



Penerapan Manajemen Operasional pada Usaha Pencetakan (Studi Kasus CV. Ekribafam Multi Karya, Kota Serang BANTEN)

Annisa Nurfadilla^{1*}, Nur Alam², Rifa'i³, Simun⁴

^{1,2,3,4}Universitas Primagraha, Indonesia

E-mail: annfadilla17@gmail.com¹, nuranang150@gmail.com², fahmiserang071@gmail.com³,
simunajah01@gmail.com⁴

Alamat: Komplek Griya Gemilang Sakti, Jl.Trip Jamaksari No.1A Blok 1A, Kaligandu, Kec.Serang,
Kota Serang, Banten 42111

*Korespondensi penulis: annfadilla17@gmail.com

Abstract. *This research was conducted at the printing company CV. Ekribafam Multi Karya, Serang City, Banten. This study aims to find out how important the implementation of operational management is in a business in order to see how effective the products produced by the printing company CV. Ekribafam Multi Karya are. This research was conducted using a qualitative approach. Where qualitative research is data in the form of words or statements. This study aims to analyze the influence of operational management on the printing company CV. Ekribafam Multi Karya. Data collection in this study was carried out by means of interviews, observations, and literature reviews. So that it produces conclusions.*

Keywords: *Operational Management, Printing, Product Effectiveness.*

Abstrak. Penelitian ini dilakukan pada percetakan CV. Ekribafam Multi Karya, Kota Serang Banten. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pentingnya penerapan manajemen operasional dalam suatu usaha guna melihat seberapa besar efektivitas produk yang diproduksi oleh usaha percetakan CV. Ekribafam Multi Karya. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dimana penelitian kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata atau pernyataan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen operasional terhadap usaha percetakan CV. Ekribafam Multi Karya. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan kajian Pustaka. Sehingga menghasilkan kesimpulan.

Kata Kunci: Efektivitas Produk, Manajemen Operasional, Pencetakan.

1. LATAR BELAKANG

Adanya manajemen operasional menjadi sorotan utama, tidak hanya kalangan Perusahaan yang besar, tetapi juga kalangan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM). Kebangkitan manajemen operasional ini terwujud dalam berbagai produk, pertama dalam mutu karena mutu yang baik merupakan kunci keunggulan bersaing. Sehingga setiap barang atau jasa selalu di atur untuk memenuhi mutu yang diminta pelanggan melalui pasar.

Kesuksesan perusahaan bergantung pada seberapa efektivitas cara yang digunakan perusahaan dalam produksi. Tekanan kompetensi didalam pasar juga mengharuskan perusahaan untuk melibatkan manajemen operasional untuk lebih efisien karena dapat menghancurkan perusahaan jika mereka tidak beroperasi secara efisien. Kualitas perusahaan juga perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Jumadi (2021:2) Manajemen operasional merupakan aktivitas dalam organisasi dalam menghasilkan barang dan jasa melalui serangkaian aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai efektif dan efisien.

Keunggulan kompetitif dapat dikembangkan melalui kemampuan perusahaan dalam persaingan, harus berintraksi dengan banyak pihak serta perusahaan mampu mengakses informasi atau pengetahuan yang baru, ide kreatif dan peluang baru di pasar. Keunggulan kompetitif harus diraih oleh perusahaan percetakan Ekribafam agar tidak tergeser oleh perubahan dinamika bisnis, salah satu caranya dengan memiliki keunggulan yang sangat berinovasi dalam segala hal supaya tetap menjadi tempat percetakan yang banyak diminati oleh para konsumen, dan inovasi juga dianggap sebagai kekuatan paling penting dalam mencapai daya saing yang terus berkelanjutan dalam suatu usaha.

2. KAJIAN TEORI

Manajemen adalah proses pengorganisasian, pengaturan, pengelolaan SDM, sampai dengan pengendalian agar bisa mencapai tujuan dari suatu kegiatan. Manajemen merupakan ilmu dan seni dalam mengatur, mengendalikan, mengkomunikasikan, dan memanfaatkan semua sumber daya yang ada dalam organisasi dengan memanfaatkan fungsi – fungsi manajemen agar organisasi dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien (Kristiawan, 2017).

