Jurnal Administrasi Bisnis
ISSN : 3063-6914
Vol. 3, No. 1, 2026

STRATEGI MANAJEMEN OPERASI DALAM MEMPERTAHANKAN EKSISTENSI BISNIS KEDAI KOPI HOMMIEBREW KELUA

Muhammad Ahdi[1], Ary Yudianto[2]
Program Studi Administrasi Bisnis
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email: mhmmdahddd@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi manajemen operasi dalam mempertahankan eksistensi bisnis Kedai Kopi Hommiebrew Kelua di tengah meningkatnya persaingan usaha kedai kopi. Penelitian ini penting dilakukan karena keberlangsungan suatu usaha tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk, tetapi juga oleh efektivitas pengelolaan operasional. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap pemilik, barista, dan pelanggan Kedai Kopi Hommiebrew. Data dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi manajemen operasi diterapkan melalui perencanaan operasional berupa pengelolaan bahan baku dan penyusunan menu, pelaksanaan operasional yang berfokus pada standar kualitas produk dan pelayanan, serta pengendalian operasional melalui evaluasi dan pengawasan secara berkala. Strategi tersebut mampu mempertahankan eksistensi bisnis dengan menjaga kualitas produk, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta menyesuaikan diri terhadap persaingan yang semakin ketat. Dengan demikian, penerapan manajemen operasi yang efektif berperan penting dalam mendukung keberlangsungan dan daya saing Kedai Kopi Hommiebrew Kelua.

Kata Kunci: Manajemen Operasi, Eksistensi Bisnis, Kedai Kopi Hommiebrew

ABSTRACT

This study aims to analyze the operational management strategy used by Hommiebrew Coffee Shop in Kelua to maintain its business existence amid increasing competition in the coffee shop industry. This research is important because business sustainability depends not only on product quality but also on effective operational management. A qualitative descriptive approach was employed. Data were collected through observations, interviews, and documentation involving the owner, baristas, and customers of Hommiebrew Coffee Shop. Data were analyzed using data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings reveal that operational management strategies are implemented through operational planning, including raw material management and menu development, operational implementation focused on product quality standards and customer service, and operational control through regular supervision and evaluation. These strategies have enabled the business to maintain its existence by ensuring consistent product quality, improving customer satisfaction, and adapting to increasing market competition. Therefore, effective operational management plays a significant role in supporting the sustainability and competitiveness of Hommiebrew Coffee Shop in Kelua.

Keywords: *Operational Management, Businee Existence, Coffe Shop Hommiebrew*

PENDAHULUAN

Perkembangan industri kopi di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan pertumbuhan yang sangat signifikan, baik dari sisi konsumsi maupun produksi. Indonesia merupakan salah satu negara dengan tingkat konsumsi kopi yang tinggi di kawasan Asia Tenggara. Berdasarkan data International Coffee Organization (ICO**)**, konsumsi kopi domestik Indonesia mencapai sekitar 294.000 ton pada tahun

ISSN : 3063-6914
Vol. 3, No. 1, 2026

2021 dan terus meningkat menjadi lebih dari 300.000 ton pada tahun 2023, dengan tren pertumbuhan yang relatif stabil setiap tahunnya (ICO, 2023). Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa kopi tidak lagi hanya berperan sebagai komoditas ekspor, tetapi juga telah menjadi bagian penting dari pola konsumsi masyarakat Indonesia.

Selain dari sisi konsumsi, produksi kopi Indonesia juga mengalami peningkatan. Data Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa produksi kopi nasional mencapai sekitar 774 ribu ton pada tahun 2022, meningkat dibandingkan tahun sebelumnya (BPS, 2023). Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa Indonesia memiliki potensi yang besar dalam pengembangan industri kopi, baik sebagai negara produsen maupun sebagai pasar domestik yang terus berkembang. Meningkatnya konsumsi dan produksi kopi tersebut turut mendorong pertumbuhan berbagai usaha berbasis kopi, khususnya usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), termasuk usaha kedai kopi (*coffee shop*) yang kini berkembang pesat di berbagai daerah.

