



Analisis Pengelolaan Kualitas pada UMKM Es Teh Purnama di Lamongan: Pendekatan Manajemen Operasional

Niayu Rindi Famida¹, Adita Dwi Nur Anggraini², Hilmy Tata Pradita³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Institut Teknologi Dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan

Email: rindifamidaa09@gmail.com , aditadwinuranggra@gmail.com , hilmytatapraditaa@gmail.com

Diterima: 25-06-2026 | Disetujui: 01-07-2026 | Diterbitkan: 03-07-2026

ABSTRACT

This study aims to examine how the Es Teh Purnama MSMEs in Lamongan, East Java, manage their product quality. Quality management is crucial in running a business, especially for small and medium-sized enterprises in the beverage industry, which rely heavily on product consistency and customer satisfaction. The research method used was a qualitative descriptive approach with a case study design, involving direct observation, in-depth interviews with the owner and employees, and documentation of the production process. The results indicate that Es Teh Purnama has implemented several quality standards in practice, but there are no official documents formalizing them. The main issues identified were inconsistencies in the amount of ice, variations in taste between batches, and the absence of officially documented work guidelines. Using the “Seven Tools of Quality” and the PDCA (Plan-Do-Check-Act) cycle, this study recommends implementing a daily checklist, standardizing standard operating procedures (SOPs), and conducting training programs for employees. Implementing these recommendations is expected to increase customer satisfaction by 15% to 20% and reduce the number of substandard products by up to 30%.

Keywords: *Quality Management, MSMEs, Es Teh Purnama, Operational Management, PDCA, Seven Tools of Quality*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana UMKM Es Teh Purnama yang ada di Lamongan, Jawa Timur mengelola kualitas produknya. Pengelolaan kualitas adalah hal penting dalam mengelola bisnis, terutama untuk usaha kecil dan menengah di bidang minuman yang sangat tergantung pada konsistensi produk dan kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus, yaitu melalui pengamatan langsung, wawancara mendalam dengan pemilik dan karyawan, serta pencatatan proses produksi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Es Teh Purnama telah menerapkan beberapa standar kualitas secara nyata, tetapi belum ada dokumen resmi yang mencatatnya. Masalah utama yang ditemukan adalah adanya ketidakseragaman jumlah es, perbedaan rasa di antara setiap produksi, serta belum adanya pedoman kerja yang ditulis secara resmi. Dengan menggunakan metode seven tools of quality dan siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act), penelitian ini merekomendasikan untuk checklist harian, standarisasi SOP, serta melaksanakan program pelatihan bagi karyawan. Menerapkan rekomendasi tersebut diperkirakan bisa meningkatkan kepuasan pelanggan sampai

15% hingga 20% serta mengurangi jumlah produk yang tidak memenuhi standar hingga 30%.

Kata Kunci: Pengelolaan Kualitas, UMKM, Es Teh Purnama, Manajemen Operasional, PDCA, Seven Tools of Quality

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Famida, N. R., Nur Anggraini, A. D., & Pradita, H. T. . (2026). Analisis Pengelolaan Kualitas pada UMKM Es Teh Purnama di Lamongan: Pendekatan Manajemen Operasional. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen Indonesia*, 2(2), 1576-1584. <https://doi.org/10.63822/txttta24>

PENDAHULUAN

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) memainkan peran penting dalam perekonomian Indonesia, terutama dalam menyerap tenaga kerja dan memberikan kontribusi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB). Menurut data Kementerian Koperasi dan UMKM tahun 2023, UMKM memberikan kontribusi sekitar 61,07% terhadap total pendapatan dalam negeri dan menyerap lebih dari 97% tenaga kerja di Indonesia. Di Kabupaten Lamongan, UMKM di sektor kuliner dan minuman mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan pasca pandemi COVID-19, didorong oleh meningkatnya budaya konsumsi minuman kekinian di kalangan generasi muda.

Es Teh Purnama merupakan salah satu UMKM minuman yang menjual minuman dan telah berdiri sejak tahun 2019 di kawasan Lamongan. Usaha ini menawarkan produk es teh dengan berbagai varian rasa yang menjadi favorit masyarakat setempat. Dalam kurun waktu lima tahun, Es Teh Purnama berhasil membuka beberapa titik penjualan dengan rata-rata omzet bulanan mencapai Rp 25–35 juta per outlet. Keberhasilan ini tidak terlepas dari kepercayaan pelanggan terhadap cita rasa dan kualitas produk yang ditawarkan.