Manajemen sebagai “The art of getting done through people” manajemen sebagai seni untuk mewujudkan tujuan – tujuan organisasi dengan menggunakan seni dalam memimpin untuk mempengaruhi orang lain (Mary Parker Follet, Buku Manajemen, 2012:4).

Operasional merupakan suatu konsep yang bersifat abstrak guna memudahkan pengukuran variable. Operasional merupakan batasan pengertian yang dijadikan sebagai pedoman untuk melakukan sesuatu kegiatan ataupun pekerjaan (Widjoyo Hs, 2008:19).

Jadi manajemen operasional dapat diartikan sebagai upaya dalam pengelolaan secara maksimal atas penggunaan seluruh faktor produksi yang meliputi tenaga kerja, mesin, peralatan, bahan baku, dan factor lainnya. Ruang lingkup manajemen operasional terdiri dari tiga bagian utama, yaitu:

- 1) **Perencanaan sistem produksi**, ruang lingkup perencanaan akan berusaha semaksimal mungkin menghasilkan jasa atau barang yang sesuai dengan harapan konsumen. Baik dari segi kualitas, harga, keuntungan, dan lain sebagainya,

- 2) **Pengendalian produksi**, ruang lingkup pengendalian sendiri berhubungan dengan pengendalian rencana produksi. Tujuannya supaya tujuan perusahaan bisa tercapai maksimal,
- 3) **Sistem informasi produksi**, mengolah berbagai informasi di perusahaan dengan tepat, cepat, dan akurat. Sistem informasi kemudian dibagi menjadi 3 sistem, yaitu informasi internal, pasar, dan pelanggan

Manajemen operasional adalah suatu proses yang berkesinambungan dan efektif dalam menggunakan fungsi – fungsi manajemen untuk mengintegrasikan berbagai sumber daya secara efisien dalam rangka mencapai tujuan (Herjanto, 2008). Apabila ingin menciptakan manajemen operasional yang efisien dan efektif, dapat dilihat dari fungsi manajemen operasional seperti:

a. Kapasitas (Capacity)

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

b. Tata Letak (Layout)

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 di produksi, 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.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dimana penelitian kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata atau yang berbentuk pernyataan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen operasional terhadap usaha percetakan CV. Ekribafam Multi Karya. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan kajian Pustaka. Kegiatan wawancara dilakukan secara langsung kepada owner Cv. Ekribafam Multi Karya dan beberapa pekerja disana dengan menanyakan beberapa pertanyaan tentang manajemen operasional pada usaha percetakan, Lalu observasi dilakukan langsung dengan cara mendatangi tempat percetakan Cv. Ekribafam Multi Karya yang berada di daerah Kp. Sukadiri RT04 RW01 Kel. Kasunyatan Kec. Kasemen Kota Serang Banten, dan terakhir dengan melakukan kajian Pustaka dimana kajian pustaka akan mencakup analisis literatur terkait manajemen operasional dan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kelangsungan operasional pada usaha percetakan Cv. Ekribafam Multi Karya, data yang sekunder akan membantu membangun landasan teoritis yang kuat untuk analisis penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan rumusan masalah peneliti yaitu penerapan manajemen operasional usaha percetakan dalam meningkatkan kepuasan konsumen yang dilakukan oleh usaha percetakan CV. Ekribafam. Strategi menghadapi persaingan, kendala, dan Solusi yang dihadapi dalam melaksanakan penerapan manajemen operasional yang dilakukan oleh usaha percetakan CV. Ekribafam.

Penerapan Manajemen Operasional pada Usaha Percetakan CV. Ekribafam

Dalam proses kegiatan usaha percetakan CV. Ekribafam maka memerlukan penerapan manajemen operasional, Dimana hal itu sangat penting dilakukan. Cv. Ekribafam bergerak dalam bidang percetakan dengan produk yang dihasilkan yaitu medali, piala, nama dada, plakat cor, plakar box, huruf timbul, prasasti, banner, dll. Sedangkan produk utama yang diproduksi adalah huruf timbul. Kebutuhan masyarakat akan huruf timbul menjadi meningkat seiring

perkembangan zaman, sehingga pihak Ekrimbafam menerapkan peneglolaan usaha terkait dengan kepuasan konsumen. Dalam hal harga yang diberikan Ekribafam terbilang sangat terjangkau oleh masyarakat apalagi dengan kualitas dan kuantitas yang bagus. Dengan memberikan pelayanan konsultasi, request desain dengan jumlah revisi yang tidak terbatas sehingga kedepanya para konsumen melakukan re-order.

