



## Analisis Sistem Manajemen Risiko pada Operasional Usaha Angkringan Ojo Mumet Cibeber-Cilegon

Aisah Nurmala<sup>1\*</sup>, Sayful Hidayat<sup>2</sup>, Kayis Jabir Malik Alwan<sup>3</sup>, Ryan Lukmnda<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Primagraha, Indonesia

E-mail: [nurmalaaisah7@gmail.com](mailto:nurmalaaisah7@gmail.com)<sup>1</sup>, [sayfulhidayat4@gmail.com](mailto:sayfulhidayat4@gmail.com)<sup>2</sup>, [kavisalwan@gmail.com](mailto:kavisalwan@gmail.com)<sup>3</sup>, [ryanlukmnda16@gmail.com](mailto:ryanlukmnda16@gmail.com)<sup>4</sup>

Alamat: Komplek Griya Gemilang Sakti, Jl. Trip Jamak sari Nomor 1A Blok A1, Kaligandu, Kec. Serang, Kota Serang, Banten 42111

\*Korespondensi penulis: [nurmalaaisah7@gmail.com](mailto:nurmalaaisah7@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to evaluate the risk management system implemented in the operations of Angkringan Angkojo in Cilegon, Banten. As a small and medium-sized enterprise (SME) in the culinary sector, Angkringan Angkojo faces various operational challenges, such as financial risks, supply chain issues, customer satisfaction, and weather-related impacts. The risk management system plays a crucial role in identifying, analyzing, and mitigating potential risks that could affect the sustainability of the business. The research employs a qualitative approach, with data collected through direct observation, interviews with the business owner, and analysis of related documents. The analysis process follows the stages of risk identification, impact assessment, and mitigation strategies implementation. The findings reveal that the primary risks include delays in the supply of raw materials, a decrease in customer numbers due to bad weather, and competition from similar businesses. Mitigation efforts include partnerships with local suppliers, providing adequate shelter facilities, and optimizing digital marketing through social media to attract more customers.*

**Keywords:** *Angkringan, Operational Management, Risk Management, Risk Mitigation, SMEs.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sistem manajemen risiko yang diterapkan dalam operasional Angkringan Angkojo di Cilegon, Banten. Sebagai usaha kecil menengah (UKM) di sektor kuliner, Angkringan Angkojo menghadapi berbagai tantangan operasional, seperti risiko keuangan, masalah pasokan bahan baku, kepuasan pelanggan, dan dampak cuaca. Sistem manajemen risiko memiliki peran penting dalam mengenali, menganalisis, serta mengurangi potensi risiko yang dapat memengaruhi kelangsungan usaha. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan data yang diperoleh melalui observasi langsung, wawancara dengan pemilik usaha, dan analisis dokumenter terkait. Proses analisis dilakukan berdasarkan tahapan identifikasi risiko, penilaian dampak, serta penerapan langkah mitigasi. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa risiko utama yang dihadapi adalah keterlambatan pengiriman bahan baku, penurunan jumlah pelanggan akibat cuaca buruk, serta persaingan dengan usaha serupa. Upaya mitigasi yang dilakukan meliputi kerjasama dengan pemasok lokal, penyediaan fasilitas berteduh yang memadai, dan optimalisasi pemasaran digital melalui media sosial untuk menarik lebih banyak pelanggan.

**Kata Kunci:** Angkringan, Manajemen Operasional, Manajemen Risiko, Mitigasi Risiko, UKM.

### 1. LATAR BELAKANG

Pertumbuhan ekonomi sangat diperlukan setiap negara sebab adanya peningkatan pertumbuhan ekonomi menunjukkan kesejahteraan yang tercermin pada peningkatan output perkapita serta diikuti dengan daya beli masyarakat yang semakin meningkat. Melalui pertumbuhan ekonomi sebuah negara dapat mengubah kondisi perekonomiannya menjadi lebih baik dalam suatu periode tertentu. Pertumbuhan ekonomi ditandai dengan bertumbuhnya sektor ekonomi masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari perkembangan pertumbuhan nasional.

Perekonomian dikatakan mengalami pertumbuhan apabila jumlah balas jasa riil terhadap penggunaan faktor-faktor produksi pada tahun tertentu lebih besar dari tahun sebelumnya (Iqbal Fauzi, 2018).

