

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

1. Risal Tudu, Mahasiswa Universitas Hasanuddin Makassar, pada penelitian yang berjudul **“Strategi Bisnis Kedai Kopi Dg. Anas Dalam Menjaga Eksistensi Usaha Umkm Di Kota Makassar”** di tahun (2024), dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan teori dari Michael E. Porter (1985), menunjukkan bahwa strategi bisnis yang diterapkan oleh Kedai Kopi Dg. Anas dalam menjaga eksistensi usahanya dilakukan melalui penciptaan keunggulan bersaing yang berfokus pada kualitas produk, konsistensi cita rasa, serta peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Selain itu, strategi tersebut juga didukung oleh kemampuan pelaku usaha dalam memahami kebutuhan dan preferensi konsumen, melakukan inovasi secara berkelanjutan, serta membangun hubungan yang baik dengan pelanggan guna meningkatkan loyalitas. Dengan penerapan strategi tersebut, Kedai Kopi Dg. Anas mampu menarik pelanggan baru sekaligus mempertahankan pelanggan lama, sehingga usaha tetap bertahan dan mampu bersaing di tengah ketatnya persaingan bisnis kedai kopi di Kota Makassar.
2. M. Nikko Prasetio, Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya, pada penelitian yang berjudul **“ Strategi Mempertahankan Eksistensi Di Tengah Maraknya Coffee Shop Di Kota Palembang (Studi Kasus Memory Coffee)”** di tahun (2022), dengan menggunakan metode kualitatif dan teori dari Michael E. Porter (1985), menunjukkan bahwa dalam mempertahankan

eksistensi usaha di tengah tingginya persaingan coffee shop, diperlukan strategi yang mampu menciptakan keunggulan bersaing melalui pengelolaan usaha yang efektif dan efisien. Penelitian ini menjelaskan bahwa pelaku usaha perlu memperhatikan kualitas produk, konsistensi pelayanan, serta penerapan strategi pemasaran yang tepat agar mampu menarik minat konsumen. Selain itu, pemanfaatan media sosial sebagai sarana promosi dan komunikasi dengan pelanggan juga menjadi faktor penting dalam membangun eksistensi brand di tengah perkembangan teknologi digital. Pelaku usaha juga dituntut untuk mampu memahami kebutuhan dan preferensi konsumen, melakukan inovasi secara berkelanjutan, serta membangun hubungan yang baik dengan pelanggan guna meningkatkan loyalitas. Dengan penerapan strategi tersebut, usaha coffee shop dapat bertahan, berkembang, serta mampu menjaga eksistensinya di tengah maraknya persaingan bisnis kedai kopi di Kota Palembang.

3. Irfan Syafrudin, mahasiswa Universitas Islam Riau, pada penelitian yang berjudul **“Analisis Strategi Manajemen Operasi pada Coffee Shop di Pekanbaru”** (2022), dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan teori dari Heizer dan Render (2015), menunjukkan bahwa strategi manajemen operasional memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas dan kinerja usaha *coffee shop*. Penelitian ini menjelaskan bahwa penerapan strategi operasional yang tepat melalui pengelolaan sumber daya, peningkatan kompetensi, serta efisiensi proses kerja dapat memberikan keunggulan bagi pelaku usaha. Selain itu, hasil

penelitian juga menunjukkan bahwa dimensi kompetensi menjadi faktor yang paling dominan dalam menunjang keberhasilan operasional usaha. Dengan penerapan strategi manajemen operasional yang baik, usaha *coffee shop* mampu meningkatkan produktivitas serta mempertahankan keberlangsungan usaha di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Persamaan yang dapat dilihat adalah ketiga penelitian tersebut sama-sama membahas mengenai upaya mempertahankan eksistensi usaha di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat, khususnya pada sektor *coffee shop* atau usaha sejenis. Penelitian yang dilakukan oleh Risal Tudu (2024) dan M. Nikko Prasetyo (2022) memiliki kesamaan dalam menekankan pentingnya strategi dalam menciptakan keunggulan bersaing melalui kualitas produk, pelayanan, serta pemahaman terhadap kebutuhan konsumen. Sementara itu, penelitian Irfan Syafrudin (2022) memiliki kesamaan dengan penelitian ini dalam hal pembahasan manajemen operasi, terutama terkait pengelolaan sumber daya, efisiensi proses kerja, serta peningkatan kinerja operasional sebagai faktor penting dalam menunjang keberlangsungan usaha.

Penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan judul **“Strategi Manajemen Operasi Dalam Mempertahankan Eksistensi Bisnis Kedai Kopi Hommiebrew Kelua”** secara khusus berfokus pada bagaimana penerapan strategi manajemen operasi dalam kegiatan operasional usaha sehari-hari, serta bagaimana strategi tersebut berperan dalam menjaga

keberlangsungan dan eksistensi usaha di tengah persaingan yang ada. Penelitian ini tidak hanya melihat dari sisi strategi secara umum, tetapi lebih menekankan pada aspek operasional seperti perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, kualitas produk, serta pelayanan kepada konsumen.

Namun demikian, terdapat beberapa perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan penulis. Penelitian Risal Tudu (2024) dan M. Nikko Prasetyo (2022) lebih berfokus pada strategi bisnis secara umum dalam mempertahankan eksistensi usaha, sedangkan penelitian ini secara khusus menitikberatkan pada strategi manajemen operasi. Selain itu, perbedaan juga terletak pada lokasi penelitian, di mana penelitian sebelumnya dilakukan di Kota Makassar, Kota Palembang, dan Kota Pekanbaru, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kecamatan Kelua, Kabupaten Tabalong, yang memiliki karakteristik lingkungan usaha dan tingkat persaingan yang berbeda, termasuk adanya usaha kopi skala kecil seperti gerobak kopi.

Selanjutnya, perbedaan juga terlihat pada objek dan konteks penelitian. Penelitian Irfan Syafrudin (2022) lebih menekankan pada analisis manajemen operasi secara umum pada *coffee shop*, sedangkan penelitian ini lebih spesifik mengkaji bagaimana strategi manajemen operasi diterapkan pada satu objek usaha, yaitu Kedai Kopi Hommiebrew, dalam upaya mempertahankan eksistensi bisnisnya. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) karena mengkaji secara lebih mendalam strategi manajemen operasi dalam konteks lokal serta dikaitkan langsung dengan kondisi persaingan usaha kedai kopi di Kecamatan Kelua.

2.2 Tinjauan Teoritis

1. Manajemen Operasi

Manajemen operasi merupakan salah satu fungsi penting dalam suatu organisasi atau usaha yang berperan dalam mengelola proses produksi barang dan jasa secara efektif dan efisien. Dalam konteks bisnis, khususnya pada usaha kuliner seperti kedai kopi, manajemen operasi menjadi faktor penentu dalam menjaga kualitas produk, kelancaran proses kerja, serta kepuasan pelanggan. Tanpa pengelolaan operasional yang baik, suatu usaha akan mengalami kesulitan dalam mempertahankan konsistensi produk dan pelayanan di tengah persaingan yang semakin ketat.

Menurut Jay Heizer dan Barry Render (2015), manajemen operasi adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa melalui proses transformasi dari input menjadi output. Input tersebut dapat berupa bahan baku, tenaga kerja, dan sumber daya lainnya, yang kemudian diolah melalui suatu proses operasional menjadi produk atau layanan yang siap dikonsumsi oleh pelanggan.

Selain itu, menurut Suyadi Prawirosentono (2007), manajemen operasi adalah kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian proses produksi agar tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal. Pendapat ini memperkuat bahwa dalam manajemen operasi terdapat fungsi-fungsi utama yang harus dijalankan secara terintegrasi.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dalam penelitian ini manajemen operasi difokuskan pada beberapa aspek utama, yaitu:

a. Perencanaan Operasional

Perencanaan operasional merupakan tahap awal yang berkaitan dengan pengambilan keputusan seperti perencanaan bahan baku, penentuan menu, serta pengaturan proses kerja. Menurut Heizer dan Render (2015), perencanaan yang baik akan membantu usaha berjalan lebih terarah dan efisien. Bagi Kedai Kopi Hommiebrew, perencanaan operasional sangat penting agar ketersediaan bahan baku tetap terjaga, variasi menu sesuai dengan selera konsumen, serta operasional dapat berjalan dengan lancar tanpa hambatan pelaksanaan Operasi.