Pelaksanaan kegiatan penerapan manajemen operasional usaha yang dilakukan oleh percetakan Cv. Ekrimbafam untuk meningkatkan kepuasan konsumen dalam. Dimana penerapannya dilakukan berdasarkan fungsi manajemen operasional seperti planning (perencanaan), organizing (pengorganisasian), Actuating (pelaksanaan), dan controlling (pengawasan). Yang ditetapkan dengan baik dan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen, dengan:

1) *Perencaan (planning)*

Perencanaan adalah proses menetapkan tujuan dan menentukan tindakan yang perlu untuk dicapai, perencanaan bisa menjelaskan tentang kapasitas, lokasi, tata letak, kualitas, sampai metode yang akan mendukung tujuan dari perencanaan yang dilakukan, Dimana perencanaan (planning) dalam kegiatan percetakan Ekribafam multi karya bisa dilihat dari kapasitas, lokasi, tata letak, kualitas, dan metode sebagai berikut:

a. Kapasitas

Pada usaha percetakan Cv.Ekrimbafam ukuran kapasitas jumlah maksimal hasil produksi (output) di targetkan dalam satu hari 15 butir huruf timbul berbahan stainless dan 20 butir huruf timbul bahan akrilik. Yang mana adanya kapasitas tersebut mampu memaksimalkan jumlah karyawan yang ada diimbangi dengan selesai tepat pada waktunya, sehingga bisa meningkatkan rasa puas dari konsumen.

b. Lokasi

Lokasi yang dipilih juga menjadi salah satu dorongan untuk kemajuan percetakan Cv.Ekribafam supaya lebih dikenal serta lebih mudah dijangkau oleh para konsumen. Lokai yang strategis di daerah Kp. Sukadiri RT04 RW01 Kel.Kasunyatan Kec.Kasemen Kota Serang Banten, lebih jelasnya berada di belakang puskesmas kasemen, Dengan memperhatikan intensif ekonimis pada lingkungan sekitar sangat bisa dikendalikan dengan melihat lokasi yang digunakan merupakan lokasi milik sendiri. Jadi tidak perlu membayar sewa bangunan selama menjalankan usaha percetaka, sehingga lokasi bisa membantu mengurangi pengeluaranya.

c. Tata Letak

Tata letak dari usaha percetakan ini sangat diperhatikan dalam proses penentuan bentuk dan penempatan fasilitas yang dapat menentukan efisiensi produksi atau operasi. Dimana tata letaknya ditempatkan pada kegunaan dan manfaat masing – masing, mulai dari memperhatikan kebutuhan yang diperlukan dalam proses produksi mulai dari penempatan bahan baku, dan juga peralatan yang digunakan. Proses tata letak dilakukan dari segi tempat produksi dan penempatan toko yang disatukan tetapi juga tetap rapih dan terkonsep tata letaknya sehingga konsumen tidak akan kebingungan jika masuk ketempat percetakan Cv.Ekribafam. Dengan konsep ini juga para konsumen bisa melihat dengan langsung produksi dan hasil dari percetakan ini, sehingga lebih memberikan kesan kepuasan para konsumen ketika melihat bahan baku yang digunakan sangat berkualitas dan cara produksi yang sangat cepat dan rapih.

d. Kualitas

Pada usaha percetakan Cv.Ekribafam ini sangat memperhatikan kualitas produk yang dihasilkan. Dengan cara selalu memperhatikan dan memastikan jika bahan baku yang digunakan memiliki kualitas super dan kualitas terbaik untuk produksi. Percetakan ini juga selalu melakukan pengecekan ulang kualitas dan menyesuaikan hasil yang sudah jadi sesuai dengan pesanan yang konsumen inginkan, sehingga konsumen dapat meningkatkan rasa kepuasannya terhadap hasil dari percetakan Cv.Ekribafam.

e. Metode

Percetakan Ekribafam multi karya ini menggunakan metode layanan online dan offline. Pemesanan online bisa dilakukan melalui sosial media di Instagram @ekribafammultikarya, facebook ekribafammultikarya, dan bisa melalui WhatsApp yang tertera di brosur yang ada di sosial media, atau dengan cara datang langsung ke offline store percetakan di belakang puskesmas kasemen.

