



Optimalisasi Proses Operasional Peppy Snacks untuk Mewujudkan UMKM yang Tangguh dan Kompetitif

Raisya Titania Camila¹, Endah Ayu Styowati², Raisya Rizki Tsurrayya³, Cornelia Shinta Rosari⁴, Khusnul Khatima⁵, Davina Rasya S.F.⁶, Shona Shogata⁷, Pamela Barrington⁸
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia¹⁻⁸

*Email Korespondensi: cornelia.shinta.rosari-2023@feb.unair.ac.id

Diterima: 10-06-2025 | Disetujui: 11-06-2025 | Diterbitkan: 13-06-2025

ABSTRACT

This activity is part of the implementation of the Small and Medium Enterprise Management (MUKM) course, which is carried out through mentoring of UMKM Peppy Snacks in Surabaya. Peppy Snacks is a home business that sells Cireng filled with various flavors at affordable prices and has several strategic outlets. During the mentoring process, observations and interviews were conducted to gain an understanding of the business conditions in terms of production, marketing, finance, and human resources. The results show that although the product has great market potential, this business still faces obstacles such as untidy financial records, manual production processes, and difficulties in retaining employees. Based on this analysis, the author recommends several measures, including enhancing the financial recording system, utilizing simple tools to improve production efficiency, and implementing training and incentive systems for employees. It is hoped that these recommendations can help Peppy Snacks develop more optimally and sustainably.

Keywords: Small and Medium Enterprises (SMEs), finance, production, human resources.

ABSTRAK

Kegiatan ini merupakan bagian dari implementasi mata kuliah Manajemen Usaha Kecil dan Menengah (MUKM) yang dilakukan melalui pendampingan terhadap UMKM Peppy Snacks di Surabaya. Peppy Snacks adalah usaha rumahan yang menjual cireng isi berbagai rasa dengan harga terjangkau dan memiliki beberapa outlet strategis. Selama pendampingan, dilakukan observasi dan wawancara untuk memahami kondisi usaha dari sisi produksi, pemasaran, keuangan, dan sumber daya manusia. Hasilnya menunjukkan bahwa meskipun produk memiliki potensi pasar yang besar, usaha ini masih menghadapi kendala seperti pencatatan keuangan yang belum rapi, proses produksi manual, serta kesulitan mempertahankan karyawan. Berdasarkan analisis tersebut, penulis merekomendasikan beberapa hal, antara lain perbaikan sistem pencatatan keuangan, penggunaan alat bantu sederhana untuk efisiensi produksi, serta penerapan pelatihan dan sistem insentif bagi karyawan. Diharapkan rekomendasi ini dapat membantu Peppy Snacks berkembang lebih optimal dan berkelanjutan.

Kata kunci: UMKM, cireng isi, keuangan, produksi, sumber daya manusia.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Raisya Titania Camila, Endah Ayu Styowati, Raisya Rizki Tsurayya, Cornelia Shinta Rosari, Khusnul Khatima, Davina Rasya S.F, Shona Shogata, & Pamela Barrington. (2025). Optimalisasi Proses Operasional Peppy Snacks untuk Mewujudkan UMKM yang Tangguh dan Kompetitif. Indonesia Economic Journal, 1(1), 40-47. <https://doi.org/10.63822/vx5yxn61>

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi nasional, membuka lapangan kerja baru, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu UMKM yang berkembang pada sektor kuliner yaitu Peppy Snacks, khususnya dalam produksi dan penjualan cireng isi. Usaha ini dikelola langsung oleh pemiliknya, dimulai dari produksi adonan hingga distribusi ke empat outlet milik sendiri yang tersebar di wilayah strategis Surabaya. Peppy Snacks menawarkan berbagai varian isian seperti ayam, usus, dan keju, serta memasarkan produknya secara offline melalui stand dan online melalui media sosial. Seluruh proses produksi dilakukan setiap hari di rumah produksi untuk menjaga kesegaran produk. Dalam operasionalnya, pemilik berperan langsung di hampir seluruh aktivitas bisnis, termasuk pengadaan bahan baku, pelatihan karyawan, dan distribusi. Meskipun telah memiliki sistem distribusi langsung dan pemasaran digital yang mulai berjalan, Peppy Snacks masih menghadapi tantangan di bidang operasional, sumber daya manusia, serta efisiensi distribusi. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap manajemen operasional dan strategi pengembangan usaha agar Peppy Snacks dapat terus tumbuh dan bersaing di pasar camilan lokal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai operasional dan permasalahan yang dihadapi oleh UMKM Peppy Snacks. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk mengeksplorasi realitas dan dinamika yang terjadi di lapangan secara langsung, terutama dalam konteks usaha mikro yang memiliki sistem manajemen yang belum terstruktur secara formal.