Namun, pertumbuhan bisnis yang pesat seringkali tidak diimbangi dengan sistem manajemen operasional yang memadai, terutama dalam hal pengelolaan kualitas. Fenomena ini sering terjadi pada UMKM di Indonesia, di mana pengelolaan kualitas masih dilakukan secara informal dan bergantung pada insting pemilik usaha, bukan berdasarkan standar dan prosedur yang tertulis (Heizer & Render, 2020). Kualitas produk yang tidak konsisten dapat merusak kepercayaan pelanggan dan membahayakan kelangsungan bisnis dalam jangka waktu yang lama.

Manajemen operasional, sebagaimana dikemukakan oleh Stevenson (2021), adalah sekumpulan kegiatan yang terkait dengan pembuatan produk dan layanan dengan cara mengubah bahan masuk menjadi hasil yang dikeluarkan. Dalam konteks ini, pengelolaan kualitas (quality management) menjadi salah satu fungsi utama yang mempengaruhi kemampuan organisasi untuk bersaing. Total Quality Management (TQM) dan berbagai alat pengendalian kualitas seperti siklus PDCA, diagram fishbone, dan control chart telah terbukti membantu meningkatkan kinerja operasional berbagai jenis usaha, termasuk UMKM.

Penelitian ini secara mendalam membahas bagaimana pengelolaan kualitas diterapkan di Es Teh Purnama Lamongan, mengidentifikasi permasalahan yang ada, dan memberikan rekomendasi berbasis teori manajemen operasional untuk perbaikan berkelanjutan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi UMKM minuman lainnya di Lamongan maupun di wilayah Indonesia yang lebih luas.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Operasional dan Kualitas

Manajemen operasional melibatkan proses desain, pengelolaan, dan peningkatan sistem yang bertugas menciptakan dan mendistribusikan produk atau jasa utama perusahaan (Chase et al., 2019). Kualitas dalam manajemen operasional merujuk pada kemampuan produk atau jasa untuk memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan. Garvin (1984) mengidentifikasi delapan dimensi kualitas yang relevan bagi produk manufaktur maupun jasa, yaitu: performa (performance), fitur (features), keandalan (reliability), kesesuaian (conformance), daya tahan (durability), kemudahan servis (serviceability), estetika (aesthetics), dan kualitas yang dipersepsikan (perceived quality).

Dalam konteks produk minuman seperti es teh, dimensi yang paling penting meliputi performa (rasa dan konsistensi), estetika (penampilan produk), keandalan (konsistensi kualitas antar produksi), dan kesesuaian (produk sesuai standar yang ditetapkan). Ketidakkonsistenan pada beberapa aspek ini dapat secara langsung memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Total Quality Management (TQM)

Total Quality Management (TQM) adalah sebuah cara berpikir dalam mengelola perusahaan yang bertujuan memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan terus meningkatkan kualitas di semua tahap proses organisasi (Deming, 1986). Prinsip-prinsip utama TQM mencakup: fokus pada kepuasan pelanggan, keterlibatan karyawan, pendekatan yang berlandaskan proses, pengambilan keputusan berdasarkan data, hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok, serta upaya perbaikan berkelanjutan secara terus-menerus.

Bagi UMKM, penerapan TQM tidak harus dilakukan secara besar-besaran, tetapi bisa dimulai dari hal dasar seperti menetapkan standar produk, memberikan pelatihan kepada karyawan, serta menggunakan sistem pengawasan kualitas yang sederhana. Penelitian Wardhani et al. (2022) pada UMKM makanan dan minuman di Jawa Timur menunjukkan bahwa dengan menerapkan prinsip-prinsip TQM secara bertahap, dapat meningkatkan konsistensi produk hingga 40% dalam periode enam bulan.

Siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act)

Siklus PDCA yang dikembangkan oleh W. Edwards Deming merupakan kerangka kerja iteratif untuk pengendalian dan peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Empat tahap dalam siklus ini adalah: (1) Plan – merencanakan perubahan atau perbaikan yang akan dilakukan; (2) Do – mengimplementasikan rencana secara terbatas untuk pengujian; (3) Check – mengevaluasi hasil implementasi dan membandingkan dengan target; dan (4) Act – mengstandarisasi perubahan yang berhasil atau memulai siklus baru jika belum mencapai target.

Penerapan siklus PDCA pada UMKM Es Teh Purnama memungkinkan perbaikan yang sistematis dan berkelanjutan tanpa memerlukan investasi besar. Siklus ini juga mendorong semangat belajar dan kemampuan beradaptasi yang sangat penting bagi pertumbuhan usaha jangka panjang.