Pertumbuhan UKM di Indonesia ternyata cukup didominasi oleh industri makanan dan minuman. Sejak beberapa tahun lalu, perkembangan bisnis di bidang makanan dan minuman mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan. Industri angkringan hingga saat ini masih diyakini sebagai salah satu bentuk usaha yang memiliki prospek yang cukup bagus, bahkan dalam kondisi krisis sekalipun.

Angkringan merupakan usaha kuliner yang berkembang pesat di berbagai kota di Indonesia, terutama di Cilegon, dengan menu makanan yang sederhana dan harga yang terjangkau. Angkringan Angkojo adalah salah satu usaha angkringan yang populer di Cilegon. Namun, meskipun diminati banyak pelanggan, pengelolaan operasional di angkringan ini masih menghadapi beberapa tantangan.

Sistem manajemen operasional yang diterapkan di Angkringan Angkojo memiliki peran penting dalam keberhasilan usaha ini. Manajemen operasional yang baik dapat meningkatkan efisiensi produksi, pengelolaan sumber daya manusia, serta pelayanan pelanggan. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis pengaruh sistem manajemen operasional terhadap kinerja usaha angkringan, guna menemukan solusi yang tepat untuk mengatasi berbagai kendala yang ada.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Sistem Manajemen Operasional**

Sistem adalah suatu prosedur atau elemen yang saling berhubungan satu sama lain dimana dalam suatu sistem terdapat masukan, proses dan keluaran, untuk mencapai tujuan yang diharapkan (K. Anama, 2018). Sedangkan manajemen operasional secara harfiah terdiri dari dua kata, yaitu manajemen dan operasional. Manajemen mempunyai dua makna, yaitu manajemen sebagai posisi dan manajemen sebagai proses.

Sementara definisi manajemen operasional menurut para ahli adalah sebagai berikut (Murdifin Haming & Mahfud Nur Jamaddudin, t.t.):

- a) Jay Heizer dan Barry Render, pengertian manajemen operasional adalah sebaris aktivitas yang menghasilkan jasa atau barang dengan cara mengubah input menjadi output.

- b) Richart L. Draft, mengungkapkan manajemen operasional adalah bidang manajemen yang fokus pada produksi barang, serta menggunakan alat khusus untuk pemecahan masalah produksi.

Dari pengertian manajemen operasional menurut beberapa para ahli, penulis menyimpulkan bahwa manajemen operasional merupakan rentetan kegiatan produksi yang menciptakan bermacam-macam barang atau jasa mulai dari pemilihan barang baku sampai menjadi produk jadi yang berhasil dikirimkan ke pelanggan.

### **Fungsi Sistem Manajemen Operasional**

Apabila ingin menciptakan manajemen operasional yang efisien dan efektif, dapat dilihat dari fungsi manajemen operasional antara lain (Valentina Christiani Santoso, 2017):

- a) Kapasitas (*Capacity*)

Kapasitas merupakan jumlah produk yang dapat dihasilkan oleh perusahaan dalam kondisi normal.

- b) Tata letak (*Lay out*)

Tata letak merupakan perlengkapan atau peralatan yang menentukan apakah perusahaan dapat merespon permintaan pesanan pelanggan secara efisien dalam hal kenyamanan dan kecepatan.

- c) Lokasi (*Location*)

Lokasi berpengaruh pada fleksibilitas dan efek biaya produksi. Perencanaan lokasi menjadi sesuatu yang memberi dampak bagi perusahaan, sehingga dapat menawarkan layanan yang murah yang menjadikan keunggulan dari pesaing.

- d) Kualitas (*Quality*)

Kualitas merupakan karakteristik produk atau jasa dapat menanggung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang tersirat atau yang telah dinyatakan. Perencanaan kualitas mempersiapkan karyawan meningkatkan metode atau produk perusahaan.

- e) Penjadwalan Operasional (*Operations Schedule*)

Manajer mengembangkan jadwal atau daftar untuk menghasilkan dan memakai sumber daya produksi. Penjadwalan menunjukkan produk apa yang akan diproduksi, kapan suatu proses produksi akan dilakukan, dan sumber daya yang digunakan.