Penelitian deskriptif kualitatif ini menggunakan teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara dengan informan kunci dan pelaku UMKM untuk memperoleh data primer terkait produksi, pemasaran, sumber daya manusia, dan teknologi. Selain itu, observasi dilakukan untuk mengamati langsung kegiatan produksi dan pemasaran di lapangan, dengan pemilihan narasumber menggunakan teknik purposive sampling dan analisis data mengikuti model interaktif (Siddiq, 2020). Penelitian dimulai dengan sesi wawancara dan observasi lapangan pada tanggal 28 April 2025, setelah mendapatkan persetujuan pemilik UMKM sebagai subjek penelitian. Wawancara dan observasi lapangan terakhir dilakukan pada tanggal 2 April 2025, dimana pemberian rekomendasi dan implementasi akhir yang telah disetujui bersama agar UMKM tersebut dapat berkembang lebih baik setelah proses evaluasi bersama.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara tatap muka dengan pemilik UMKM sebagai narasumber utama. Wawancara berlangsung selama 15–30 menit dan dilakukan secara langsung di lokasi usaha dengan persetujuan partisipan untuk merekam proses wawancara guna memastikan keakuratan data. Teknik wawancara menggunakan pendekatan 5W+1H untuk menggali informasi secara menyeluruh tentang kegiatan operasional usaha. Adapun rumusan pertanyaan yang diajukan meliputi:

- Apa saja produk yang dijual di Peppy Snack?
- Dimana Peppy Snack memasarkan produknya?
- Kapan saja produk Peppy Snack diproduksi?
- Siapa target UMKM Peppy Snack?
- Mengapa terjadi tingkat turnover yang tinggi pada sumber daya manusia UMKM Peppy Snacks?
- Bagaimana cara untuk mengatasi berbagai masalah yang ada pada UMKM Peppy Snacks?

Optimalisasi Proses Operasional Peppy Snacks untuk Mewujudkan UMKM yang Tangguh dan Kompetitif

(Camila, et al.)



Selain wawancara, tim juga melakukan observasi langsung terhadap proses produksi dan operasional outlet untuk memvalidasi informasi yang diperoleh serta mengidentifikasi permasalahan nyata di lapangan. Data yang terkumpul dianalisis secara tematik untuk mengelompokkan isu-isu utama dalam aspek pemasaran, sumber daya manusia, keuangan, dan operasional. Hasil analisis kemudian digunakan untuk merumuskan solusi yang relevan dan aplikatif sesuai dengan kondisi riil UMKM Peppy Snacks.

HASIL DAN PEMBAHASAN

UMKM Peppy Snacks merupakan salah satu industri rumahan yang terletak di Surabaya, industri ini diproduksi pada satu rumah yang kemudian didistribusikan pada outlet-outlet yang dimiliki. Peppy Snacks menjual cireng dengan berbagai isi seperti isi ayam, isi usus, dan isi keju yang kemudian dilengkapi oleh beberapa bumbu berasa. Komposisi pada cireng Peppy hanya menggunakan bahan-bahan tepung tanpa pengawet. Peppy Snacks melakukan proses produksi setiap hari sehingga produk yang dijual selalu *fresh product*. Peppy Snacks dikelola langsung oleh pemiliknya, bahkan setiap harinya pemilik ikut andil dalam semua tahapan produksi. Setelah cireng sudah dibuat, pemilik yang langsung mengantarkan ke empat outlet tersebut untuk digoreng di tempat. Selain itu, dalam menentukan bahan produksi dan bahan baku yang perlu dibelanjakan masih pemilik sendiri yang mengurusnya. Karyawan Peppy ada yang bekerja di rumah produksi bertugas untuk membentuk adonan menjadi bentuk cireng serta mengisinya, sedangkan karyawan yang bekerja di outlet hanya bertugas menggoreng cireng dan menjualnya ke konsumen.