Seiring dengan meningkatnya konsumsi kopi, fungsi kedai kopi juga mengalami perubahan. Kopi tidak lagi dipandang hanya sebagai minuman untuk memenuhi kebutuhan konsumsi, tetapi telah berkembang menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat modern. Kehadiran kedai kopi tidak hanya dimanfaatkan sebagai tempat menikmati minuman, tetapi juga menjadi ruang untuk berdiskusi, bekerja, belajar, hingga membangun relasi sosial. Perubahan perilaku konsumen tersebut mendorong pertumbuhan jumlah usaha kedai kopi dengan berbagai konsep dan karakteristik, baik di kota besar maupun di daerah kabupaten. Kondisi ini memberikan peluang yang besar bagi pelaku usaha, namun pada saat yang sama juga memunculkan persaingan yang semakin kompetitif sehingga setiap pelaku usaha dituntut memiliki strategi yang mampu mempertahankan keberlangsungan usahanya.

Persaingan bisnis yang semakin kompetitif menuntut setiap pelaku usaha untuk tidak hanya mengandalkan kualitas produk, tetapi juga mampu mengelola seluruh aktivitas operasional secara efektif dan efisien. Pengelolaan operasional yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga kualitas produk, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta menciptakan efisiensi penggunaan sumber daya. Menurut Heizer dan Render (2015), manajemen operasi merupakan serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa melalui proses transformasi input menjadi output. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa seluruh proses operasional memiliki peranan penting dalam menghasilkan produk yang mampu memenuhi kebutuhan konsumen. Sejalan dengan itu, Prawirosentono (2007) menyatakan bahwa manajemen operasi merupakan kegiatan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian proses produksi agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, penerapan manajemen operasi yang tepat menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan daya saing sekaligus mempertahankan keberlangsungan suatu usaha.

Keberhasilan suatu usaha dalam mempertahankan keberadaannya juga berkaitan erat dengan kemampuan menciptakan keunggulan bersaing. Porter (1985) menjelaskan bahwa eksistensi bisnis ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam menciptakan dan mempertahankan *competitive advantage* melalui diferensiasi produk, efisiensi biaya, maupun fokus terhadap segmen pasar tertentu. Sementara itu, Tjiptono (2019) menjelaskan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan sehingga mampu memperkuat posisi suatu usaha di tengah persaingan. Dengan demikian, strategi manajemen operasi dan kemampuan menciptakan nilai bagi pelanggan menjadi dua aspek yang saling berkaitan dalam mendukung eksistensi suatu bisnis.

Fenomena tersebut juga terlihat di Kecamatan Kelua, Kabupaten Tabalong, yang dalam beberapa tahun terakhir mengalami perkembangan usaha kedai kopi. Munculnya berbagai kedai kopi menunjukkan bahwa permintaan pasar terhadap produk kopi dan tempat berkumpul masyarakat terus meningkat. Namun, kondisi tersebut juga menyebabkan tingkat persaingan menjadi semakin tinggi. Beberapa usaha kedai kopi

ISSN : 3063-6914
Vol. 3, No. 1, 2026

yang pernah beroperasi di Kecamatan Kelua, seperti Kedai Kopi Starla dan Kedai Kopi Moloko, tidak mampu mempertahankan keberlangsungan usahanya hingga akhirnya berhenti beroperasi. Di sisi lain, beberapa usaha lain masih mampu bertahan dan terus berkembang melalui penerapan strategi pengelolaan usaha yang lebih baik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan suatu usaha tidak hanya dipengaruhi oleh peluang pasar, tetapi juga oleh kemampuan pelaku usaha dalam mengelola aktivitas operasionalnya.