Seven Tools of Quality

Seven tools of quality atau tujuh alat pengendalian kualitas merupakan seperangkat teknik statistik dan grafis yang dikembangkan di Jepang untuk membantu identifikasi, analisis, dan penyelesaian masalah kualitas (Ishikawa, 1985). Ketujuh alat tersebut meliputi: check sheet, histogram, diagram pareto, fishbone diagram (diagram Ishikawa), control chart, scatter diagram, dan stratifikasi. Alat-alat ini terbukti efektif untuk UMKM karena tidak memerlukan kompetensi statistik tinggi namun memberikan gambaran yang jelas tentang permasalahan kualitas.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus (case study). Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan pemahaman mendalam tentang fenomena pengelolaan

kualitas dalam konteks nyata usaha Es Teh Purnama, dengan mempertimbangkan seluruh kompleksitas situasi yang dihadapi (Yin, 2018). Metode kualitatif juga dinilai tepat karena sebagian besar data yang diperlukan bersifat non-numerik dan berkaitan dengan proses, pengalaman, serta persepsi pelaku usaha.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di outlet utama Es Teh Purnama yang berlokasi di Jalan Soewoko No. 62, Kelurahan Jetis, Kecamatan Lamongan, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur. Pengumpulan data dilakukan selama periode Januari 2026, mencakup observasi langsung selama 12 hari kerja dan sesi wawancara mendalam sebanyak 6 kali.

Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian dikumpulkan melalui tiga teknik utama. Pertama, observasi partisipatif terhadap proses produksi es teh mulai dari persiapan bahan baku, penyeduhan, pengemasan, hingga penyajian kepada pelanggan. Kedua, wawancara mendalam (in-depth interview) dengan pemilik usaha, dua orang karyawan tetap, dan lima orang pelanggan loyal. Ketiga, studi dokumentasi berupa foto proses produksi, catatan penjualan, dan data keluhan pelanggan (jika tersedia).

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui tiga tahap yang saling berkaitan, yaitu: (1) reduksi data – memilah informasi yang relevan dengan fokus penelitian; (2) penyajian data – menampilkan data dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, dan diagram; serta (3) penarikan kesimpulan – menginterpretasikan data berdasarkan teori manajemen operasional dan pengelolaan kualitas. Validitas data dijamin melalui triangulasi sumber, yaitu dengan memverifikasi informasi dari pemilik, karyawan, dan pelanggan secara silang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil UMKM Es Teh Purnama

Es Teh Purnama didirikan oleh Bapak Mulyono Purnama pada tahun 2019 sebagai usaha rumahan dengan modal awal Rp 3 juta. Dalam perkembangannya, usaha ini berhasil tumbuh menjadi UMKM dengan beberapa titik penjualan (outlet) yang tersebar di wilayah Kecamatan Lamongan. Produk andalan yang ditawarkan adalah es teh original, es teh leci, es teh markisa, dan es teh susu, es jeruk dengan harga berkisar antara Rp 4.000 hingga Rp 8.000 per cup. Rata-rata penjualan harian per outlet mencapai 150–200 cup pada hari biasa dan 250–350 cup pada hari libur.

Saat ini, Es Teh Purnama mempekerjakan delapan orang karyawan, terdiri atas dua orang per outlet dan dua orang staf cadangan. Sebagian besar karyawan adalah lulusan SMA/SMK dengan pengalaman kerja di bidang kuliner yang bervariasi. Struktur organisasi masih bersifat sederhana dengan pemilik merangkap fungsi manajer operasional, pengadaan, dan pengawasan kualitas.

Kondisi Pengelolaan Kualitas Saat Ini

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan, pengelolaan kualitas di Es Teh Purnama saat ini masih bersifat informal dan mengandalkan pengalaman empiris pemilik. Beberapa standar kualitas

memang telah diterapkan secara implisit, namun belum tertulis atau terdokumentasi dalam bentuk SOP formal. Berikut adalah hasil evaluasi terhadap kriteria kualitas produk Es Teh Purnama:

Tabel 1. Evaluasi Kriteria Kualitas Produk Es Teh Purnama

Kriteria Kualitas	Standar Produk	Keterangan	Tingkat Kesesuaian
Warna Teh	Coklat keemasan, jernih, tidak keruh	Sesuai	100%
Rasa Manis	Seimbang, tidak terlalu manis/hambar	Sesuai	95%
Kesegaran	Dingin merata, es tidak terlalu banyak	Perlu perbaikan	80%
Kebersihan Cup	Bersih, tidak berbau, tertutup rapat	Sesuai	98%
Takaran Minuman	350ml	Sesuai	97%
Aroma Teh	Harum khas teh, tidak basi	Sesuai	96%

Sumber: Data Primer, Observasi Lapangan (2026)

Dari tabel evaluasi di atas, terlihat bahwa sebagian besar kriteria kualitas sudah terpenuhi dengan baik, namun aspek kesegaran minuman (konsistensi jumlah es) masih perlu mendapatkan perhatian lebih. Ketidakkonsistenan ini menjadi salah satu sumber keluhan pelanggan yang tercatat dalam wawancara.