b. Pelaksanaan Operasional

Pelaksanaan operasional merupakan tahap implementasi dari rencana yang telah dibuat, meliputi proses produksi hingga pelayanan kepada konsumen. Heizer dan Render (2015) menjelaskan bahwa pelaksanaan operasional mencakup pengelolaan proses kerja dan sumber daya manusia. Dalam konteks Hommiebrew, pelaksanaan yang baik sangat diperlukan untuk menjaga konsistensi rasa kopi, kecepatan pelayanan, serta memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan agar mereka tetap loyal.

c. Pengendalian operasional

Pengendalian operasional merupakan tahap pengawasan dan evaluasi terhadap kegiatan operasional yang telah dilakukan. Menurut Heizer dan Render (2015), pengendalian bertujuan untuk memastikan kualitas tetap terjaga serta kegiatan berjalan sesuai standar. Bagi Hommiebrew, pengendalian sangat penting untuk menjaga kualitas produk tetap konsisten, mengontrol penggunaan bahan baku, serta mengidentifikasi dan mengatasi kendala yang muncul dalam operasional sehari-hari.

2. Eksistensi Bisnis

Eksistensi bisnis merupakan kemampuan suatu usaha untuk tetap bertahan dan berkembang di tengah dinamika lingkungan usaha yang kompetitif. Menurut Michael E. Porter (1985), keberlangsungan suatu usaha sangat ditentukan oleh kemampuan dalam menciptakan dan mempertahankan keunggulan bersaing (*competitive advantage*) melalui strategi seperti diferensiasi produk, efisiensi biaya, dan fokus pada pasar tertentu. Keunggulan bersaing inilah yang menjadi kunci agar suatu usaha mampu bertahan dalam jangka panjang.

Selain itu, menurut Fandy Tjiptono (2019), keberhasilan suatu usaha dalam mempertahankan eksistensinya juga ditentukan oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Kualitas yang baik akan meningkatkan persepsi positif konsumen serta memperkuat posisi usaha di pasar.

Dalam konteks penelitian ini, konsep eksistensi bisnis berkaitan erat dengan fokus penelitian yang meliputi pengelolaan kualitas produk, pelayanan, serta penyesuaian terhadap kondisi persaingan. Pengelolaan kualitas produk mencerminkan upaya menciptakan diferensiasi yang menjadi keunggulan bersaing. Pelayanan yang baik menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan dan loyalitas pelanggan. Sementara itu, penyesuaian terhadap kondisi persaingan menunjukkan kemampuan usaha dalam merespons perubahan lingkungan bisnis dan strategi pesaing.

Dengan demikian, eksistensi bisnis dalam penelitian ini tidak hanya dipahami sebagai keberadaan usaha secara fisik, tetapi juga sebagai kemampuan Kedai Kopi Hommiebrew dalam menciptakan keunggulan bersaing, memberikan nilai kepada pelanggan, serta beradaptasi dengan kondisi persaingan, sehingga mampu mempertahankan keberlangsungan usahanya di tengah persaingan bisnis kedai kopi di Kecamatan Kelua.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dalam penelitian ini eksistensi bisnis difokuskan pada beberapa aspek utama, yaitu:

1. Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan salah satu bentuk strategi diferensiasi yang bertujuan untuk menciptakan keunikan dan nilai lebih dibandingkan pesaing. Produk yang memiliki kualitas baik dan konsisten akan menjadi faktor utama dalam menarik dan mempertahankan pelanggan, sebagaimana dijelaskan dalam konsep keunggulan bersaing oleh Michael E. Porter (1985). Dalam konteks

Kedai Kopi Hommiebrew, pengelolaan kualitas produk sangat penting untuk menjaga cita rasa kopi tetap konsisten, menciptakan ciri khas menu, serta membangun kepercayaan pelanggan sehingga mampu bersaing di tengah banyaknya usaha kedai kopi di Kecamatan Kelua.

2. Pelayanan Kepada Konsumen

Pelayanan kepada konsumen merupakan bagian dari nilai yang diberikan kepada pelanggan yang dapat menjadi keunggulan bersaing bagi suatu usaha. Pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, yang dalam hal ini juga sejalan dengan konsep penciptaan nilai dalam persaingan menurut Michael E. Porter (1985). Bagi Kedai Kopi Hommiebrew, pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif sangat diperlukan agar pelanggan merasa nyaman dan terdorong untuk kembali berkunjung, sehingga dapat membantu mempertahankan eksistensi usaha.

