



## **Efisiensi Operasional UMKM Jasa Melalui Inovasi Sistem Reservasi dan Penjadwalan Fisik: Pendampingan pada UMKM Cut of Hope Hair Studio**

**Aisyah Sanai<sup>1</sup>, Adiba Eliana N<sup>2</sup>, Daffa Rizky Athariansyah<sup>3</sup>, M Farrel Sidharta<sup>4</sup>,  
Magdalena Dora Junita M<sup>5</sup>, Izza Abrar<sup>6</sup>, M Shaka Yuliananda<sup>7</sup>, Alya Putri<sup>8</sup>**  
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga Kota Surabaya,  
Indonesia<sup>1,2,3,4,5,6,7,8</sup>

\*Email Korespondensi: [manurungl7142@gmail.com](mailto:manurungl7142@gmail.com)

Diterima: 15-06-2025 | Disetujui: 16-06-2025 | Diterbitkan: 19-06-2025

### **ABSTRACT**

*This activity is part of the implementation of the Small and Medium Enterprises Management (SMEM) course, conducted through direct assistance to the MSME Cut of Hope Hair Studio in Surabaya. The business faced several operational challenges, such as a reservation system that was still manually managed, the absence of standardized operating procedures (SOP), and a lack of coordination between branches. These issues led to inefficiencies in service, miscommunication risks, and difficulties in centralized monitoring. Through observation and interviews, we identified peak hours and critical points in the daily operations. As a solution, the team recommended and implemented the development of a booking website to digitize the reservation system, the installation of a physical schedule board as an operational visual aid, and the structuring of workflows and reporting systems. The results of the assistance showed improvements in work organization, time efficiency, and the ease of managing daily operations.*

*Keywords: MSMEs; operations; reservation system; SOP; service system*

### **ABSTRAK**

Kegiatan ini merupakan bagian dari implementasi mata kuliah Manajemen Usaha Kecil dan Menengah (MUKM) yang dilakukan melalui pendampingan langsung kepada UMKM Cut of Hope Hair Studio di Surabaya. UMKM ini menghadapi sejumlah kendala dalam aspek operasional, seperti sistem reservasi yang masih dilakukan secara manual, belum adanya SOP yang baku, serta kurangnya koordinasi antar cabang. Kondisi ini menyebabkan pelayanan menjadi kurang efisien, rawan miskomunikasi, dan sulit dipantau secara terpusat. Melalui observasi dan wawancara, kami mengidentifikasi waktu-waktu tersibuk serta titik kritis dalam operasional harian usaha. Sebagai solusi, tim merekomendasikan dan mengimplementasikan pembuatan website booking untuk digitalisasi reservasi, pemasangan papan jadwal fisik sebagai alat bantu visual operasional, serta penyusunan alur kerja dan sistem pelaporan yang lebih terstruktur. Hasil dari pendampingan menunjukkan adanya peningkatan keteraturan kerja, efisiensi waktu, dan kemudahan pengelolaan operasional harian.

Katakunci : UMKM; operasional; sistem reservasi; SOP; sistem layanan

**Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:**

Aisyah Sanai, Adiba Eliana N, Daffa Rizky Athariansyah, M Farrel Sidharta, Magdalena Dora Junita M, Izza Abrar, M Shaka Yuliananda, & Alya Putri. (2025). Efisiensi Operasional UMKM Jasa Melalui Inovasi Sistem Reservasi dan Penjadwalan Fisik: Pendampingan pada UMKM Cut of Hope Hair Studio. Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi, 1(2), 441-448. <https://doi.org/10.63822/tc2hw524>

## PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memegang peran penting dalam struktur perekonomian Indonesia, baik sebagai penyerap tenaga kerja maupun penggerak pertumbuhan ekonomi lokal. Di sektor jasa, khususnya layanan grooming dan potong rambut, UMKM turut berkontribusi dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Namun, meskipun memiliki permintaan yang stabil, UMKM di sektor ini kerap menghadapi tantangan dalam manajemen operasional, terutama terkait efisiensi waktu layanan dan pengelolaan antrean pelanggan.