2) Pengorganisasian (Organizing)

Pengorganisasian sebagai keseluruhan proses pengelompokan orang – orang, alat tugas, tanggung jawab, dan wewenang yang bertujuan untuk mencapai tujuan akhir yang sesuai dengan yang diinginkan.

a. Sebelum Penerapan Manajemen Operasional

Pengorganisasian yang dilakukan percetakan ekribafam sebelum penerapan manajemen operasional yaitu dengan pengelolaan tanggung jawab, awal dari

pesanan masuk, desain, pengukuran, pemotongan, dan bagian produksimasih dilakukan oleh pemiliknya sendiri. Sehingga sebelum adanya penerapan manajemen operasional percetakan Ekribafam banyak kekurangan dalam kegiatan produksi sehingga menghambat hasil dari pesanan konsumen.

b. Sesudah Penerapan Manajemen Operasional

Setelah dilakukanya penerapan manajemen operasional percetakan Ekribafam telah melakukan oembangian dalam pengorganisasian. Dengan cara membagi tugas operasional kepada pegawainya sesuai dengan bagian – bagian yang sesuai dengan hail perencanaan yang dibuat oleh pemiliknya. Sehingga alur dalam kegiatan produksi terjadi ssangat cepat dan menyusun sehingga bisa menghasilkan produk yang sangan sesuai dalam waktu yang sesuai sehingga para konsumen puas dengan hasil dari percetakan Ekribafam.

3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanazn adalah suatu Tindakan yang yang mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha – usaha organisasi.

a. Sebelum Pelaksaaan Manajemen Operasional

Pelaksanaan yang dilakukan percetakan Ekribafam menggunakan sistem fleksibel pada setiap bagian berlangsungnya produksi, yang mana ketika karyawan sudah selesai pada bagian percetakan huruf timbul maka jika ada pesanan masuk yang sudah diberikan ukuran potongan huruf timbul karyawan yang sudah selesai menyiapkan huruf timbulnya daan merapihkanya. Jika perlengkapan produksi habis seperti bahan baku huruf timbul.karyawan yang sudah selesai akan membelikan kehabisan bahan tersebut. Karena pada bagian pelaksanaan sebelum adanya penerapan manajemen operasional fleksibel dalam proses produksinya.

b. Sesudah Penerapan Manajemen Opersional

Pelaksanaan atau Tindakan adalah suatu fungsi pengelolaan untuk menggerakkan orang – orang agar bekerja sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Penerapan manajemen operasional usaha percetakan yang dilakukan oleh percetakan dalam meningkatkan kepuasan konsumen dilihat dari segi pelaksanaan berjalan dengan baik, terlihat dari para pegawai yang melaksanakan tugas pada bagian – bagian perusahaan. Dimulai dari penerimaan pesanan atau melayani konsultasi pemesanan yang diinginkan konsumen ditangani langsung oleh Mas Rivai selaku adminnya. Setelah pemesanan dicatat kemudian diserahkan

kebagian masing – masing seperti penyiapan bahan dasar oleh bagian produksi, proses desain, cetak dan finishing produk.

4) Pengawasan

Pengawasan mempunyai peran atau kedudukan yang penting sekali dalam manajemen, mengingat mempunyai fungsi untuk menguji apakah pelaksanaan kerja tersatur tertib, terarah atau tidak. Dengan demikian control mempunyai fungsi untuk mengawasi segala kegiatan agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai.

a. Sebelum Penerapan Manajemen Operasional

Pengawasan yang dilakukan percetakan Ekrimbafam sebelum menerapkan manajemen operasional langsung dilakukan oleh pemiliknya , dengan hal tersebut ketika pemiliknya berada di tempat pembuatan huruf timbul pengawasan dilakukan dengan optimal. Akan tetapi jika pemiloiik berhalangan hadir maka pengawasan dilakukan kurang optimal. Jika suatu karyawan dalam proses pembuatan mengalami kesalahan atau kesulitan dalam proses pencetakannya maka karyawan yang lain tidak berani menegur karena yang berhak hanyalah pemilik dari percetakan Ekrimbafam.