Salah satu usaha yang menarik untuk dikaji adalah Kedai Kopi Hommiebrew Kelua. Kedai kopi ini merupakan usaha yang relatif baru, namun harus menghadapi persaingan dengan berbagai kedai kopi lain maupun usaha kopi skala kecil yang telah lebih dahulu dikenal masyarakat. Dalam mempertahankan eksistensi bisnisnya, Hommiebrew dituntut mampu menjaga konsistensi kualitas produk, memberikan pelayanan yang memuaskan, mengelola bahan baku secara efektif, serta melakukan evaluasi operasional secara berkelanjutan. Berbagai upaya tersebut merupakan bagian dari strategi manajemen operasi yang perlu diterapkan agar usaha mampu bertahan dan berkembang di tengah persaingan bisnis yang semakin kompetitif.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas strategi mempertahankan eksistensi usaha pada bisnis kedai kopi. Penelitian yang dilakukan oleh Risal Tudu (2024) berjudul *Strategi Bisnis Kedai Kopi Dg. Anas dalam Menjaga Eksistensi Usaha UMKM di Kota Makassar* menunjukkan bahwa kualitas produk, konsistensi cita rasa, peningkatan kualitas pelayanan, inovasi usaha, serta kemampuan memahami kebutuhan pelanggan menjadi faktor utama dalam mempertahankan eksistensi bisnis. Penelitian tersebut menegaskan bahwa keberhasilan usaha dipengaruhi oleh kemampuan pelaku usaha menciptakan nilai tambah sehingga mampu mempertahankan loyalitas pelanggan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh M. Nikko Prasetio (2022) dengan judul *Strategi Mempertahankan Eksistensi di Tengah Maraknya Coffee Shop di Kota Palembang (Studi Kasus Memory Coffee)* menyimpulkan bahwa strategi pemasaran, kualitas pelayanan, inovasi produk, serta pemanfaatan media sosial berperan penting dalam menjaga keberlangsungan usaha. Selain itu, penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa pemahaman terhadap kebutuhan dan preferensi konsumen menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan usaha coffee shop dalam menghadapi persaingan.

Selanjutnya, penelitian Irfan Syafrudin (2022) yang berjudul *Analisis Strategi Manajemen Operasi pada Coffee Shop di Pekanbaru* menjelaskan bahwa penerapan strategi manajemen operasi melalui pengelolaan sumber daya, peningkatan kompetensi tenaga kerja, serta efisiensi proses operasional mampu meningkatkan kinerja usaha dan mendukung keberlangsungan bisnis. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa manajemen operasi memiliki peranan penting dalam menciptakan efektivitas operasional sehingga usaha mampu bersaing dalam jangka panjang.

Meskipun penelitian-penelitian tersebut memiliki keterkaitan dengan penelitian ini, masih terdapat perbedaan yang menjadi celah penelitian (*research gap*). Penelitian Risal Tudu (2024) dan M. Nikko Prasetio (2022) lebih menitikberatkan pada strategi bisnis secara umum dalam mempertahankan eksistensi usaha, sedangkan penelitian Irfan Syafrudin (2022) membahas manajemen operasi pada coffee shop secara umum. Penelitian ini secara khusus memfokuskan kajian pada strategi manajemen operasi yang meliputi perencanaan operasional, pelaksanaan operasional, dan pengendalian operasional dalam mempertahankan eksistensi bisnis Kedai Kopi Hommiebrew Kelua. Selain itu, penelitian ini dilakukan di Kecamatan Kelua, Kabupaten Tabalong, yang memiliki karakteristik lingkungan usaha berbeda dengan daerah perkotaan sehingga memberikan perspektif baru mengenai penerapan strategi manajemen operasi pada usaha kedai kopi skala lokal.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi manajemen operasi yang diterapkan oleh Kedai Kopi Hommiebrew Kelua dalam mempertahankan eksistensi bisnis di tengah

ISSN : 3063-6914
Vol. 3, No. 1, 2026

persaingan usaha kedai kopi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen operasi, khususnya pada sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), serta menjadi bahan pertimbangan bagi pelaku usaha dalam menyusun strategi operasional yang lebih efektif guna meningkatkan daya saing dan keberlangsungan usaha.

