

Pendampingan Manajemen Operasional pada Usaha KUPI Aceh di KA KUPI

Putri Wahyuni¹, Dedy Lazuardi², Ihdina Gustina³

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya

ARTICLE INFORMATION

Received:
Revised:
Available online:

KEYWORDS

Manajemen Operasional, Pendampingan
UMKM, Standar Operasional Prosedur.

CORRESPONDENCE

Phone:
E-mail: putri@eka-prasetya.ac.id

ABSTRACT

This activity aims to improve partners' ability to manage business operations more effectively and efficiently. The methods used include identifying problems through observation and interviews, followed by mentoring in the form of education, training, and hands-on practice in preparing SOPs, structuring workflows, and maintaining operational records. The results of the activity indicate an increase in partners' understanding of managing business operations, the development of simpler SOPs, and improvements to a more systematic workflow. Furthermore, partners have begun implementing more organized and consistent operational records, making it easier to control business activities. This activity has had a positive impact on improving the quality of operational management and supporting the sustainability of KUPI Aceh's business on the KA KUPI.

Abstrak

Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan mitra dalam mengelola operasional usaha secara lebih efektif dan efisien. Metode yang digunakan meliputi identifikasi permasalahan melalui observasi dan wawancara, kemudian dilanjutkan dengan pendampingan berupa edukasi, pelatihan, serta praktik langsung dalam penyusunan SOP, penataan alur kerja, dan pencatatan operasional. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman mitra dalam mengelola operasional usaha, tersusunnya SOP sederhana, serta perbaikan alur kerja yang lebih sistematis. Selain itu, mitra mulai menerapkan pencatatan operasional secara lebih rapi dan konsisten sehingga memudahkan dalam pengendalian aktivitas usaha. Kegiatan ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pengelolaan operasional dan mendukung keberlanjutan usaha KUPI Aceh di KA KUPI.

1. PENDAHULUAN

Usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) memiliki peran strategis dalam mendukung perekonomian nasional, khususnya dalam menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan kesejahteraan Masyarakat [1], [2], [3]. Di sektor kuliner, usaha kopi seperti KUPI Aceh menjadi salah satu bisnis yang berkembang pesat, terutama di wilayah perkotaan seperti Medan. Keberadaan usaha ini tidak hanya memenuhi kebutuhan konsumsi, tetapi juga menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat [4].

KA KUPI sebagai salah satu usaha KUPI Aceh di Medan menunjukkan potensi perkembangan yang cukup baik. Tingginya minat masyarakat terhadap kopi Aceh menjadi peluang bagi usaha ini untuk terus berkembang. Namun, perkembangan tersebut belum sepenuhnya diimbangi dengan pengelolaan

operasional yang optimal, sehingga berpotensi menghambat peningkatan kinerja usaha [1]. Kondisi riil di lapangan menunjukkan bahwa pengelolaan operasional di KA KUPI masih bersifat konvensional. Aktivitas usaha dijalankan berdasarkan kebiasaan tanpa adanya standar operasional prosedur (SOP) yang tertulis. Hal ini menyebabkan ketidakkonsistenan dalam pelayanan serta potensi terjadinya kesalahan dalam proses operasional sehari-hari.

Selain itu, pengaturan alur kerja antar karyawan belum terstruktur dengan baik [5]. Pembagian tugas seringkali tidak jelas sehingga menimbulkan tumpang tindih pekerjaan. Kondisi ini berdampak pada kurang efisiennya waktu kerja dan menurunnya produktivitas karyawan [6]. Masalah lain yang dihadapi adalah belum adanya sistem pencatatan operasional yang baik. Mitra masih menggunakan pencatatan sederhana bahkan dalam beberapa aktivitas belum terdokumentasi secara sistematis. Hal

ini menyulitkan dalam melakukan evaluasi kinerja operasional dan pengambilan keputusan usaha.

Dari kondisi tersebut, terdapat kesenjangan antara praktik operasional yang berjalan dengan konsep manajemen operasional yang seharusnya diterapkan [7]. Manajemen operasional yang baik seharusnya mampu mengatur proses produksi dan pelayanan secara efektif dan efisien [5], [8].