- f) Pengawasan Operasional (*Operations Control*)

Pada perencanaan jangka panjang telah ada penjadwalan yang disusun, pengontrolan operasional dibutuhkan oleh manajer untuk memonitor kinerja dengan

perencanaan secara rinci. Ketika jadwal tidak terpenuhi, maka Manajer harus mengambil tindakan korektif. *Follow up* merupakan tindakan memeriksa untuk memastikan keputusan produksi sedang dilaksanakan, ini adalah kunci dan berjalannya kendali operasi. Pengawasan operasional menyangkut manajemen material dan pengendalian mutu (Ronald Elbert & Ricky W. Griffin, 2016).

Pengendalian mutu mempunyai empat prinsip utama, yaitu sebagai berikut:

1) Kepuasan Pelanggan

Semua usaha manajemen dalam pengendalian mutu diarahkan pada satu tujuan utama yaitu terciptanya kepuasan pelanggan. Pelanggan haruslah merupakan prioritas utama organisasi, karena kelangsungan organisasi tergantung pada pelanggan.

2) Respek Terhadap Setiap Orang

Karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu, setiap orang dalam organisasi harus diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

3) Manajemen Berdasarkan Fakta

Maksudnya adalah setiap keputusan yang diambil harus berdasarkan pada data, bukan pada perasaan (*feeling*). Dengan menggunakan data, maka manajemen dan tim dalam organisasi dapat fokus pada situasi yang vital. Dengan demikian, manajemen dapat memprediksikan hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.

4) Perbaikan Berkesinambungan

Setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu didalam suatu sistem atau lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat semakin meningkat.

### **Tujuan Sistem Manajemen Operasional**

Tujuan manajemen operasional ada lima, yaitu sebagai berikut:

- a) Mengarahkan perusahaan atau organisasi untuk menghasilkan produk atau jasa yang sesuai dengan keinginan pasar.
- b) Mengarahkan perusahaan atau organisasi untuk menghasilkan produk atau jasa yang efisien.
- c) Mengarahkan perusahaan atau organisasi untuk menghasilkan manfaat yang besar atau nilai tambah.
- d) Mengarahkan perusahaan atau organisasi untuk menjadi pemenang dalam sebuah persaingan.

- e) Mengarahkan perusahaan atau organisasi agar produk atau jasa diminati oleh konsumen

### **Manajemen Risiko**

Menurut Bramantyo Djohanputro, manajemen risiko adalah proses yang dilakukan secara terstruktur dan sistematis untuk mengidentifikasi, mengukur, memetakan, mengembangkan alternatif penanganan risiko, memonitor, dan mengendalikan penanganan risiko.

Penelitian yang relevan dengan analisis UMKM Angkringan di Indonesia:

- 1) Berdasarkan hasil penelitian Agra Fadhilia (2022) dalam jurnalnya “Analisis Manajemen Risiko Bisnis (Studi Pada Kedai Kopi & Rempah Trem) Fenomena minum kopi telah menjadi lifestyle dari berbagai kalangan. Dibuktikan dengan data konsumsi kopi yang terus meningkat dari tahun 2016-2021. Hal ini yang kemudian memunculkan banyaknya usaha yang berjalan di bidang industri kafe. Oleh karenanya, terciptalah persaingan bisnis antar pelaku bisnis kafe<sup>7</sup>.”
- 2) Berdasarkan hasil penelitian V Mardi Widyamono (2023) dalam jurnalnya “Warung Angkringan Bertahan di Tengah Jaman : Membangun Kepuasan Melalui Kualitas Layanan”.

## **3. METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif, karena memiliki keunggulan atau kelebihan yang bersifat fleksibilitas yang tinggi dalam menentukan langkah-langkah penelitian. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subyek penelitian. Misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya, secara holistik dengan cara deskriptif dalam suatu konteks khusus yang dialami tanpa ada campur tangan manusia dan dengan memanfaatkan secara optimal sebagai metode ilmiah yang lazim digunakan<sup>9</sup>. Metode pendekatan kualitatif dipergunakan karena telah melalui beberapa pertimbangan yakni alasannya karena metode kualitatif lebih mudah untuk dipergunakan dengan fakta yang sebenarnya di lapangan, apabila ternyata ganda dan juga metode ini mampu menyajikan langsung hakikat hubungan antara responden dan peneliti.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh sistem manajemen operasional terhadap kinerja usaha angkringan. Desain penelitian ini difokuskan pada pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan

kajian pustaka untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang dinamika yang terjadi dalam proyek konstruksi.