3. Penyesuaian Terhadap Kondisi Persaingan

Kemampuan dalam menyesuaikan diri terhadap kondisi persaingan menjadi faktor penting dalam mempertahankan keberlangsungan usaha. Setiap pelaku usaha dituntut untuk mampu memahami perubahan pasar, strategi pesaing, serta kebutuhan konsumen agar tetap relevan dalam industri, sebagaimana dijelaskan dalam analisis lingkungan persaingan oleh Michael E. Porter (1985).

Dalam konteks Kedai Kopi Hommiebrew, penyesuaian ini dapat dilakukan melalui inovasi produk, penetapan harga yang kompetitif, serta pengembangan konsep usaha yang sesuai dengan kebutuhan pasar, sehingga usaha dapat bertahan dan berkembang di tengah persaingan kedai kopi di Kecamatan Kelua.

2.3 Kerangka Pemikiran

.Perkembangan bisnis kedai kopi yang semakin pesat di Indonesia, khususnya di Kecamatan Kelua, menimbulkan tingkat persaingan yang semakin tinggi antar pelaku usaha. Kondisi ini menuntut setiap pelaku usaha, termasuk Kedai Kopi Hommiebrew, untuk memiliki strategi yang tepat agar mampu mempertahankan eksistensi bisnisnya. Eksistensi bisnis dalam hal ini tidak hanya diartikan sebagai keberadaan usaha, tetapi juga kemampuan untuk bertahan, berkembang, dan bersaing dalam jangka panjang.

Dalam menghadapi kondisi tersebut, manajemen operasi memiliki peran yang sangat penting. Berdasarkan teori dari Jay Heizer dan Barry Render (2015), manajemen operasi merupakan aktivitas yang menghasilkan nilai melalui proses transformasi dari input menjadi output. Pengelolaan operasional yang baik akan menentukan kualitas produk, efektivitas proses kerja, serta kepuasan pelanggan.

Selanjutnya, menurut Suyadi Prawirosentono (2007), manajemen operasi mencakup tiga aspek utama, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian. Ketiga aspek ini menjadi dasar dalam penelitian untuk menganalisis bagaimana kegiatan operasional dijalankan pada Kedai Kopi Hommiebrew.

Perencanaan operasional berkaitan dengan bagaimana usaha merancang kegiatan operasional seperti pengadaan bahan baku, penyusunan menu, dan pengaturan proses kerja. Pelaksanaan operasional mencerminkan bagaimana rencana tersebut diimplementasikan dalam proses produksi dan pelayanan kepada konsumen. Sementara itu, pengendalian operasional berfungsi untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan berjalan sesuai dengan standar serta menjaga kualitas produk dan pelayanan.

Ketiga aspek manajemen operasi tersebut secara langsung mempengaruhi eksistensi bisnis suatu usaha. Hal ini sejalan dengan teori keunggulan bersaing dari Michael E. Porter (1985), yang menyatakan bahwa keberlangsungan usaha ditentukan oleh kemampuan dalam menciptakan dan mempertahankan keunggulan bersaing. Selain itu, Fandy Tjiptono (2019) juga menekankan bahwa kualitas produk dan pelayanan merupakan faktor penting dalam mempertahankan posisi usaha di pasar.