Analisis situasi mitra menunjukkan bahwa keterbatasan pengetahuan dan keterampilan dalam manajemen operasional menjadi faktor utama permasalahan. Mitra belum memiliki pemahaman yang memadai terkait pentingnya SOP, pengelolaan alur kerja, serta pencatatan operasional yang sistematis. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia juga mempengaruhi kualitas pengelolaan operasional [6], [9]. Karyawan belum mendapatkan pelatihan yang memadai sehingga pelaksanaan tugas masih bersifat trial and error. Hal ini berdampak pada kualitas layanan yang belum konsisten. Dari sisi manajerial, belum adanya perencanaan operasional yang jelas menyebabkan kegiatan usaha berjalan tanpa arah yang terukur. Mitra cenderung fokus pada kegiatan harian tanpa melakukan evaluasi terhadap proses yang telah berjalan.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa diperlukan intervensi yang tepat dalam bentuk pendampingan untuk meningkatkan kemampuan mitra dalam mengelola operasional usaha. Pendampingan menjadi penting agar mitra tidak hanya memahami konsep, tetapi juga mampu menerapkannya secara langsung [8]. Solusi yang ditawarkan dalam kegiatan ini adalah pendampingan manajemen operasional yang mencakup penyusunan SOP, penataan alur kerja, serta penguatan pencatatan operasional. Kegiatan ini dilakukan secara bertahap agar mudah dipahami dan diterapkan oleh mitra. Selain itu, dilakukan edukasi dan pelatihan kepada mitra dan karyawan terkait pentingnya pengelolaan operasional yang terstruktur. Materi disampaikan secara praktis dan aplikatif sesuai dengan kebutuhan usaha Kupa Aceh.

Pendampingan juga dilakukan melalui praktik langsung dalam menyusun SOP sederhana yang sesuai dengan kondisi usaha [10], [11]. Hal ini bertujuan agar mitra memiliki pedoman kerja yang jelas dan dapat diterapkan secara berkelanjutan. Implementasi solusi juga mencakup perbaikan alur kerja dengan pembagian tugas yang lebih jelas. Dengan demikian, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi kerja dan mengurangi kesalahan operasional.

Melalui kegiatan ini, diharapkan mitra mampu meningkatkan kualitas pengelolaan operasional usaha secara menyeluruh. Peningkatan tersebut diharapkan dapat berdampak pada peningkatan kinerja usaha serta daya saing Kupa Aceh di KA Kupa di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat.

2. METODE

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan secara sistematis melalui beberapa tahapan yang melibatkan responden sebanyak 25 orang karyawan pada usaha Kupa Aceh di KA Kupa. Tahap awal dimulai dengan kegiatan observasi dan wawancara untuk mengidentifikasi kondisi riil serta permasalahan yang dihadapi mitra dalam pengelolaan operasional usaha. Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh gambaran awal terkait alur kerja, pembagian tugas, serta sistem operasional yang telah berjalan.

Tahap berikutnya adalah perencanaan program pendampingan berdasarkan hasil identifikasi masalah. Pada tahap ini disusun materi edukasi dan pelatihan yang relevan dengan kebutuhan mitra, khususnya terkait penyusunan standar operasional prosedur (SOP), pengelolaan alur kerja, serta pencatatan operasional sederhana [12].

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui metode edukasi, pelatihan, dan pendampingan langsung kepada 25 karyawan KA Kupa. Edukasi diberikan dalam bentuk penyampaian materi secara interaktif mengenai pentingnya manajemen operasional. Selanjutnya, pelatihan dilakukan melalui praktik langsung dalam penyusunan SOP sederhana dan simulasi pengaturan alur kerja yang efektif.

Tahap pendampingan dilakukan secara intensif dengan memberikan bimbingan kepada karyawan dalam menerapkan SOP dan sistem kerja yang telah disusun. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa materi yang diberikan dapat dipahami dan diimplementasikan secara konsisten dalam aktivitas operasional sehari-hari [13].