METODE

Penelitian ini membahas mengenai strategi manajemen operasi yang diterapkan oleh Kedai Kopi Hommiebrew Kelua dalam mempertahankan eksistensi bisnis di tengah persaingan usaha kedai kopi yang semakin berkembang. Permasalahan penelitian berfokus pada bagaimana proses perencanaan operasional, pelaksanaan operasional, dan pengendalian operasional diterapkan dalam aktivitas usaha serta bagaimana penerapan strategi tersebut mampu mendukung kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kemampuan usaha dalam beradaptasi terhadap kondisi persaingan. Permasalahan tersebut dipilih karena semakin meningkatnya jumlah usaha kedai kopi di Kecamatan Kelua menyebabkan persaingan yang semakin kompetitif, sehingga diperlukan strategi operasional yang tepat agar usaha tetap mampu bertahan dan berkembang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan serta memperoleh gambaran yang utuh mengenai strategi manajemen operasi yang diterapkan pada objek penelitian. Menurut Sugiyono (2020), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti objek pada kondisi yang alamiah, di mana peneliti bertindak sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang lebih komprehensif melalui interaksi langsung dengan informan sehingga data yang dihasilkan mampu menggambarkan kondisi sebenarnya.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kedai Kopi Hommiebrew yang berlokasi di Kecamatan Kelua, Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan. Pemilihan lokasi dilakukan secara sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan bahwa Hommiebrew merupakan salah satu usaha kedai kopi yang masih mampu mempertahankan eksistensinya di tengah munculnya berbagai usaha sejenis di wilayah Kecamatan Kelua. Selain itu, usaha ini memiliki sistem operasional yang dijalankan secara langsung oleh pemilik bersama para barista sehingga memudahkan peneliti memperoleh informasi mengenai proses operasional yang diterapkan dalam kegiatan usaha.

Sasaran penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Informan dipilih karena dianggap mengetahui, memahami, serta terlibat secara langsung dalam aktivitas operasional Kedai Kopi Hommiebrew. Informan penelitian terdiri atas satu orang pemilik usaha sebagai informan kunci yang memiliki pengetahuan mengenai seluruh proses pengelolaan usaha, dua orang barista sebagai informan utama yang terlibat dalam kegiatan operasional sehari-hari, serta beberapa pelanggan sebagai informan pendukung yang memberikan informasi mengenai kualitas produk, pelayanan, dan pengalaman mereka selama menjadi konsumen. Keberagaman informan tersebut diharapkan mampu menghasilkan data yang lebih objektif dan komprehensif sesuai fokus penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam (*in-depth interview*), dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung terhadap aktivitas operasional Kedai Kopi Hommiebrew, mulai dari proses persiapan bahan baku, penyajian produk, pelayanan kepada pelanggan, hingga kondisi lingkungan usaha. Kegiatan observasi bertujuan memperoleh data faktual mengenai penerapan strategi manajemen operasi yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Wawancara mendalam dilakukan secara langsung kepada seluruh informan dengan menggunakan

ISSN : 3063-6914
Vol. 3, No. 1, 2026

pedoman wawancara yang telah disusun berdasarkan indikator penelitian. Proses wawancara dilakukan secara fleksibel agar peneliti dapat menggali informasi secara lebih mendalam mengenai strategi perencanaan operasional, pelaksanaan operasional, pengendalian operasional, serta berbagai kendala yang dihadapi dalam mempertahankan eksistensi bisnis. Selain itu, wawancara kepada pelanggan dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai penilaian mereka terhadap kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan selama berkunjung ke Kedai Kopi Hommiebrew.

