarkan data bulan sebelumnya, tetapi juga menganalisis tren hari-hari tertentu yang

ramai pengunjung seperti akhir pekan, hari libur nasional, dan momen khusus seperti Ramadan atau tahun baru.

b. Dari segi sudut pandang karyawan

Perencanaan operasional juga dapat membantu mereka dalam memahami dengan jelas apa sebenarnya target yang harus mereka dicapai, bagaimana cara mencapainya, kapan mereka harus bekerja, dan kapan mereka harus beristirahat. Para karyawan juga merasa terbantu dengan adanya pembagian jadwal kerja shift yang disusun berdasarkan prediksi keramaian pengunjung. Hal ini membuat beban kerja mereka lebih merata, tidak ada yang terlalu berat, dan mencegah adanya kelelahan yang terlalu berlebih.

c. Dari segi sudut pandang pelanggan

Perencanaan operasional berdampak pada ketersediaan produk. Pelanggan jarang mengalami kehabisan stok, meskipun datang di jam ramai. Hasil wawancara dengan pelanggan menunjukkan bahwa sebagian besar dari pelanggan merasa senang karena menu favorit mereka hampir selalu tersedia, dan promo yang direncanakan juga rutin muncul, seperti berbagai diskon paket hemat atau bonus minuman di waktu-waktu tertentu. Hal ini yang membuat pelanggan merasa sangat diuntungkan dan menjadi loyal terhadap Teh Poci Trisna dimana mereka selalu membeli Teh Poci Trisna kembali dan juga dengan begitu pelanggan akan merekomendasikan terhadap kenalan mereka .

d. Dan dari segi sudut pandang peneliti

Setelah melihat langsung dan juga mencari informasi dari lapangan secara langsung peneliti menyimpulkan bahwa perencanaan operasional di teh poci trisna meski masih tergolong kecil usahanya tetapi perencanaan operasionalnya sudah disusun secara sistematis dengan memperhatikan data penjualan sebelumnya, tren musiman, maka dengan begitu target omset lebih terarah dan efisien.

Pengorganisasian Operasional Di Teh Poci Trsina Dalam Menigkatkan Omset usaha

Temuan dari penelitian ini juga menunjukkan bahwa pengorganisasian operasional di Teh Poci Trisna berjalan cukup baik sesuai dengan skala usahanya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, pengorganisasian di Teh Poci Trisna diwujudkan dalam bentuk struktur kerja yang sederhana tetapi memiliki pembagian tugas yang jelas. Pengorganisasian ini diperkuat dengan penerapan jadwal kerja secara shift, yang terbukti membantu menyeimbangkan beban kerja karyawan.

Berikut ini adalah hasil dari sudut pandang dari pemilik usaha, karyawan, dan juga pembeli dari hasil perencanaan operasional di teh poci krisna :

a. Dari segi sudut pandang pemilik usaha

Dalam hal pengorganisasian, pemilik usaha menetapkan bahwa setiap karyawan memiliki tanggung jawab yang ditetapkan sejak awal, dan diberi pengarahan. Selain itu, beliau juga menetapkan jam kerja, waktu istirahat, serta pembagian shift jika usaha sedang ramai, misalnya di akhir pekan atau musim liburan.

b. Dari segi sudut pandang karyawan

Pengorganisasian tugas yang jelas membuat para karyawan merasa nyaman bekerja karena mengetahui dengan pasti apa yang menjadi tanggung jawab dari tugas mereka. Dan juga berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar karyawan merasa pembagian tugas di Teh Poci Trisna sudah sesuai dengan kemampuan mereka. Hal ini menghindarkan tumpang tindih pekerjaan dan mengurangi konflik internal antar karyawan. Selain itu, adanya pembagian jam kerja shift memungkinkan karyawan memiliki waktu istirahat yang cukup, sehingga stamina kerja tetap terjaga.