Evaluasi kegiatan dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap perubahan pola kerja serta diskusi dengan mitra untuk mengetahui tingkat pemahaman dan penerapan hasil pendampingan. Dengan metode ini, diharapkan terjadi peningkatan kemampuan karyawan dalam mengelola operasional usaha secara lebih efektif dan terstruktur.

Selain itu, dilakukan pengukuran tingkat pemahaman karyawan sebelum dan sesudah kegiatan melalui diskusi dan umpan balik langsung. Hal ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana peningkatan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama kegiatan berlangsung.

Metode partisipatif juga diterapkan dalam kegiatan ini, di mana karyawan dilibatkan secara aktif dalam setiap proses, mulai dari identifikasi masalah hingga penerapan solusi. Pendekatan ini diharapkan dapat meningkatkan rasa memiliki terhadap perubahan yang dilakukan sehingga lebih mudah diterapkan secara berkelanjutan [7], [8].

Selanjutnya, dilakukan monitoring secara berkala untuk memastikan implementasi SOP dan sistem kerja berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan. Monitoring dilakukan melalui

kunjungan langsung serta komunikasi dengan mitra untuk melihat perkembangan yang terjadi.

Tahap akhir adalah refleksi kegiatan bersama mitra untuk mengevaluasi keseluruhan proses yang telah dilaksanakan. Hasil refleksi ini menjadi dasar untuk perbaikan dan pengembangan program pendampingan ke depan agar lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan usaha.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pendampingan manajemen operasional pada usaha Kupa Aceh di KA Kupa dilaksanakan dengan melibatkan 25 orang karyawan sebagai responden utama. Kegiatan ini difokuskan pada peningkatan pemahaman dan keterampilan karyawan dalam mengelola operasional usaha secara lebih terstruktur dan efisien. Hasil kegiatan menunjukkan adanya perubahan positif pada aspek pengelolaan operasional setelah dilakukan pendampingan secara bertahap.

Pada tahap awal, kondisi operasional usaha menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan belum memahami pentingnya standar operasional prosedur (SOP) dalam menjalankan aktivitas kerja. Hal ini terlihat dari proses kerja yang masih bersifat spontan dan tidak terstandarisasi. Setelah dilakukan edukasi, terjadi peningkatan pemahaman mengenai pentingnya SOP sebagai pedoman kerja.

Penyusunan SOP sederhana menjadi salah satu hasil utama dari kegiatan ini. Karyawan bersama tim pendamping berhasil merumuskan SOP untuk beberapa aktivitas utama seperti pelayanan pelanggan, penyajian produk, dan kebersihan area kerja. SOP ini disusun sesuai dengan kondisi usaha sehingga mudah dipahami dan diterapkan.

Selain itu, terjadi perbaikan dalam pengaturan alur kerja. Sebelum pendampingan, pembagian tugas antar karyawan belum jelas, sehingga sering terjadi tumpang tindih pekerjaan. Setelah dilakukan pendampingan, pembagian tugas menjadi lebih terstruktur dan setiap karyawan memiliki tanggung jawab yang jelas.

Perbaikan alur kerja ini berdampak pada peningkatan efisiensi waktu kerja [5], [10]. Aktivitas operasional menjadi lebih cepat dan terarah, sehingga mampu mengurangi waktu tunggu pelanggan. Hal ini turut meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Dalam aspek pencatatan operasional, sebelumnya mitra belum memiliki sistem pencatatan yang teratur. Setelah kegiatan pendampingan, karyawan mulai menerapkan pencatatan sederhana untuk aktivitas harian seperti jumlah penjualan dan penggunaan bahan baku.

Berikut adalah ringkasan hasil perubahan sebelum dan sesudah kegiatan pendampingan:

Table 1. Title of the First Table

Aspek Operasional	Sebelum Pendampingan	Sesudah Pendampingan
SOP	Belum tersedia	Tersusun SOP sederhana
Alur Kerja	Tidak terstruktur	Lebih sistematis
Pembagian Tugas	Tidak jelas	Jelas dan terarah
Efisiensi Kerja	Kurang efisien	Lebih efisien

Tabel tersebut menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan pada berbagai aspek operasional. Perubahan ini tidak hanya terjadi pada sistem kerja, tetapi juga pada sikap dan pemahaman karyawan terhadap pentingnya pengelolaan operasional yang baik.