Dokumentasi digunakan sebagai teknik pendukung untuk melengkapi data hasil observasi dan wawancara. Dokumen yang dikumpulkan meliputi foto kegiatan penelitian, kondisi tempat usaha, proses pelayanan, fasilitas yang tersedia, serta dokumen lain yang berkaitan dengan aktivitas operasional Kedai Kopi Hommiebrew. Data dokumentasi dimanfaatkan untuk memperkuat hasil penelitian sehingga informasi yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilih, menyederhanakan, dan mengelompokkan data sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk uraian naratif sehingga memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antar data. Tahap terakhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang telah diverifikasi secara berulang selama proses penelitian sehingga kesimpulan yang dihasilkan benar-benar didukung oleh data empiris.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari pemilik, barista, dan pelanggan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti juga melakukan *member check* kepada informan untuk memastikan bahwa hasil wawancara telah sesuai dengan informasi yang disampaikan. Melalui tahapan tersebut diharapkan data yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi sehingga hasil penelitian mampu menggambarkan secara objektif strategi manajemen operasi yang diterapkan oleh Kedai Kopi Hommiebrew Kelua dalam mempertahankan eksistensi bisnis.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi manajemen operasi yang diterapkan oleh Kedai Kopi Hommiebrew Kelua berperan penting dalam mempertahankan eksistensi bisnis di tengah meningkatnya persaingan usaha kedai kopi di Kecamatan Kelua. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, penerapan strategi manajemen operasi dilakukan melalui perencanaan operasional, pelaksanaan operasional, dan pengendalian operasional yang saling berkaitan dalam mendukung kelancaran kegiatan usaha. Ketiga aspek tersebut tidak hanya berpengaruh terhadap efektivitas proses operasional, tetapi juga berdampak pada kualitas produk, kualitas pelayanan, serta kemampuan usaha dalam menciptakan keunggulan bersaing.

Pada tahap perencanaan operasional, pemilik Kedai Kopi Hommiebrew melakukan berbagai persiapan sebelum kegiatan operasional dimulai. Perencanaan dilakukan dengan memastikan ketersediaan bahan baku utama seperti biji kopi, susu, gula, dan bahan pendukung lainnya, menyusun jadwal kerja barista, serta menentukan variasi menu yang disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik konsumen di Kecamatan Kelua. Berdasarkan hasil penelitian, perencanaan tersebut mampu mengurangi hambatan selama

ISSN : 3063-6914
Vol. 3, No. 1, 2026

proses produksi karena seluruh kebutuhan operasional telah dipersiapkan terlebih dahulu. Selain itu, pembagian jadwal kerja yang jelas membuat setiap barista memahami tugas dan tanggung jawabnya sehingga pelayanan kepada pelanggan dapat berjalan dengan lebih efektif. Meskipun jumlah pelanggan setiap hari tidak selalu sama, pemilik tetap melakukan evaluasi terhadap kebutuhan bahan baku berdasarkan pengalaman penjualan sebelumnya agar risiko kekurangan stok dapat diminimalkan.

Selain berkaitan dengan pengelolaan sumber daya, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa perencanaan operasional di Kedai Kopi Hommiebrew dilakukan secara fleksibel sesuai dengan kondisi pasar. Pemilik tidak hanya merencanakan kebutuhan operasional berdasarkan kapasitas produksi, tetapi juga mempertimbangkan perubahan permintaan pelanggan pada hari-hari tertentu, seperti akhir pekan maupun saat terdapat kegiatan masyarakat di sekitar Kecamatan Kelua. Pendekatan tersebut menunjukkan bahwa proses perencanaan tidak bersifat statis, melainkan disesuaikan dengan kondisi lingkungan bisnis yang dinamis. Fleksibilitas dalam perencanaan ini memberikan keuntungan bagi usaha karena mampu mengurangi pemborosan bahan baku sekaligus menjaga ketersediaan produk ketika permintaan meningkat.