Salah satu contoh nyata adalah *Cut of Hope Hair Studio* di Surabaya. Melalui observasi dan pendampingan langsung, ditemukan bahwa waktu-waktu tertentu seperti akhir pekan, tanggal merah, event promosi, hingga momen viral di media sosial dapat menyebabkan lonjakan pelanggan secara signifikan. Sayangnya, lonjakan ini tidak selalu diiringi dengan kesiapan sistem operasional yang efisien. Pengelolaan reservasi masih dilakukan secara manual, sedangkan antrean pelanggan kerap tidak terstruktur, menyebabkan waktu tunggu panjang dan risiko turunnya kualitas pelayanan. Menariknya, sebelum mendirikan usaha barbershop ini, pelaku usaha pernah berada dalam kondisi ekonomi yang cukup menantang, dengan pendapatan pribadi yang masih berada jauh di bawah Upah Minimum Kabupaten/Kota (UMK) Surabaya tahun 2025, yang tercatat di website resmi BAPPEDA Jatim sebagai yang tertinggi di Jawa Timur, yaitu sebesar **Rp4.961.753,00**. Latar belakang tersebut menjadi salah satu motivasi kuat bagi pelaku usaha untuk membangun usaha mandiri yang berkelanjutan dan efisien secara operasional.

Permasalahan ini menunjukkan perlunya inovasi sistem untuk meningkatkan efisiensi operasional UMKM jasa seperti *Cut of Hope*. Dalam rangka menjawab tantangan tersebut, dilakukan pendampingan berbasis solusi digital dan fisik. Kedua inovasi ini dirancang untuk menyederhanakan proses booking, menghindari penumpukan antrean, serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Artikel ini bertujuan untuk mengulas bagaimana pendekatan inovatif pada sistem reservasi dan penjadwalan dapat meningkatkan efisiensi operasional UMKM jasa. Studi kasus pada *Cut of Hope Hair Studio* digunakan untuk menunjukkan bagaimana intervensi sederhana namun tepat sasaran dapat memberikan dampak nyata terhadap kinerja dan kelancaran layanan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus pada UMKM *Cut of Hope Hair Studio* di Surabaya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara mendalam, serta pendampingan partisipatif yang melibatkan tim mahasiswa dalam mengidentifikasi permasalahan operasional dan pemasaran. Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan 5W + 1H untuk merumuskan solusi konkret. Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran mendalam tentang kondisi riil UMKM serta intervensi aplikatif yang diterapkan selama proses pendampingan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Permasalahan Sistem Operasi

UMKM masih menjadi tulang punggung perekonomian Indonesia dengan kontribusi besar terhadap PDB dan penyerapan tenaga kerja. Namun, di balik perannya, banyak UMKM menghadapi tantangan operasional, terutama dalam hal pengelolaan antrean, jadwal layanan, dan penerapan teknologi.

Manajemen operasi menurut (Subagyo, 2014) dalam (Tuga, 2022) menyatakan bahwa “Manajemen Operasi adalah penerapan ilmu manajemen untuk mengatur kegiatan produksi atau operasi agar dapat dilakukan secara efisiensi”. Dalam konteks ini, penggunaan website booking sangat membantu karena mampu mengatur proses layanan secara terjadwal sehingga menghindari penumpukan antrean. Selanjutnya, teori antrian (Queueing Theory) yang dijelaskan oleh Heizer, Render, dan Munson (2020) dalam (Tuga, 2022) membahas cara mengelola antrean, waktu tunggu pelanggan, dan kapasitas pelayanan. Sistem antrean yang baik, seperti yang diterapkan lewat booking online, memastikan pelanggan datang sesuai jadwal sehingga antrean tidak menumpuk dan layanan tetap tertib, sementara informasi antrean yang jelas membuat pelanggan merasa nyaman.