Peningkatan pemahaman karyawan terlihat dari kemampuan mereka dalam menjelaskan kembali alur kerja yang telah disusun. Karyawan juga mulai menunjukkan kedisiplinan dalam mengikuti SOP yang telah ditetapkan. Pendampingan yang dilakukan secara langsung memberikan dampak yang lebih efektif dibandingkan hanya pemberian materi. Karyawan dapat langsung mempraktikkan apa yang telah dipelajari sehingga lebih mudah dipahami dan diterapkan.



Gambar 1. Dokumentasi

Dari sisi manajemen, mitra mulai menyadari pentingnya pengelolaan operasional yang terencana. Mitra juga mulai melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan SOP untuk memastikan konsistensi dalam operasional.

Perubahan yang terjadi juga berdampak pada suasana kerja yang lebih tertib dan kondusif. Karyawan menjadi lebih fokus dalam menjalankan tugas masing-masing tanpa kebingungan dalam pembagian pekerjaan. Kualitas pelayanan kepada pelanggan

mengalami peningkatan, yang ditunjukkan dengan pelayanan yang lebih cepat dan lebih ramah. Hal ini menjadi nilai tambah bagi usaha dalam mempertahankan pelanggan.



Gambar 2. Memberikan Edukasi

Monitoring yang dilakukan menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan telah mampu menerapkan SOP dengan baik dalam aktivitas sehari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan pendampingan memberikan dampak yang nyata.

Kegiatan ini juga mendorong mitra untuk lebih terbuka terhadap inovasi dalam pengelolaan usaha. Mitra mulai mempertimbangkan pengembangan sistem operasional yang lebih baik di masa mendatang. Secara keseluruhan, hasil kegiatan menunjukkan bahwa pendekatan pendampingan mampu meningkatkan kualitas pengelolaan operasional usaha secara signifikan. Perubahan yang terjadi mencakup aspek sistem kerja, sumber daya manusia, dan kualitas pelayanan.

Dengan adanya peningkatan ini, usaha KUPI Aceh di KA KUPI memiliki peluang yang lebih besar untuk berkembang dan bersaing di pasar. Pengelolaan operasional yang baik menjadi fondasi penting dalam mendukung keberlanjutan usaha.

Dengan demikian, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kapasitas mitra, khususnya dalam aspek manajemen operasional, serta mendorong terciptanya sistem kerja yang lebih efektif dan efisien.

4. KESIMPULAN

Kegiatan pendampingan manajemen operasional pada usaha KUPI Aceh di KA KUPI yang melibatkan 25 karyawan menunjukkan hasil yang positif dalam meningkatkan kualitas pengelolaan operasional usaha. Sebelum kegiatan dilaksanakan, kondisi operasional masih belum terstruktur, ditandai dengan belum adanya standar operasional prosedur (SOP), alur kerja yang kurang jelas, serta pencatatan operasional yang belum tertata dengan baik. Melalui kegiatan pendampingan yang

dilakukan secara bertahap melalui edukasi, pelatihan, dan praktik langsung, terjadi peningkatan pemahaman dan keterampilan karyawan dalam menjalankan aktivitas operasional secara lebih sistematis.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa mitra telah mampu menyusun dan menerapkan SOP sederhana, memperbaiki alur kerja, serta melakukan pembagian tugas secara lebih jelas. Selain itu, karyawan mulai menerapkan pencatatan operasional secara lebih rapi dan konsisten. Perubahan tersebut berdampak pada meningkatnya efisiensi kerja, kualitas pelayanan, serta suasana kerja yang lebih tertib dan terarah.

Secara keseluruhan, kegiatan ini memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kapasitas mitra dalam mengelola operasional usaha. Pendampingan yang dilakukan tidak hanya meningkatkan aspek teknis, tetapi juga mendorong perubahan pola kerja yang lebih terstruktur dan berkelanjutan. Dengan demikian, usaha KUPI Aceh di KA KUPI memiliki dasar yang lebih kuat untuk berkembang dan meningkatkan daya saing di tengah persaingan usaha yang semakin ketat.