c. Dari segi sudut pandang pelanggan

Pengorganisasian yang baik dapat dirasakan juga melalui pelayanan yang cepat, antrean yang tertib, serta kebersihan tempat yang selalu terjaga. Pelanggan merasa nyaman karena walaupun suasana ramai, pesanan mereka tetap dilayani dengan cepat tanpa harus menunggu terlalu lama. Kebersihan juga menjadi poin penting karena banyak pelanggan menilai kebersihan tempat akan memengaruhi kenyamanan mereka datang kembali untuk membeli Teh Poci Trisna.

d. Dari segi sudut pandang peneliti

Dari segi pengorganisasian, peneliti melihat adanya peningkatan signifikan dalam pembagian peran dan tanggung jawab antar karyawan. Pemilik usaha juga mulai menerapkan jadwal kerja dan shift untuk menghindari penumpukan beban kerja. Namun, struktur organisasi yang diterapkan masih bersifat informal. Tidak ada pembagian jabatan secara formal (misalnya supervisor, staf khusus produksi, dsb). Tapi selain itu teh poci trisna sudah menetapkan SOP meskipun masih sederhana tapi dapat digunakan untuk acuan para karyawan dalam operasional kerja mereka sehari-hari.

Evaluasi Operasional Untuk Meningkatkan Omset Usaha Di Teh Poci Trisna Kabupaten Tulungaung

Dari hasil penelitian penelitian ini juga menyoroti pentingnya evaluasi operasional sebagai upaya perbaikan berkelanjutan juga menunjukkan bahwa evaluasi operasional juga menjadi salah satu faktor pendukung peningkatan omset di Teh Poci Trisna. Evaluasi dilakukan secara rutin setiap akhir bulan melalui rapat yang melibatkan pemilik usaha dan semua karyawan. Evaluasi ini bertujuan untuk menilai sejauh mana target penjualan tercapai, apa saja hambatan yang muncul selama pelaksanaan operasional, serta bagaimana respon pelanggan terhadap

produk dan pelayanan. Dalam rapat evaluasi, juga diberi ruang untuk menyampaikan masukan, keluhan, maupun ide dari para karyawan. Tidak sedikit juga masukan dari karyawan yang kemudian diimplementasikan sebagai langkah perbaikan.

Berikut ini adalah hasil dari sudut pandang dari pemilik usaha, karyawan, dan juga pembeli dari hasil perencanaan operasional di teh poci trisna :

a. Dari sudut pandang pemilik usaha

Dalam hal evaluasi, pemilik usaha mulai menerapkan sistem pemantauan dan penilaian kinerja secara berkala. Setiap akhir bulan, beliau melakukan evaluasi terhadap masukan dari pelanggan, pencapaian target penjualan, kualitas pelayanan, dan kedisiplinan juga tanggung jawab karyawan. Evaluasi ini dilakukan secara lisan namun lebih terstruktur. Jika ada karyawan yang menunjukkan performa baik, beliau memberikan apresiasi dalam bentuk bonus atau ucapan langsung. Sebaliknya, jika ada kekurangan, beliau memberikan arahan secara pribadi agar tidak menciptakan suasana kerja yang tegang.

b. Dari sudut pandang karyawan

Evaluasi kinerja biasanya dilakukan secara lisan, spontan, dan hanya saat ada masalah. Kalau pelayanan kami kurang cepat atau ada pelanggan yang komplain, biasanya langsung ditegur saat itu juga. Dan juga karyawan tidak merasa terbebani.

c. Dari sudut pandang pelanggan

Evaluasi yang dilakukan oleh Teh Poci Trisna juga berdampak positif. Beberapa pelanggan yang pernah menyampaikan saran, seperti variasi tingkat kemanisan minuman, melihat bahwa saran tersebut direspons dengan baik. Hasilnya, pelanggan merasa lebih puas karena kebutuhannya didengar dan

diakomodasi. Temuan lain menunjukkan adanya penurunan jumlah komplain secara signifikan. Jika sebelumnya rata-rata ada sekitar 4-5 komplain setiap bulan, kini hanya tinggal 1-2 komplain per bulan. Tingkat kepuasan pelanggan juga meningkat, terlihat dari pelanggan yang tetap loyal membeli dan merekomendasikan Teh Poci Trisna kepada teman atau keluarga.

d. Dari sudut pandang peneliti

Evaluasi operasional dilakukan secara berkala namun masih bersifat lisan dan tidak terdokumentasi. Pemilik usaha biasanya mengevaluasi hasil penjualan harian dengan memperhatikan laporan penjualan, pencatatan stok, jumlah pembeli, dan pemasukan kas. Jika ditemukan kendala, perbaikan dilakukan secara langsung berdasarkan diskusi singkat. Dengan begitu, pemilik usaha bisa mengambil keputusan strategis secara lebih tepat dan terukur.