Dalam perspektif Heizer dan Render (2015), kemampuan menyesuaikan perencanaan terhadap perubahan permintaan merupakan bagian dari keputusan strategis dalam manajemen operasi yang bertujuan meningkatkan efisiensi sekaligus menjaga kelancaran proses produksi. Perusahaan yang mampu mengelola kapasitas dan persediaan secara tepat akan lebih mudah memenuhi kebutuhan pelanggan tanpa menimbulkan biaya operasional yang berlebihan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan Hommiebrew tidak hanya berasal dari kualitas produk yang ditawarkan, tetapi juga dari kemampuan pemilik dalam merencanakan penggunaan sumber daya secara efektif sehingga operasional usaha tetap berjalan secara optimal.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa Hommiebrew telah menerapkan prinsip manajemen operasi sebagaimana dikemukakan oleh Heizer dan Render (2015) yang menyatakan bahwa perencanaan merupakan salah satu keputusan strategis dalam manajemen operasi karena berkaitan dengan pengelolaan kapasitas, persediaan, tenaga kerja, dan proses produksi. Perencanaan yang dilakukan secara sistematis memungkinkan seluruh sumber daya dimanfaatkan secara optimal sehingga kegiatan operasional dapat berlangsung lebih efektif dan efisien. Kondisi ini juga memperlihatkan bahwa perencanaan yang baik menjadi dasar dalam menciptakan nilai tambah bagi pelanggan. Apabila dikaitkan dengan teori Porter (1985), kemampuan mengelola sumber daya secara efisien merupakan bagian dari strategi untuk menciptakan keunggulan bersaing (*competitive advantage*). Dengan tersedianya bahan baku dan pelayanan yang lebih lancar, Hommiebrew mampu memberikan pengalaman yang positif kepada pelanggan sehingga memiliki posisi yang lebih baik dibandingkan usaha sejenis di wilayah Kecamatan Kelua. Hasil penelitian ini juga memperkuat penelitian Irfan Syafrudin (2022) yang menyatakan bahwa perencanaan operasional yang baik mampu meningkatkan efektivitas kegiatan usaha dan mendukung keberlangsungan bisnis.

ISSN : 3063-6914
Vol. 3, No. 1, 2026

Selanjutnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan operasional di Kedai Kopi Hommiebrew dilakukan berdasarkan prosedur kerja yang telah ditetapkan oleh pemilik usaha. Sebelum operasional dimulai, seluruh peralatan produksi diperiksa untuk memastikan kondisinya layak digunakan. Barista juga memperoleh pengarahan mengenai pembagian tugas serta standar pelayanan kepada pelanggan. Selama proses produksi berlangsung, setiap minuman dibuat menggunakan standar takaran yang sama sehingga kualitas rasa tetap terjaga. Hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan berlangsung dengan cukup cepat, area kerja tetap bersih, serta koordinasi antara pemilik dan barista berjalan dengan baik. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya kepuasan pelanggan karena produk diterima sesuai harapan baik dari segi kualitas maupun waktu penyajian.

Pelaksanaan operasional tersebut sejalan dengan konsep Heizer dan Render (2015) yang menjelaskan bahwa strategi proses (*process strategy*) dan standardisasi operasional merupakan bagian penting dalam manajemen operasi. Standardisasi memungkinkan perusahaan menghasilkan produk yang konsisten, meningkatkan efisiensi kerja, serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan selama proses produksi. Konsistensi kualitas produk yang diterapkan oleh Hommiebrew menunjukkan bahwa penerapan standar operasional telah berjalan dengan baik. Jika dianalisis menggunakan teori Porter (1985), konsistensi kualitas produk dan pelayanan merupakan bentuk diferensiasi yang mampu menciptakan keunggulan bersaing. Pelanggan tidak hanya membeli produk, tetapi juga memperoleh pengalaman pelayanan yang baik sehingga mendorong terjadinya pembelian ulang dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Temuan tersebut mendukung penelitian Risal Tudu (2024) yang menyimpulkan bahwa kualitas produk dan pelayanan menjadi faktor utama dalam mempertahankan keberlangsungan usaha kedai kopi.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pelaksanaan operasional di Hommiebrew tidak hanya berorientasi pada penyelesaian proses produksi, tetapi juga berupaya membangun pengalaman positif bagi pelanggan (*customer experience*). Barista tidak hanya bertugas menyiapkan pesanan, tetapi juga menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan melalui sikap ramah, responsif, dan mampu memberikan informasi mengenai menu yang tersedia. Interaksi tersebut menjadi salah satu nilai tambah yang dirasakan pelanggan ketika berkunjung ke Hommiebrew.

Apabila dianalisis berdasarkan teori Porter (1985), pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu bentuk diferensiasi yang sulit ditiru oleh pesaing. Diferensiasi tidak selalu diwujudkan melalui inovasi produk, tetapi juga dapat dibangun melalui pengalaman pelanggan selama menikmati layanan yang diberikan. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang konsisten menjadi bagian dari strategi bersaing yang mampu meningkatkan kepuasan sekaligus memperkuat loyalitas pelanggan. Temuan ini memperlihatkan bahwa pelaksanaan manajemen operasi di Hommiebrew tidak hanya menghasilkan efisiensi proses kerja, tetapi juga menciptakan hubungan yang baik antara usaha dengan konsumennya.