b. Setelah Penerapan Manajemen Operasional

Pengawasan merupakan fungsi penting pada suatu organisasi. Pengawasan memiliki tugas untuk membenarkan kesalahan yang terjadi demi tercapainya tujuan organisasi dengan baik. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen maka pengawasan dilakukan saat proses produksi berlangsung dan pada tahap finishing produksi sudah ada penanggung jawab yang selalu ada dalam produksi dan penanggung jawab pun tidak hanya satu, tetapi setiap bagian produksi percetakan ekrimbafam memilih satu orang untuk menjadi pengawas bagian produksi itu. Sehingga proses pengawasan pada percetakan lebih optimal.

Efektivitas Penerapan Manajemen Operasional pada Percetakan Ekrimbafam Multi Karya

1) Mengoptimalkan Sumber Daya

Mengoptimalkan sumber daya sangatlah penting untuk mendukung majunya sebuah usaha. Dimana sebuah usaha kan lebih jelas arah dan tujuannya ketika sumber daya sudah sangat optimal. Dalam mengoptimalkan sumber daya percetakan Ekrimbafam menjelaskan sebagai berikut:

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Kurangnya pegawai ketika adanya pesanan yang sangat banyak menjadi masalah bagi percetakan ekrimbafam dalam melakukan proses operasional. Sehingga ekrimbafam memiliki Solusi untuk mengoptimalkannya dengan cara memperkerjakan pegawai freelance seperti anak saudara ataupun tetangga sekitar yang menginginkan penghasilan tambahan sehingga SDM dalam proses produksi bisa lebih sesuai dengan pesanan yang membeludak.

b. Sumber Daya Alam (SDA)

Keterlambatan persediaan bahan dasar huruf timbul sering kali menjadi masalah dalam proses produksi. Hal ini terjadi karena persediaan bahan dasar dari supplier juga terlambat sehingga persediaan pada percetakan mengalami keterlambatan, sehingga keterlambatan itu akan menjadi penghambat dalam proses produksi. Solusi yang dilakukan ekrimbafam yaitu dengan selalu mengecek stok bahan dasar yang ada setiap minggu, dan memiliki jumlah supplier yang jumlahnya lebih dari satu untuk mengoptimalkan proses produksi.

2) Strategi – strategi dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen

Strategi yang dilakukan percetakan ekrimbafam untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah:

a. Strategi Produk

Penerapan manajemen operasional untuk menghadapi persaingan dilakukan dengan cara selalu mengikuti tren desain, selalu update bahan yang digunakan pada proses produksi, selalu mengikuti keinginan konsumen (custom) dengan baik meskipun revisi desain selalu ada, dan mengerjakan produk sesuai deadline yang konsumen inginkan dan bisa juga produk jadi sebelum deadline yang ditentukan. Sehingga konsumen akan lebih tertarik untuk memesan produk.

b. Strategi Harga

Penetapan manajemen operasional dalam penentuan strategi harga dilakukan ekrimbafam dengan cara selalu melakukan penyesuaian harga dengan harga rata-rata pasaran yang ada, selalu melakukan riset setiap seminggu sekali untuk menyesuaikan harga yang ada dengan bahan baku yang digunakan dalam produksi. Harga juga merupakan komponen yang sangat penting untuk menentukan suatu keuntungan dalam sebuah kegiatan produksi, oleh karena itu ekrimbafam sangat menyadari pentingnya melakukan pengecekan pada harga yang ada di percetakan.

c. Strategi Promosi

Penetapan manajemen operasional dalam kegiatan promosi dilakukan secara langsung dan melalui sosial media yang telah dimiliki oleh percetakan ekrimbafam multi karya, Instagram @ekrimbafammultikarya dan facebook ekribafammultikarya, promosi yang menarik sering kali dilakukan oleh ekrimbafam dengan cara selalu aktif update kegiatan – kegiatan produksi yang dilakukan, memposting video promosi lewat sosial media, promosi langsung dengan penyebaran atau penempelan brousur tentang peretakan ekrimbafam. Promosi terakhir yang dilakukan dengan memberikan diskon khusus awal dan akhir bulan, serta diskon khusus untuk para konsumen yang selalu menjadi langganan percetakan ekrimbafam, sehingga strategi yang dilakukan itu akan lebih menarik minat para konsumen serta memberikan rasa kepuasan tersendiri untuk para konsumen