Hasil Peningkatan Omset Usaha Dari Implementasi Manajemen Operasional Teh Poci Trisna Di Kabupaten Tulungagung

Berdasarkan dari hasil pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, telah ditemukan beberapa hal yang penting terkait hasil peningkatan omset usaha dari implementasi manajemen operasional pada UMKM Teh Poci Trisna di Kabupaten Tulungagung berdasarkan dari berbagai sudut pandang pemilik usaha, karyawan, pelanggan, dan peneliti yaitu:

a. Sudut Pandang Pemilik Usaha

Sebelum penggunaan dari implementasi manajemen operasional pemilik usaha merasa kesulitan untuk mengontrol stok bahan baku, pelayanan belum teratur, dan omset cenderung mengalami stagnan. Tetapi setelah menggunakan implementasi manajemen operasional pemilik melihat adanya peningkatan

omset rata-rata 10–15% per bulan. Hal ini terjadi karena adanya perencanaan bahan baku yang lebih tepat, pembagian kerja yang lebih teratur, serta evaluasi bulanan yang jelas. Pemilik juga merasa usaha lebih stabil, mudah diprediksi, dan lebih siap menghadapi persaingan. Maka Pemilik usaha menyadari bahwa manajemen operasional bukan sekadar pengelolaan teknis, tetapi strategi penting untuk meningkatkan pendapatan dan menjaga keberlangsungan usaha.

b. Sudut Pandang Karyawan

Sebelum menggunakan Implementasi Manajemen Operasional karyawan sering merasa kebingungan dalam menjalankan tugasnya karena belum ada pembagian kerja yang jelas. Akibatnya, pelayanan lambat, beban kerja tidak merata, dan sering terjadi keluhan pelanggan. Setelah menerapkan implementasi manajemen operasional karyawan merasa lebih terarah karena adanya pembagian tugas yang jelas, jadwal kerja yang teratur, serta sistem evaluasi yang membantu memperbaiki kinerja. Karyawan juga merasakan kepuasan kerja yang lebih tinggi karena kontribusi mereka diakui oleh pemilik usaha dan berdampak langsung pada peningkatan omset. Maka dengan penggunaan dari implementasi manajemen operasional dapat meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan omset usaha.

c. Sudut Pandang Pelanggan

Sebelumnya pelanggan sering mengeluhkan waktu tunggu yang lama, rasa minuman yang kadang tidak konsisten, serta pelayanan yang belum maksimal. Hal ini membuat sebagian pelanggan tidak rutin kembali. Tetapi setelah menerapkan implementasi manajemen operasional pelanggan merasakan peningkatan kualitas pelayanan, pesanan lebih cepat, rasa minuman konsisten, serta kebersihan tempat lebih terjaga. Hal ini membuat mereka lebih

puas, nyaman, dan banyak yang menjadi pelanggan tetap. Maka dari itu kepuasan pelanggan meningkat secara signifikan, yang mendorong terjadinya pembelian berulang dan rekomendasi dari mulut ke mulut, sehingga omset usaha naik secara berkelanjutan.

d. Sudut Pandang Peneliti

Peneliti menemukan bahwa implementasi manajemen operasional yang dilakukan di Teh Poci Trisna membawa dampak nyata, terlihat dari berbagai perubahan mulai dari sistem kerja, kepuasan pelanggan, hingga peningkatan omset usaha. Peneliti juga menilai bahwa peningkatan omset bukan hanya hasil dari strategi pemasaran, tetapi terutama dari penerapan manajemen operasional yang sistematis, meliputi perencanaan, pengorganisasian, dan evaluasi.