Selain perencanaan dan pelaksanaan operasional, penelitian ini juga menemukan bahwa pengendalian operasional menjadi faktor penting dalam menjaga keberlangsungan kegiatan usaha. Pengendalian dilakukan melalui pengawasan langsung oleh pemilik terhadap proses produksi, penggunaan bahan baku, kebersihan area kerja, serta kualitas pelayanan

ISSN : 3063-6914
Vol. 3, No. 1, 2026

kepada pelanggan. Evaluasi juga dilakukan secara berkala bersama barista untuk membahas berbagai kendala yang muncul selama operasional berlangsung serta menentukan langkah perbaikan yang diperlukan. Berdasarkan hasil penelitian, pengawasan dan evaluasi tersebut mampu menjaga kualitas operasional sehingga berbagai permasalahan dapat segera diatasi tanpa mengganggu pelayanan kepada pelanggan. Di samping itu, hasil evaluasi dimanfaatkan sebagai dasar dalam melakukan inovasi terhadap produk maupun pelayanan sesuai dengan perkembangan kebutuhan konsumen.

Selain melakukan evaluasi terhadap proses operasional, pemilik Hommiebrew juga memanfaatkan masukan dari pelanggan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan perbaikan terhadap kualitas produk maupun pelayanan. Informasi yang diperoleh melalui tanggapan pelanggan menjadi dasar dalam mengevaluasi menu, memperbaiki proses pelayanan, serta menentukan inovasi yang akan diterapkan pada periode berikutnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengendalian operasional tidak hanya dilakukan secara internal, tetapi juga melibatkan penilaian dari pelanggan sebagai pengguna utama produk dan layanan.

Menurut Heizer dan Render (2015), proses pengendalian yang efektif harus mampu memberikan umpan balik (*feedback*) sebagai dasar dalam pengambilan keputusan manajerial. Umpan balik tersebut memungkinkan perusahaan melakukan tindakan korektif apabila ditemukan penyimpangan dari standar yang telah ditetapkan. Dalam konteks Hommiebrew, pemanfaatan masukan pelanggan menjadi bagian dari proses pengendalian yang mampu meningkatkan kualitas operasional secara berkelanjutan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengendalian operasional tidak hanya berfungsi mempertahankan kualitas yang telah dicapai, tetapi juga menjadi sarana untuk menciptakan inovasi yang sesuai dengan kebutuhan pasar.

Temuan tersebut memperkuat teori Heizer dan Render (2015) yang menyatakan bahwa pengendalian operasional bertujuan memastikan seluruh aktivitas berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sekaligus menjadi dasar dalam melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Pengendalian yang diterapkan secara konsisten memungkinkan perusahaan menjaga kualitas produk, meningkatkan efisiensi operasional, dan memperbaiki kelemahan yang ditemukan selama proses kerja. Apabila dikaitkan dengan teori Porter (1985), evaluasi yang dilakukan secara berkelanjutan menjadi bagian dari upaya mempertahankan keunggulan bersaing karena memungkinkan perusahaan menyesuaikan strategi dengan perubahan kondisi pasar dan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, kemampuan Hommiebrew mempertahankan eksistensinya tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas produk, tetapi juga oleh kemampuan mengendalikan seluruh proses operasional secara berkelanjutan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian M. Nikko Prasetio (2022) yang menyatakan bahwa evaluasi operasional dan inovasi yang berkelanjutan merupakan strategi penting dalam mempertahankan keberlangsungan usaha coffee shop.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi manajemen operasi yang diterapkan oleh Kedai Kopi Hommiebrew Kelua telah berjalan secara terintegrasi melalui perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian operasional. Ketiga fungsi tersebut saling mendukung dalam menciptakan proses operasional yang efektif sehingga