Selain itu, pengelolaan Standard Operating Procedure (SOP) menurut Russell dan Taylor (2019) dalam (Tuga, 2022) sangat penting sebagai panduan baku agar seluruh proses layanan berjalan teratur, minim kesalahan, dan dapat diandalkan. SOP membantu menentukan durasi layanan, alur booking, penerimaan pelanggan, serta cara mengatur antrean saat kondisi ramai, sehingga pegawai lebih terarah dan pelanggan tidak bingung. Terakhir, teori Capacity Planning & Scheduling dari Krajewski, Malhotra, dan Ritzman (2019) dalam (Tuga, 2022) menekankan pentingnya mengatur kapasitas layanan, seperti jumlah barber dan kursi, agar tidak terjadi kelebihan atau kekurangan saat melayani pelanggan. Booking online berperan besar dalam membagi jadwal layanan sehingga pelanggan tersebar merata di jam operasional, membantu menyesuaikan antara permintaan pelanggan dan kapasitas layanan yang tersedia. Semua teori ini menjadi dasar penting dalam merancang solusi sistem booking dan pengelolaan operasional yang lebih efisien.

Salah satu contohnya adalah barbershop Cut of Hope, yang sering mengalami lonjakan pelanggan di waktu-waktu tertentu seperti akhir pekan, hari libur, event khusus, dan saat viral di media sosial. Kondisi ini menyebabkan antrian panjang, sementara kapasitas layanan terbatas. Sayangnya, Cut of Hope masih menggunakan sistem booking manual yang rentan tumpang tindih jadwal dan memperpanjang waktu tunggu pelanggan.

Melalui artikel ini, akan dibahas kondisi operasional di Cut of Hope, masalah yang dihadapi, serta solusi yang kami tawarkan berupa website booking online dan papan jadwal fisik. Tujuannya agar proses antrean lebih rapi, pelayanan lebih cepat, dan operasional usaha berjalan lebih efisien. Semoga pembahasan ini bisa menjadi gambaran bagi UMKM lain yang menghadapi tantangan serupa.

Menurut (Rinaldi, 2015) dalam (Tuga, 2022), terdapat tiga aspek utama yang saling berhubungan dalam ruang lingkup manajemen operasional, yaitu aspek struktural, fungsional, dan lingkungan. Ketiga aspek ini dapat diimplementasikan secara nyata dalam operasional bisnis barbershop *Cut of Hope*.

#### 1. Aspek Struktural:

Pada *Cut of Hope*, aspek struktural terlihat dari bagaimana pengelolaan sumber daya seperti tukang cukur (barber), peralatan potong rambut, ruang pelayanan, dan sistem antrean dikembangkan menjadi satu kesatuan sistem yang saling terhubung. Misalnya, penataan ruang kerja yang ergonomis, penggunaan peralatan modern, serta sistem reservasi berbasis digital merupakan bagian dari pengaturan struktur yang mendukung efisiensi layanan.

## 2. Aspek Fungsional:

Aspek ini berkaitan dengan bagaimana *Cut of Hope* menjalankan fungsi-fungsi manajerial, seperti perencanaan jadwal kerja barber, pelatihan pelayanan pelanggan, pengendalian kualitas hasil cukur, hingga evaluasi kepuasan pelanggan. Setiap proses tersebut dikelola dengan pendekatan fungsional agar seluruh komponen dalam sistem operasional bekerja secara sinergis dan menghasilkan layanan yang optimal.

## 3. Aspek Lingkungan:

Barbershop *Cut of Hope* juga memperhatikan dinamika lingkungan bisnis. Misalnya, dalam menghadapi tren gaya rambut baru, preferensi konsumen yang terus berubah, hingga persaingan dari barbershop lain, manajemen *Cut of Hope* aktif mengikuti perkembangan tren melalui media sosial dan pelatihan barber yang rutin. Selain itu, mereka juga menyesuaikan pelayanan dengan kondisi sosial-ekonomi setempat, seperti menyediakan paket potong rambut yang terjangkau namun tetap berkualitas. Dengan menerapkan ketiga aspek manajemen operasional tersebut, *Cut of Hope* mampu menjaga kualitas layanan dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan, sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan daya saingnya di pasar lokal.