Peppy Snacks melakukan pemasaran melalui *offline* dan *online*. Outlet Peppy Snacks berada di beberapa titik, antara lain di Jl. Semolowaru No. 8, Jl. Bendul Merisi No. 81, Jl. Karangmenjangan No. 111, dan Jl. Srikanan 36A. Tempat-tempat tersebut termasuk strategis dalam penjualan karena berada di wilayah yang ramai penduduk. Peppy Snacks juga melakukan promosi pemasaran di beberapa media sosial yang UMKM tersebut miliki, seperti Instagram. Selain penjualan *offline*, Peppy Snacks juga melakukan penjualan secara *online* melalui DM Instagram atau Whatsapp untuk pembelian produk cireng *frozen*.

Produk Peppy Snacks diproduksi setiap hari di rumah produksinya yaitu di Surabaya. Setiap hari Peppy Snacks memproduksi rata-rata sebanyak 3.000-3.500 cireng. Proses produksinya dimulai dengan membuat adonan yang terbuat dari tepung kemudian diolah menjadi adonan yang siap untuk dicetak menjadi bentuk cireng. Kemudian adonan tersebut diisi dengan beberapa isi seperti usus, ayam atau keju. Setelah cirengnya diisi kemudian cireng ditutup dan siap untuk digoreng. Setelah itu cireng Peppy Snacks didistribusikan ke empat outlet untuk digoreng dan dijual kepada konsumen.

Salah satu hal yang disoroti pada penelitian ini adalah optimalisasi manajemen operasional bagi keberhasilan UMKM. Pelatihan keterampilan manajemen operasional, termasuk pengelolaan persediaan, produksi, distribusi, dan pengendalian kualitas, bertujuan meningkatkan efisiensi operasional bisnis. Dengan manajemen operasional yang baik, UMKM dapat menjamin ketersediaan stok yang cukup tanpa kelebihan persediaan yang membebani kas, meminimalkan waktu produksi dan meningkatkan produktivitas, dan menjalin hubungan baik dengan pemasok demi ketersediaan bahan baku dengan harga bersaing (Hanifah, 2024).

Peppy Snacks menargetkan penjualan pada masyarakat yang berumur 15-40 tahun. Dengan wilayah penjualan yang strategis, UMKM tersebut dapat menjual dengan target yang diharapkan. Wilayah-wilayah outlet yang sudah ada, terdapat banyak mahasiswa di sekitarnya. Selain mahasiswa, juga terdapat

masyarakat sekitar yang suka membeli cireng karena harganya terjangkau dan dapat dijadikan cemilan harian.

Produk cireng menggunakan metode distribusi langsung dengan pengiriman dari rumah produksi ke outlet-outlet yang tersebar. Pengiriman dilakukan setiap hari berdasarkan permintaan dan stok yang tersedia di masing-masing outlet. Pemilik juga berperan langsung dalam proses distribusi ini, baik dari segi perencanaan jumlah yang akan dikirim, hingga pengantaran menggunakan jasa pengiriman instan seperti GoSend atau diantar langsung.

Dalam mengoperasikan bisnisnya, UMKM Peppy Snacks masih mengalami beberapa permasalahan. Oleh karena itu perlu diterapkan beberapa solusi untuk mengatasinya, yaitu:

a. Pengaturan Stok dan Pengiriman yang Lebih Presisi

Salah satu permasalahan utama yang dihadapi oleh Peppy Snacks adalah terjadinya pemborosan waktu (*waste*) dalam bentuk *waiting* pada proses operasional di cabang-cabangnya. Hal ini disebabkan oleh stok cireng yang habis atau hampir habis, sehingga karyawan outlet harus menunggu pengiriman bahan baku dari rumah produksi. Kondisi ini bukan hanya menghambat proses penjualan, namun juga menurunkan produktivitas serta berdampak negatif terhadap kepuasan pelanggan. Untuk mengatasi masalah tersebut, tim melakukan evaluasi dan merancang sistem pengaturan stok dan pengiriman yang lebih presisi.

Strategi ini memiliki tiga tujuan utama: (1) menjamin ketersediaan produk di setiap cabang agar pelanggan tidak mengalami kekosongan stok, (2) meminimalkan waktu tunggu pelanggan, dan (3) meningkatkan efisiensi proses operasional termasuk efisiensi waktu dan tenaga distribusi. Implementasi strategi ini dilakukan melalui empat langkah utama: (1) penataan sirkulasi stok menggunakan tray plastik berkapasitas 50–70 pcs/tray, dengan tray terakhir dijadikan indikator safety stock, (2) pengecekan stok oleh karyawan cabang secara visual berdasarkan sisa tray, (3) komunikasi langsung dengan tim produksi untuk permintaan pengiriman saat stok hampir habis, dan (4) pengiriman cepat dari dapur produksi ke outlet dalam waktu estimasi 20–30 menit.