ISSN : 3063-6914
Vol. 3, No. 1, 2026

menghasilkan kualitas produk dan pelayanan yang konsisten. Berdasarkan perspektif Heizer dan Render (2015**)**, keberhasilan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan operasi yang baik mampu meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya sekaligus menghasilkan nilai tambah bagi pelanggan. Sementara itu, berdasarkan teori Porter (1985), efektivitas manajemen operasi yang diterapkan Hommiebrew telah membentuk keunggulan bersaing melalui konsistensi kualitas produk, pelayanan yang baik, dan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan kebutuhan konsumen. Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa pada usaha kedai kopi skala lokal, keunggulan bersaing tidak hanya dibangun melalui inovasi produk, tetapi juga melalui penerapan manajemen operasi yang terencana, terstandar, dan berkelanjutan sehingga mampu mempertahankan eksistensi bisnis di tengah persaingan yang semakin kompetitif.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi manajemen operasi yang diterapkan oleh Kedai Kopi Hommiebrew Kelua berperan penting dalam mempertahankan eksistensi bisnis di tengah persaingan usaha kedai kopi yang semakin kompetitif. Strategi tersebut diwujudkan melalui penerapan perencanaan operasional, pelaksanaan operasional, dan pengendalian operasional yang saling terintegrasi dalam mendukung kelancaran kegiatan usaha. Perencanaan operasional dilakukan melalui pengelolaan bahan baku, pembagian jadwal kerja, dan penyesuaian menu sesuai kebutuhan konsumen. Pelaksanaan operasional dilaksanakan berdasarkan standar operasional yang mampu menjaga konsistensi kualitas produk dan pelayanan, sedangkan pengendalian operasional dilakukan melalui pengawasan dan evaluasi secara berkelanjutan untuk memastikan seluruh proses berjalan sesuai dengan tujuan usaha.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan strategi manajemen operasi yang sesuai dengan konsep Heizer dan Render mampu meningkatkan efektivitas penggunaan sumber daya, menjaga kualitas produk dan pelayanan, serta menciptakan proses operasional yang lebih efisien. Efektivitas tersebut kemudian memberikan nilai tambah bagi pelanggan dan membentuk keunggulan bersaing sebagaimana dikemukakan oleh , sehingga Kedai Kopi Hommiebrew mampu mempertahankan eksistensi bisnisnya di tengah persaingan. Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa keberhasilan usaha kedai kopi tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk, tetapi juga oleh kemampuan pelaku usaha dalam mengelola seluruh aktivitas operasional secara terencana, konsisten, dan berkelanjutan sehingga mampu beradaptasi dengan kebutuhan pasar serta mempertahankan loyalitas pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik. (2023). *Produksi kopi Indonesia*. Jakarta: BPS.

Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

GoodStats. (2023). *Data konsumen kedai kopi di Indonesia*. Diakses dari https://goodstats.id

Heizer, J., & Render, B. (2015). *Operations Management*. Jakarta: Salemba Empat.

International Coffee Organization. (2023). *Coffee Consumption Report*. Diakses dari https://www.ico.org

Kvale, S. (2015). *InterViews: Learning the Craft of Qualitative Research Interviewing*. California: Sage Publications.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. California: Sage Publications.

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. California: Sage Publications.

Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: Free Press.

Prasetio, M. N. (2022). *Strategi Mempertahankan Eksistensi di Tengah Maraknya Coffee Shop di Kota Palembang (Studi Kasus Memory Coffee)*. Politeknik Negeri Sriwijaya.

Prawirosentono, S. (2007). *Manajemen Operasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business*. Jakarta: Salemba Empat

Statista. (2023). *Data konsumsi kopi melalui layanan online*. Diakses dari https://www.statista.com

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Toffin. (2023). *Indonesia Coffee Market Report*. Jakarta: Toffin Indonesia.

Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: And.

Tudu, R. (2024). *Strategi Bisnis Kedai Kopi Dg. Anas dalam Menjaga Eksistensi Usaha UMKM di Kota Makassar*. Universitas Hasanuddin.

Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods*. California: Sage Publications

Syafrudin, I. (2022). *Analisis Strategi Manajemen Operasi pada Coffee Shop di Pekanbaru*. Universitas Islam Riau