### **Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi yang menjadi objek penelitian ini adalah seluruh kegiatan yang dikelola oleh Angkringan Angkojo. Sampel penelitian akan diambil secara purposive, dimana responden terdiri dari pemangku kepentingan yang relevan, termasuk pemilik usaha, pegawai dan pelanggan.

### **Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data**

- 1) Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:
  - a. Wawancara: Wawancara dilakukan dengan pemilik angkringan, beberapa karyawan, serta pelanggan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut mengenai penerapan sistem manajemen operasional.
  - b. Observasi: Peneliti melakukan observasi langsung terhadap proses operasional yang berlangsung di angkringan, termasuk kegiatan produksi, pelayanan, dan pengelolaan bahan baku.
  - c. Kajian Pustaka: Kajian Pustaka akan mencakup analisis literatur terkait manajemen operasional dan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kelangsungan operasional Angkringan. Data sekunder ini akan membantu membangun landasan teoritis yang kuat untuk analisis penelitian.

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Identifikasi Risiko**

Langkah pertama dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi risiko-risiko yang dihadapi oleh UMKM angkringan. Jenis risiko yang ditemukan mencakup:

- Risiko Pasar
- Risiko Keuangan
- Risiko Pemasaran
- Risiko Operasional
- Risiko Sumber Daya Manusia
- Risiko Hukum

## Analisis SWOT

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai posisi UMKM angkringan dalam pasar. Berikut adalah hasil analisis SWOT yang dilakukan:

- Kekuatan (*Strengths*):
  - Lokasi strategis di area ramai, meningkatkan aksesibilitas.
  - Pelayanan yang ramah
  - Harga yang terjangkau dapat menarik banyak pelanggan.
- Kelemahan (*Weaknesses*):
  - Lahan parkir yang kurang luas.
  - Keterbatasan modal untuk pengembangan usaha.
  - Kurangnya pengetahuan keuangan dan operasional.
- Peluang (*Opportunities*):
  - Penggunaan media sosial untuk sarana promosi yang lebih luas.
  - Mendukung pengembangan kuliner tradisional.
  - Implementasi teknologi (pesanan online dan pembayaran digital)
- Ancaman (*Threats*):
  - Risiko hukum terkait izin usaha dan kebersihan makanan.
  - Persaingan yang semakin ketat dari angkringan dan usaha kuliner lain.
  - Fluktuasi harga bahan baku yang dapat mempengaruhi profitabilitas.

## Penilaian Risiko

Pada penilaian risiko, penguraian data berdasarkan identifikasi risiko untuk mencari tingkat risiko dari setiap peristiwa akan dikaji dengan matriks 3x3. Berikut merupakan matriks yang digunakan beserta keterangannya.

	Sedang/Medium	Tinggi/High	Ekstrem
Sedang Rendah/Medium Low	Sedang/Medium	Tinggi/High	Tinggi/High
Rendah/Low	Sedang Rendah/Medium Low	Sedang/Medium	Sedang/Medium

Gambar 1. Matriks Risiko 3x3

Matriks risiko adalah alat yang digunakan untuk menilai tingkat risiko dengan mempertimbangkan kemungkinan terjadinya bahaya dan keparahan konsekuensinya. Garis panah ke atas menunjukkan kemungkinan terjadinya risiko dan garis ke samping menunjukkan dampak risiko. Ini adalah cara sederhana untuk meningkatkan keterlihatan risiko dalam pengambilan keputusan.

Matriks risiko dapat membantu meningkatkan visibilitas risiko dan pengambilan Keputusan. Matriks risiko dapat digunakan sebagai berikut.

- Menentukan tingkat besar kecilnya risiko dengan beberapa kategori seperti rendah, sedang, tinggi dan ekstrem
- Membuat kesepakatan atas area risiko yang dapat diterima dan area yang tidak dapat diterima
- Menentukan sifat tindakan dan strategi untuk menangani risiko

Risiko dengan kemungkinan terjadi yang tinggi dan dampak yang besar menghasilkan risiko ekstrem dimana risiko ini harus segera ditangani. Sedangkan, risiko yang menghasilkan tingkat sedang dan rendah menunjukkan bahwa risiko membutuhkan perhatian yang minimal dibandingkan dengan tingkat risiko tinggi dan ekstrem.