## B. Hal Yang Dapat Dikembangkan Dalam Sistem Operasi

Setelah kondisi sibuk tersebut, ditemukan masalah utama pada sistem booking dan penanganan pelanggan. Hingga kini, *Cut of Hope* masih mengandalkan metode manual, seperti antrean langsung dan pencatatan manual. Akibatnya:

- Antrean jadi tidak tertata, memicu ketidakefisienan dan kualitas layanan yang dapat menurun saat antrian terlalu ramai.
- Kesulitan mengelola jadwal harian dan memproyeksikan beban kerja.
- Pelanggan offline atau online sama-sama bingung, bisa terjadinya tumpang tindih jadwal.

## C. Solusi yang Diterapkan

### - Pembuatan Website Booking

*Cut of Hope* berkolaborasi dengan vendor untuk mengembangkan sebuah website yang dapat diakses 24 jam setiap hari. Website ini menampilkan slot waktu yang tersedia dan memungkinkan pelanggan melakukan pemesanan secara online. Tujuan dari sistem ini adalah untuk menyederhanakan proses booking, mencegah terjadinya double booking, serta memberikan informasi jadwal dan estimasi antrean secara transparan kepada pelanggan. Mengacu pada kutipan dari jurnal berjudul "Sistem Informasi Reservasi Berbasis Website pada UMKM Fotosendiri.Studio" oleh Andra P. Kidam et al., disebutkan bahwa "Sistem ini bertujuan untuk memfasilitasi konsumen dalam mengakses informasi studio foto, meningkatkan efisiensi

operasional, mengoptimalkan manajemen bisnis studio foto, serta memungkinkan reservasi tanpa perlu datang langsung ke studio atau menggunakan aplikasi WhatsApp.”

**Tabel 1. Perubahan Pada Penggunaan Website**

| Sebelum penggunaan website booking                                                                                                                | Setelah penerapan website booking                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Klien harus datang langsung atau menghubungi via WhatsApp/telepon untuk membuat janji, proses ini memakan waktu dan rentan terjadi miskomunikasi. | Klien bisa memesan jadwal kapan saja tanpa harus menghubungi langsung, proses lebih praktis dan fleksibel.                                           |
| Jadwal klien dicatat manual di buku atau catatan harian dan berisiko terjadi double booking atau kehilangan catatan.                              | Semua booking tercatat otomatis dalam sistem digital dan Meminimalkan kesalahan dan double booking.                                                  |
| Klien sering harus menunggu lama di tempat karena tidak tahu kapan jadwal kosong.                                                                 | Klien dapat melihat slot waktu yang tersedia secara real-time. Mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kenyamanan.                                  |
| Booking hanya bisa dilakukan selama jam kerja                                                                                                     | Cutofohope bisa fokus pada pelayanan karena manajemen jadwal lebih tertata serta adanya notifikasi otomatis untuk konfirmasi atau pengingat booking. |
| Sistem manual memberikan kesan kurang modern dan tidak efisien bagi pelanggan baru.                                                               | Website meningkatkan kepercayaan pelanggan baru dan dapat digunakan sebagai sarana promosi dan informasi layanan.                                    |

#### - Pembuatan Papan Jadwal

Selain website, pada lokasi usaha juga dipasangkan papan jadwal harian yang menampilkan jam operasional, sesi kosong, dan slot antrian yang tersedia. Papan ini bertujuan untuk memudahkan pelanggan walk-in untuk memilih waktu layanan yang masih kosong, mengurangi kebingungan dan antrean yang tidak teratur, serta membantu kapster memantau ketersediaan waktu secara langsung di tempat.

## KESIMPULAN

Dalam Proses pendampingan yang kami lakukan di Cut of Hope Hair Studio, kami mengidentifikasi sejumlah tantangan operasional seperti sistem reservasi manual, dan koordinasi yang lemah antar cabang ternyata cukup berdampak besar terhadap efisiensi kerja secara keseluruhan. Melalui penerapan sistem *booking online* berbasis *website* dan papan jadwal fisik, berbagai masalah tersebut mulai teratasi secara bertahap. Kini, proses reservasi menjadi lebih tertata, antrean lebih terkontrol, dan aktivitas operasional harian bisa dipantau dengan lebih mudah.