d. Strategi Distribusi

Penetapan strategi distribusi yang dilakukan dengan cara distribusi secara langsung dan menggunakan jasa pengiriman barang. Distribusi yang dilakukan pemilik dan dibantu oleh para karyawan yang bekerja di percetakannya. Pengiriman untuk wilayah Kota Serang diantar langsung ketempat konsumen dan diberikan gratis ongkir oleh percetakan ekrimbafam. Untuk pengiriman luar kota distribusi dilakukan menggunakan jasa layanan pengiriman dan memiliki ongkos kirim yang sesuai dengan wilayah pengiriman, dalam perjalanan distribusi jarak jauh percetakan ekrimbafam menjamin proses pengiriman selalu aman sampai kepada tangan konsumen. Ketika ada kerusakan percetakan ekrimbafam berani bertanggung jawab asalkan konsumen menyertakan video unboxing produk supaya lebih jelas untuk bertanggung jawab.

Dari empat strategi yang dilakukan dengan baik menimbulkan kepuasan konsumen yang membuat konsumen akan melakukan pembelian dengan berulang kali. Karena menurut Widjaja loyalitas terhadap kepuasan konsumen merupakan komitmen mendalam untuk membeli produk dan jasa secara berkesinambungan dan tidak sensitive terhadap perubahan situasi yang menyebabkan perpindahan, dengan demikian pembeli akan secara berulang pada percetakan tersebut.

5. KESIMPULAN

Adanya manajemen operasional sangat penting untuk semua jenis perusahaan, termasuk UMKM. Manajemen berfungsi menjaga kualitas produk, yang merupakan kunci untuk bersaing. Setiap produk harus memenuhi standar mutu pelanggan. Keberhasilan perusahaan bergantung pada efektivitas produksi. Persaingan mendorong perusahaan beroperasi efisien untuk tetap bertahan. Kualitas juga mempengaruhi kepuasan konsumen. Manajemen operasional adalah aktivitas dalam organisasi untuk menghasilkan barang dan jasa dengan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas. Keunggulan bisa dicapai dengan inovasi dan interaksi dengan berbagai pihak. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis pengaruh manajemen operasional di CV. Eribafam. Ini membahas strategi, kendala, dan solusi dalam manajemen operasional untuk meningkatkan kepuasan konsumen. CV. Eribafam bergerak di bidang percetakan dan fokus pada manajemen operasional. Mereka menawarkan produk berkualitas dan pelayanan konsultasi. Manajemen diterapkan melalui perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen, mereka menyesuaikan produk dan harga, serta melakukan promosi dan distribusi yang baik. Strategi ini menciptakan loyalitas konsumen

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, G. N. (2022). *Manajemen operasi*. Bumi Aksara.
- 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. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi (MRI)*, 2(1), 1–10.
- Konsep definisi operasional: Buku statistik bidang pertambangan, energi, konstruksi, dan industri pengolahan. (2008). Indonesia: Subdirektorat Klarifikasi dan Pembakuan Statistik, Direktorat Metodologi Statistik.
- Kurniawan, A., & Sukarno, D. (2020). Strategi peningkatan efisiensi operasional pada industri manufaktur. *Jurnal Riset Operasional*, 7(2), 45–56.
- Manajemen operasional dan implementasi dalam industri. (n.d.). (n.p.): Penerbit Pustaka Rumah C1nta.

- Ramdhan, A. R., & Utomo, D. R. (2019). Implementasi manajemen operasional pada sektor pariwisata di era digital. *Jurnal Manajemen dan Pariwisata*, 4(1), 20–32.
- Santoso, T., Maulina, A., & Utami, R. A. (n.d.). *Manajemen operasional*.
- Setyawan, T., & Handayani, R. (2021). Analisis manajemen operasional pada usaha kecil dan menengah (UKM) berbasis teknologi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 9(3), 85–98.
- Zulkarnaen, W., & Amin, N. N. (2018). Pengaruh strategi penetapan harga terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 2(1), 106–128.