**Tabel 1. Identifikasi Risiko pada Angkringan Ojo Mumet Cibeber - Cilegon**

No	Jenis Risiko	Peristiwa	Kemungkinan Terjadi	Dampak
1	Risiko Pasar	Persaingan yang ketat	Tinggi	Tinggi
		Penurunan daya beli masyarakat	Sedang	Tinggi
		Fluktuasi harga bahan baku	Sedang	Tinggi
2	Risiko Keuangan	Kenaikan biaya operasional	Sedang	Tinggi
		Penurunan pendapatan	Sedang	Tinggi
		Arus kas yang tidak stabil	Tinggi	Tinggi
3	Risiko Pemasaran	Kurangnya promosi yang tepat	Tinggi	Sedang
		Pemasaran yang tidak konsisten	Sedang	Sedang
		Ketidakmampuan mencapai target pasar	Sedang	Tinggi
4	Risiko Operasional	Cuaca yang tidak mendukung	Sedang	Sedang
		Kegagalan dalam mengelola stok bahan baku	Tinggi	Sedang
		Kualitas produk yang tidak konsisten	Sedang	Tinggi
5	Risiko Sumber Daya	Kurangnya pelatihan karyawan	Tinggi	Sedang
		Motivasi karyawan yang rendah	Tinggi	Sedang
		Masalah dalam manajemen waktu karyawan	Sedang	Tinggi
6	Risiko Hukum	Tidak mematuhi standar keamanan dan kesehatan	Sedang	Tinggi
		Tanggung jawab hukum atas kecelakaan atau keracunan	Sedang	Sedang
		Tidak memiliki izin usaha	Tinggi	Sedang



## Perlakuan Risiko

Perlakuan Risiko Tahapan yang menjadi langkah penyelesaian untuk menangani risiko berdasarkan penilaian matriks risiko 3x3. Berikut merupakan tabel perlakuan risiko berdasarkan peristiwa risiko yang terjadi di usaha Angkringan.

**Tabel 2. Analisis untuk menangani risiko pada Angkringan**

No	Jenis Risiko	Peristiwa	Tingkat Risiko	Perlakuan Risiko
1	Risiko Pasar	Persaingan yang ketat	Tinggi	Meningkatkan kualitas produk, layanan, dan membangun merek yang kuat.
		Penurunan daya beli masyarakat	Sedang	Menyediakan pilihan menu dengan harga yang terjangkau sesuai dengan daya beli Masyarakat
		Fluktuasi harga bahan baku	Sedang	Negosiasi dengan pemasok, mencari alternatif bahan bakun yang lebih murah dan efesiensi operasional
2	Risiko Keuangan	Kenaikan biaya operasional	Sedang	Mencari pemasok yang lebih murah dan mengurangi pemborosan
		Penurunan Pendapatan	Sedang	Meningkatkan aktivitas pemasaran untuk menarik lebih banyak pelanggan
		Arus kas yang tidak stabil	Tinggi	Menerapkan pengelolaan arus kas yang lebih baik lagi, serta mencatat seluruh transaksi dengan baik.
3	Risiko Pemasaran	Kurangnya promosi yang tepat	Tinggi	Menggunakan berbagai macam media untuk promosi, seperti Instagram, tiktok, media cetak (brosur) dan penawaran khusus seperti diskon.
		Pemasaran yang tidak konsisten	Sedang	Menyusun strategi pemasaran yang terorganisir dan teratur.
		Ketidakmampuan mencapai target pasar	Sedang	Riset pasar dan menyesuaikan strategi pemasaran dengan preferensi pasar/pelanggan
4	Risiko Operasional	Cuaca yang tidak mendukung	Sedang	Menyesuaikan jam operasional, menyediakan tempat terbuka dan tertutup.
		Kegagalan dalam mengelola stok bahan baku	Tinggi	Memantau stok secara berkala untuk menghindari kelebihan atau kekurangan.
		Kualitas produk yang tidak konsisten	Sedang	Menetapkan standar kualitas yang jelas dan memonitor produksi secara ketat untuk memastikan konsistensi
5	Risiko Sumber Daya	Kurangnya pelatihan karyawan	Tinggi	Memberikan pelatihan tentang keterampilan operasional dan pelayanan yang baik.
		Motivasi karyawan yang rendah	Tinggi	Memberikan insentif/bonus untuk memotivasi karyawan
		Masalah dalam manajemen waktu karyawan	Sedang	Menggunakan sistem jadwal yang efisien.
6	Risiko Hukum	Tidak mematuhi standar keamanan dan kesehatan	Sedang	Melakukan pemeriksaan rutin pada produk dan lingkungan usaha.
		Tanggung jawab hukum atas kecelakaan atau keracunan	Sedang	Menjaga kebersihan dan kualitas produk yang dijual.
		Tidak memiliki izin usaha	Tinggi	Memastikan bahwa usaha memiliki izin