Kesimpulan

1. Penggunaan perencanaan operasional di Teh Poci Trisna sudah dilakukan dengan cara yang terstruktur meskipun masih dalam lingkup UMKM. Usaha ini menetapkan target penjualan, merencanakan kebutuhan bahan baku, serta membuat strategi pemasaran yang sesuai dengan kebutuhan pasar dan daya beli pelanggan. Perencanaannya mencakup mulai dari aspek produksi, ketersediaan bahan baku, jadwal kerja karyawan, serta strategi promosi musiman. Dengan perencanaan yang baik, usaha Teh Poci Trisna dapat menghindari kehabisan bahan baku, menjaga kualitas produk, dan meningkatkan omset usahanya.
2. Pengelolaan dalam pengorganisasian operasional berjalan sesuai dengan pembagian tugas yang jelas antar pegawai. Setiap pergantian jam kerja dari pagi, siang, sore, dan malam para karyawan sudah bekerja sama dengan baik. Penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) membantu dalam menjaga kualitas produk dan pelayanan. Komunikasi internal yang baik juga dapat

- menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, memotivasi karyawan, dan berdampak pada peningkatan dari kualitas pelayanan. Pengawasan dilakukan agar pekerjaan sesuai dengan rencana, maka dengan pengorganisasian yang baik membuat kegiatan usaha menjadi lebih lancar dan terarah.
3. Evaluasi operasional yang dilakukan di akhir bulan digunakan untuk menilai dari hasil kerja, seperti apakah target penjualan tercapai, bagaimana kualitas produk, dan bagaimana tanggapan pelanggan. Sikap terbuka terhadap kritik dan saran dari pelanggan serta monitoring langsung di lapangan menunjukkan komitmen Teh Poci Trisna terhadap perbaikan berkelanjutan. Evaluasi ini menjadi fondasi untuk pengambilan keputusan yang tepat dan peningkatan pelayanan yang berdampak langsung terhadap loyalitas pelanggan. Evaluasi ini digunakan untuk memperbaiki cara kerja agar lebih baik di masa depan dan dengan melakukan evaluasi rutin, Teh Poci Trisna bisa terus memperbaiki dan dapat meningkatkan omset usahanya.
 4. Implementasi manajemen operasional terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan omset usaha. Perencanaan operasional yang matang dalam menentukan target penjualan, kebutuhan bahan baku, serta penjadwalan produksi mampu meminimalisasi dari risiko kekurangan atau kelebihan stok bahan baku. Pengorganisasian operasional yang jelas dalam pembagian tugas antar karyawan membuat proses pelayanan lebih cepat, efektif, dan efisien. Evaluasi dan pengendalian operasional yang rutin juga memungkinkan untuk pemilik usaha melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas produk, standar pelayanan, dan pencapaian target penjualan selanjutnya.

Daftar Pustaka

Firman Ghazali, 2020 *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Minyak Kayu Putih pada Ketel Walbarua Di Desa Ubun*, Pasuruhan: CV.Qiara Media.

Heizer, Jay dan Render, Barry, 2017, *Operations Management*, 12th ed. New Jersey: Pearson Education.

Nissa Nurfitri, Retno Hidayat, 2015, *Jurnal Omzet Penjualan Berdasarkan Jenis Hajatan Dan Waktu*, Vol. X, No. 6, 4.

Nurdin Usman, 2002, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, Jakarta: Grasindo.

Sofjan Assauri, 2013, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 1, Rajawali Pers: Jakarta.

Vivi Widyanti, 2019, “*Analisis Fungsi Manajemen Operasional di PT So Good Food Wonoayu Sidoarjo*”, AGORA Vol. 7, No.1, 10.

Yusrillia Tita Dwitama dan Siswahyudianto, 2022, *Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Usaha Minuman Teh Poci Krisna Tulungagung, Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, Vo. 1 No. 6, Mei, 732.

Zasril M. Ali, 2008, *Dasar-Dasar Manajemen*, Pekanbaru: Suska Press.