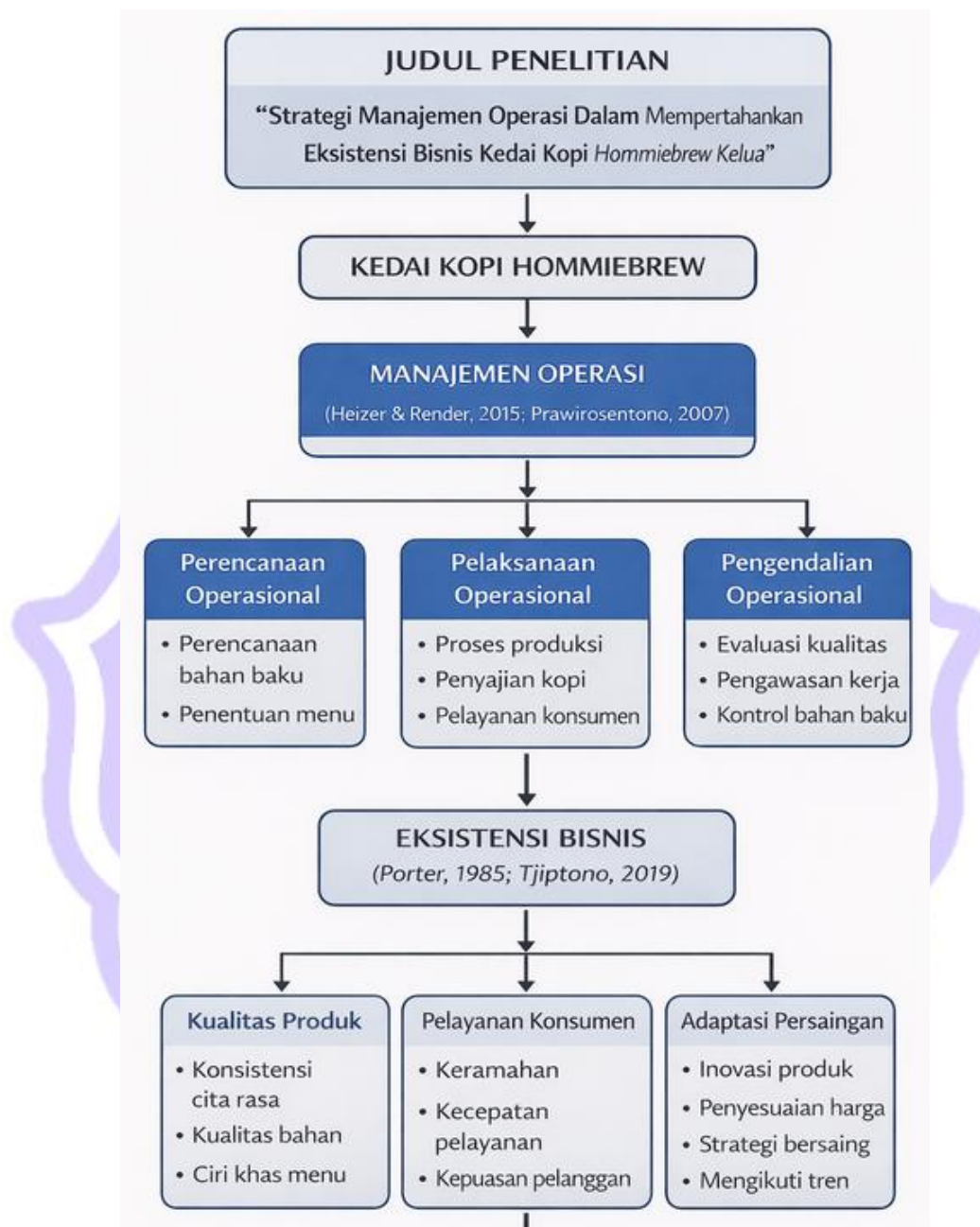
Dalam penelitian ini, eksistensi bisnis diukur melalui tiga aspek utama, yaitu kualitas produk, pelayanan kepada konsumen, dan kemampuan penyesuaian terhadap kondisi persaingan. Kualitas produk berkaitan dengan konsistensi cita rasa dan keunikan produk yang ditawarkan. Pelayanan kepada konsumen mencerminkan pengalaman yang dirasakan pelanggan selama berinteraksi dengan usaha. Sedangkan penyesuaian terhadap kondisi persaingan menunjukkan kemampuan usaha dalam beradaptasi dengan perubahan pasar dan strategi pesaing.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa terdapat hubungan yang erat antara manajemen operasi dengan eksistensi bisnis. Perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian operasional yang baik akan menghasilkan kualitas produk yang konsisten, pelayanan yang memuaskan, serta kemampuan adaptasi yang baik terhadap persaingan. Hal ini pada akhirnya akan mendukung Kedai Kopi Hommiebrew dalam mempertahankan eksistensi bisnisnya di tengah persaingan kedai kopi di Kecamatan Kelua.

Berdasarkan uraian tersebut, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini menggambarkan bahwa strategi manajemen operasi (perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian) berperan dalam mempengaruhi eksistensi bisnis (kualitas produk, pelayanan, dan penyesuaian terhadap persaingan) pada Kedai Kopi Hommiebrew.



Adapun model kerangka pemikiran seperti ini:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Jay Hiezer dan Berry Render (2015); Prawirosentono (2007);

Porter (1985).; Tjiptono (2019)

Sumber: Data diolah 2026.