Dampaknya terasa cukup nyata, baik dari sisi pelanggan yang merasa lebih nyaman karena tidak harus menunggu lama, maupun dari sisi internal yang jadi lebih terstruktur dalam bekerja. Kami meyakini bahwa inovasi sederhana seperti ini dapat menjadi langkah awal yang strategis dan aplikatif bagi UMKM di sektor jasa lainnya, khususnya yang tengah berupaya meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.

Berdasarkan kesimpulan dari proses pendampingan dan implementasi inovasi sistem reservasi *booking online* berbasis *website* serta penjadwalan fisik papan jadwal di Cut of Hope Hair Studio, maka peneliti memberikan sejumlah saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk pengembangan berkelanjutan operasional UMKM ini. Berikut saran yang diajukan :

1. Peneliti menyarankan agar Cut of Hope Hair Studio terus melakukan pemantauan dan evaluasi rutin terhadap efektivitas sistem reservasi online yang telah diterapkan. Pemanfaatan data dari sistem ini dapat digunakan untuk menganalisis pola kunjungan pelanggan, sehingga pengelolaan kapasitas layanan dan alokasi jadwal dapat lebih optimal. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat terus dijaga dan pengalaman pelanggan semakin nyaman, terutama pada saat periode lonjakan permintaan.
2. Cut of Hope Hair Studio disarankan untuk secara berkala memberikan pelatihan dan penyegaran kepada seluruh staff dan kapster terkait penggunaan sistem reservasi online serta penerapan SOP layanan. Dengan penguatan kompetensi ini, diharapkan seluruh proses layanan dapat berjalan seragam, efisien, dan sesuai standar yang telah ditetapkan. Selain itu, pelatihan juga dapat meningkatkan kecepatan dan kualitas pelayanan, terutama dalam menangani antrian saat jam-jam sibuk
3. Selain memperkuat sistem digital, Cut of Hope Hair Studio diharapkan tetap mengoptimalkan peran papan jadwal fisik yang tersedia di lokasi sebagai media informasi visual bagi pelanggan yang datang langsung (*walk-in*). Papan tersebut perlu diperbarui secara rutin agar informasi terkait ketersediaan layanan tetap akurat, sehingga dapat membantu meminimalisasi potensi kebingungan maupun antrian yang tidak teratur. Pemanfaatan antara sistem digital dan media visual ini akan berkontribusi terhadap kelancaran proses operasional sehari-hari.

Dengan penerapan saran-saran di atas, diharapkan Cut of Hope Hair Studio dapat semakin meningkatkan efisiensi dalam sistem operasional, memperkuat kualitas pelayanan, serta menciptakan pengalaman pelanggan yang baik. Selain itu, pendekatan ini juga dapat menjadi contoh inovasi operasional yang dapat diadaptasi oleh UMKM jasa lainnya yang menghadapi tantangan serupa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kidam, A. P., Langi, Y. A., Lapihu, D., & Ketaren, E. (2024, Desember). SISTEM INFORMASI RESERVASI BERBASIS WEBSITE PADA UMKM FOTOSANDIRI.STUDIO. *JURNAL TIMES TECHNOLOGY INFORMATICS & COMPUTER SYSTEM*, 83.
- Tuga, R. D. (2022, Oktober). ANALISIS SISTEM ANTRIAN GUNA MENINGKATKAN EFISIENSI PELAYANAN POTONG RAMBUT PADA *KING CUTS BARBERSHOP* M BLOCK SPACE. *Skripsi*. Bogor: Universitas Pakuan.
- Agustin, L. (2025). Strategi Mitigasi Risiko untuk Keberlanjutan Bisnis UMKM. *JEJAKDIGITAL: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(1), 35-44.
- Istigfari, N. Q., & Alfiana, A. (2025). Analisis Manajemen Risiko pada UMKM “Mie Bakso Baitul Hikmah” Soreang. *PENG: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(1b), 1610-1625.
- BAPPEDA JATIM. (2025, 1 January). UMK Jawa Timur 2025 telah Ditetapkan, Surabaya Tertinggi. Bappeda Provinsi Jawa Timur. <https://bappeda.jatimprov.go.id/2025/01/01/umk-jawa-timur-2025-telah-ditetapkan-surabaya-tertinggi/#comments>