REFERENCES

- [1] L. Handajani, Akram, L. M. Furkan, and A. Rifa'i, "Penggunaan Pemasaran Digital Pada Usaha Home Industry Kopi Lombok Di Desa Sigerongan Kabupaten Lombok Barat," 2019. doi: 10.29303/abdiinsani.v6i3.267.
- [2] V. Ilhadi, S. Syukriah, R. Rosdiana, A. Asran, and E. Yusuf, "Pendampingan Teknologi Informasi Berkelanjutan Dalam Peningkatan Pengembangan Digitalisasi Dibidang Pelayanan Publik Dan Kearsipan," 2024. doi: 10.29103/jmm.v3i1.16696.
- [3] Y. K. Budiman, M. Muazza, K. A. Rahman, and W. Mailina, "Implementasi Kurikulum Merdeka pada Satuan Paud Sekolah Penggerak TK Khalifah Kota Jambi," 2023. doi: 10.22437/jtpd.v2i1.26568.
- [4] H. Hadiwijaya and D. Prasetya, "Meningkatkan Kualitas Produk dan Daya Saing melalui Inovasi dan Pemasaran Digital Pada Pengrajin Sangkar Burung di Palembang," 2023. doi: 10.59837/jpmba.v1i5.142.
- [5] M. A. Nasution, N. D. Dirbawanto, and F. A. Rossevelt, "Penerapan Manajemen Strategi Dalam Upaya Optimalisasi Pendapatan Kelompok Binaan Dinas Koperasi UKM, Perindustrian & Perdagangan Kota Medan," 2024. doi: 10.31004/jh.v4i4.1282.
- [6] N. N. Hasan, F. Maulana, A. P. Wiguna, and O. I. Khair, "Pemanfaatan Teknologi Informasi Untuk Efisiensi Operasional UMKM," 2025. doi: 10.60126/sainmikum.v2i4.1094.
- [7] A. Permana *et al.*, "Pendampingan UMKM Untuk Meningkatkan Omset Penjualan Di Era Digital Pada UMKM Keripik Singkong Berkah Kecamatan Bandar, Kabupaten Simalungun," 2024. doi: 10.36985/jpmsm.v4i1.1239.
- [8] M. Mudrifah and A. Wisyastuti, *Penguatan Karakteristik SDM dalam Implementasi Manajemen Berbasis Risiko di Lazis Muhammadiyah (LazisMu) Kabupaten Malang*, vol. 2. 2021. doi: 10.35870/JPNI.V2I1.26.
- [9] R. Sulastini, R. Irnawati, T. Agustini, and S. Stefanie, "Pendampingan Penyusunan Dokumen Rencana Pembelajaran Berdiferensiasi dan Asesmen dalam KOSP Kurikulum Merdeka Sekolah Dasar di Kecamatan Ciranjang Kabupaten Cianjur,"

2023. doi: 10.37985/jer.v4i4.604.
- [10] P. Syuhada, A. Putri, E. Safrida, S. Gultom, and M. Surianti, "Pendampingan Penyusunan Laporan Keuangan Sederhana dan Pelatihan Manajemen Keuangan Dasar untuk UMKM: Meningkatkan Kapasitas Manajerial dan Akuntabilitas," 2025. doi: 10.30811/vokasi.v9i2.7097.
- [11] A. D. Ariyani *et al.*, "Pendampingan Pengelolaan Keuangan Dan Pemasaran Bisnis Digital Untuk Pelaku UMKM," 2023. doi: 10.31764/jmm.v7i1.12260.
- [12] R. Handayani and S. Almaidah, "Peningkatan Pengetahuan Umkm Melalui Sosialisasi Manajemen Kas Pada Kelompok Umkm Binaan Apindo Wilayah Surakarta," 2023. doi: 10.31764/jpmb.v7i1.13540.
- [13] M. R. Kesuma, A. Yustianingrum, N. A. Najwaa, K. J. Kobi, and R. Salsabila, "Optimalisasi UMKM melalui Pemanfaatan Big Data: Digitalisasi MENATA Event Organizers untuk Transformasi Bisnis," 2025. doi: 10.56456/dimaseta.v4i1.142.