Identifikasi Permasalahan Kualitas

Melalui penerapan diagram fishbone (cause-and-effect diagram), penelitian ini mengidentifikasi empat kategori akar masalah yang memengaruhi konsistensi kualitas produk Es Teh Purnama, yaitu:

1. Bahan Baku (Material): Kualitas teh daun yang bervariasi antar pemasok dan tidak adanya standar pemilihan bahan baku tertulis. Fluktuasi harga juga mendorong pemilik untuk berganti pemasok tanpa memperhatikan dampak terhadap konsistensi rasa.
2. Metode (Method): Tidak adanya SOP tertulis untuk proses penyeduhan teh (suhu air, lama seduh, takaran daun teh) mengakibatkan variasi rasa antar karyawan dan antar shift. Proses sepenuhnya mengandalkan ingatan dan kebiasaan masing-masing karyawan.
3. Sumber Daya Manusia (Man): Tingkat turnover karyawan yang cukup tinggi (rata-rata 2 karyawan per tahun) mengharuskan pelatihan ulang yang memakan waktu. Belum ada program onboarding atau training terstruktur yang memastikan karyawan baru memahami standar kualitas yang diharapkan.
4. Peralatan (Machine): Tidak adanya alat takar baku untuk es batu dan minuman menyebabkan variasi volume sajian. Kondisi peralatan produksi (teko, ember penyeduh) juga tidak selalu dalam kondisi optimal karena belum ada jadwal pemeliharaan rutin.

Penerapan Seven Tools of Quality

Sebagai solusi terhadap permasalahan yang teridentifikasi, penelitian ini merekomendasikan penerapan tujuh alat pengendalian kualitas (seven tools of quality) yang disesuaikan dengan kapasitas dan kebutuhan UMKM Es Teh Purnama. Berikut adalah uraian penerapan masing-masing alat:

Tabel 2. Penerapan Seven Tools of Quality di Es Teh Purnama

Alat	Deskripsi	Penerapan di Es Teh Purnama
Check Sheet	Lembar pemeriksaan harian	Mencatat jumlah keluhan pelanggan & produk tidak sesuai standar
Histogram	Grafik distribusi frekuensi	Menggambarkan distribusi ketebalan es dan takaran minuman
Diagram Pareto	Diagram 80/20	Mengidentifikasi 20% masalah yang menyebabkan 80% keluhan
Fishbone Diagram	Diagram sebab-akibat	Menganalisis akar masalah: bahan baku, SDM, metode, mesin
Control Chart	Grafik kendali proses	Memantau konsistensi rasa dan standar produksi per hari
Scatter Diagram	Diagram pencar	Melihat korelasi suhu penyimpanan teh dengan kualitas rasa
Stratifikasi	Pengelompokan data	Memisahkan data per shift/karyawan untuk identifikasi variasi

Sumber: Adaptasi dari Ishikawa (1985) dan Heizer & Render (2020)

Rekomendasi Program Perbaikan Kualitas

Berdasarkan analisis permasalahan dan pendekatan seven tools of quality, serta berlandaskan siklus PDCA, penelitian ini merumuskan enam program perbaikan kualitas yang dikelompokkan berdasarkan prioritas dan jangka waktu implementasi. Program-program ini dirancang agar dapat diterapkan secara bertahap tanpa mengganggu operasional harian usaha:

Tabel 3. Rekomendasi Program Perbaikan Kualitas Es Teh Purnama

No	Program	Deskripsi	Prioritas
1	Standarisasi Takaran Es	Penggunaan alat takar baku untuk jumlah es setiap sajian	Jangka Pendek

No	Program	Deskripsi	Prioritas
2	SOP Penyeduhan Teh	Menetapkan waktu, suhu, dan takaran teh secara tertulis	Jangka Pendek
3	Pelatihan Karyawan	Pelatihan berkala tentang standar kualitas dan kebersihan	Jangka Menengah
4	Check Sheet Harian	Pengisian lembar cek kualitas setiap pagi sebelum buka	Jangka Pendek
5	Evaluasi Pelanggan	Formulir feedback pelanggan untuk pemantauan kepuasan	Jangka Menengah
6	Kontrol Bahan Baku	Jadwal pembelian dan penyimpanan teh daun yang konsisten	Jangka Panjang