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis sistem manajemen risiko pada operasional Angkringan Ojo Mumet di Cibeber-Cilegon, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan risiko memiliki peran penting dalam memastikan keberlanjutan usaha. Identifikasi risiko utama, seperti perubahan harga bahan baku, pergeseran preferensi pelanggan, dan gangguan operasional, memungkinkan bisnis untuk menyusun langkah-langkah mitigasi yang efektif. Dengan menerapkan strategi seperti pengelolaan stok yang optimal, variasi menu, dan peningkatan kualitas layanan, angkringan dapat mengurangi dampak risiko sekaligus meningkatkan daya saingnya. Manajemen risiko yang baik juga membantu menjaga stabilitas keuangan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga mendukung kelangsungan usaha dalam jangka panjang.

## DAFTAR REFERENSI

- Agra Fadhiila Tamara, Erif Ramadansyah, Nadiyah Husniyah, Alifia Fatimatun Nazya, & Syti Sarah Maesaroh. (2022). Analisis manajemen risiko bisnis (Studi pada Kedai Kopi & Rempah Trem). *Universitas Pendidikan Indonesia*.
- Gana Suyatna, R. (2024). Meningkatkan kinerja pemasaran melalui ekuitas merek dan penciptaan nilai bersama (Studi pada UMKM kuliner khas lokal di Provinsi Banten). *Jurnal PRIN*, 2(4).
- Heizer, J., & Render, B. (2017). *Operations management: Sustainability and supply chain management* (12th ed.). Pearson Education.
- Higgins. (2013). Manajemen operasional: Definisi dan faktor yang mempengaruhi manajemen operasional. *Jurnal Manajemen*. Diakses dari <http://jurnalsdm.blogspot.com/2013/02/manajemenoperasional-definisi-dan.html> (Diakses pada 19 Oktober 2023).
- Kamillah, R. S. R. A., Hernanada, R., Nuramalia, E., & Suyatna, R. G. (2024). Pengaruh brand image, gaya hidup dan lokasi terhadap keputusan pembelian: Studi kasus Es Teh Badak Pandeglang. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 2(1), 151-159.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Leksono, S. (2013). *Penelitian kualitatif ekonomi: Dari metodologi ke metode*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mardi Widyadmono, & Lilis Endang Wijayanti. (2023). Warung angkringan bertahan di tengah zaman: Membangun kepuasan melalui kualitas layanan. *Universitas Sanata Dharma Yogyakarta*.
- Muhamad Dzikry Raynan, & Heni Mulyasari. (2024). Analisis manajemen risiko pada UMKM angkringan di Indonesia. *Jurnal Manajemen Risiko*, 2(1b), 1642-1653. <https://doi.org/10.62710/fz8gfr32>.

- Novita, R. (2018). *Manajemen operasional usaha kecil dan menengah di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Press.
- Purwanto, D. (2017). *Pengelolaan persediaan dan sumber daya manusia di industri kuliner*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Rita Ambar Wati Sukmono, & Supardi. (2020). *Manajemen operasional dan implementasi dalam industri*. Sidoarjo: Umsida.
- Santoso, V. C. (2017). Analisis fungsi manajemen operasional pada PT Puyuh Plastik. *Jurnal AGORA*, 3(1), 2.
- Setiawan, A. (2019). *Manajemen operasional: Studi kasus pada usaha kuliner kecil*. Surabaya: Penerbit Universitas Airlangga.