Sumber: Analisis Peneliti (2026)

Implementasi program-program di atas diharapkan dapat menciptakan sistem pengelolaan kualitas yang lebih terstruktur dan berkelanjutan. Dalam jangka pendek, penerapan check sheet harian dan SOP penyeduhan diperkirakan dapat mengurangi variasi produk sebesar 25–30%. Sementara dalam jangka menengah, program pelatihan karyawan dan evaluasi pelanggan diproyeksikan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 15–20% berdasarkan benchmarking dengan UMKM sejenis yang telah menerapkan pendekatan serupa (Wardhani et al., 2022).

Implikasi Manajerial

Penelitian ini memberikan beberapa implikasi manajerial penting bagi pengelola Es Teh Purnama maupun UMKM minuman serupa. Pertama, dokumentasi standar kualitas merupakan investasi non-finansial yang memberikan return jangka panjang berupa konsistensi produk dan kemudahan pelatihan karyawan baru. Kedua, pengelolaan kualitas tidak harus dimulai dari sistem yang kompleks; cukup dengan alat-alat sederhana yang digunakan secara konsisten. Ketiga, keterlibatan seluruh karyawan dalam proses pengendalian kualitas, sekecil apapun kontribusinya, akan menciptakan rasa kepemilikan (sense of ownership) yang mendorong produktivitas dan komitmen terhadap standar kualitas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. UMKM Es Teh Purnama di Lamongan telah menerapkan beberapa standar kualitas produk secara empiris, namun belum memiliki sistem pengelolaan kualitas yang terstruktur dan terdokumentasi secara formal. Hal ini menjadi celah yang berpotensi mengganggu konsistensi produk seiring pertumbuhan usaha.

2. Permasalahan utama yang teridentifikasi adalah: ketidakkonsistenan takaran es, variasi rasa antar batch produksi, belum adanya SOP tertulis, dan kurangnya program pelatihan karyawan yang terstruktur. Akar masalah ini bersumber dari faktor bahan baku, metode produksi, SDM, dan peralatan.
3. Penerapan seven tools of quality dan siklus PDCA secara bertahap merupakan pendekatan yang tepat dan feasible bagi Es Teh Purnama untuk membangun sistem pengelolaan kualitas yang efektif tanpa memerlukan investasi besar.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran praktis bagi pengelola Es Teh Purnama: (1) Segera menyusun dan mendokumentasikan SOP produksi sebagai langkah prioritas pertama; (2) Melakukan pelatihan karyawan minimal satu kali per kuartal; (3) Mulai menggunakan check sheet sederhana untuk memantau keluhan pelanggan dan ketidaksesuaian produk setiap hari; (4) Menjalin kemitraan dengan pemasok tetap dan menetapkan standar bahan baku yang tidak berubah meskipun harga berfluktuasi; serta (5) Mempertimbangkan pendampingan dari Dinas Koperasi dan UMKM Lamongan atau lembaga pendidikan untuk mendukung pengembangan sistem manajemen kualitas yang lebih komprehensif.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian longitudinal yang mengukur efektivitas penerapan rekomendasi dalam jangka waktu minimal 6 bulan, serta menggunakan metode campuran (mixed-methods) dengan data kuantitatif kepuasan pelanggan untuk hasil yang lebih terukur.

DAFTAR PUSTAKA

- Chase, R. B., Aquilano, N. J., & Jacobs, F. R. (2019). *Operations Management for Competitive Advantage* (14th ed.). McGraw-Hill Education.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press.
- Garvin, D. A. (1984). What does 'product quality' really mean? *Sloan Management Review*, 26(1), 25–43.
- Heizer, J., & Render, B. (2020). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (13th ed.). Pearson Education.
- Ishikawa, K. (1985). *What is Total Quality Control? The Japanese Way*. Prentice-Hall.
- Kementerian Koperasi dan UKM. (2023). *Perkembangan Data Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) dan Usaha Besar (UB) Tahun 2022–2023*. Jakarta: Kemenkop UKM.
- Stevenson, W. J. (2021). *Operations Management* (14th ed.). McGraw-Hill Education.
- Wardhani, R., Setiawan, A., & Pratiwi, D. (2022). Penerapan Total Quality Management pada UMKM Makanan dan Minuman di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 24(1), 45–58. <https://doi.org/10.9744/jmk.24.1.45-58>
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). SAGE Publications.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal o*