Sebagai dukungan data yang lebih presisi, dilakukan juga perhitungan kebutuhan safety stock per cabang berdasarkan kecepatan konsumsi dan estimasi waktu pengiriman dari rumah produksi ke masing-masing lokasi cabang. Dengan rata-rata penjualan 100 pcs/jam dan lead time distribusi berdasarkan jarak tempuh, diperoleh estimasi safety stock ideal sebagai berikut:

Tabel 1. Rincian Safety Stocks

Cabang	Jarak Tempuh	Estimasi Lead Time	Safety Stock (pcs)
Jl. Bendul Merisi No. 81	2.5 KM	0.25 jam	38 pcs
Jl. Semolowaru No. 8	5 KM	0.5 jam	75 pcs
Jl. Srikana 36A	5.2 KM	0.5 jam	75 pcs
Jl. Karangmenjangan No. 111	5.3 KM	0.5 jam	75 pcs

a. Standarisasi Rekrutmen & Pelatihan

Peppy Snacks menghadapi tantangan serius dalam menjaga konsistensi kualitas produknya, khususnya pada tekstur dan kematangan cireng. Permasalahan utama yang ditemukan adalah tekstur cireng yang tidak seragam dan proses penggorengan yang terkadang kurang matang. Hal ini menyebabkan variasi kualitas dari satu *batch* ke *batch* lainnya, sehingga pengalaman konsumen menjadi tidak konsisten dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Ketidakteraturan dalam proses produksi ini bisa berdampak negatif terhadap citra merek dan loyalitas pelanggan, terutama di tengah persaingan pasar camilan yang semakin ketat.

Dari hasil wawancara dengan pemilik UMKM, disebutkan bahwa “kadang ada yang keras banget, kadang malah terlalu lembek atau masih mentah di tengah, terutama kalau pegawai baru masih belum terbiasa.” Hal ini menunjukkan belum adanya standarisasi keterampilan produksi secara menyeluruh, khususnya saat terjadi pergantian karyawan atau penerimaan karyawan baru.

Langkah pertama yang dapat dilakukan untuk mengatasi hal tersebut adalah memberikan pelatihan rutin kepada seluruh karyawan produksi mengenai standar operasional prosedur (SOP) dalam pengolahan dan penggorengan cireng. Pelatihan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pekerja memahami teknik yang tepat dalam mengolah adonan, mengatur suhu penggorengan, serta menentukan waktu memasak yang ideal untuk menghasilkan tekstur dan rasa yang konsisten.

Selain pelatihan, Peppy Snacks juga perlu menerapkan sistem pengecekan mutu (*quality control*) di akhir proses produksi. Pengecekan ini dilakukan sebelum produk dikirim ke outlet untuk memastikan bahwa setiap cireng yang dijual telah memenuhi standar kualitas yang ditetapkan, baik dari segi tekstur, bentuk, atau pun rasa. Petugas QC dapat menggunakan checklist mutu harian yang berisi indikator sederhana, seperti warna, tekstur luar, dan kondisi isian. Evaluasi *checklist* dilakukan setiap akhir pekan bersama tim produksi untuk perbaikan proses secara berkelanjutan (*continuous improvement*). Dengan penerapan pelatihan dan *quality control* secara rutin, diharapkan produk Peppy Snacks dapat memiliki standar kualitas yang konsisten, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memperkuat posisi usaha di pasar camilan lokal.

Tabel 2. Rincian Hari Pelatihan

Kegiatan Pelatihan	Penanggung Jawab	Output
Pengenalan produk & SOP produksi (kebersihan, keselamatan kerja, standar rasa)	Senior produksi / Owner	Karyawan memahami produk & standar
Praktik membuat cireng (adonan, isian, bentuk)	Buddy (pendamping)	Bisa produksi dasar dengan supervisi
Praktik penjualan, pelayanan konsumen, pengemasan	Karyawan lama outlet	Menguasai sistem jual beli di outlet
Evaluasi singkat (cek rasa, kecepatan kerja, sikap)	Owner & Buddy	Keputusan lanjut / pelatihan tambahan

b. Produksi Berdasarkan Permintaan

Permasalahan utama yang dihadapi UMKM Peppy Snacks terletak pada penurunan kualitas cireng akibat penyimpanan adonan yang terlalu lama, sehingga produk akhir menjadi keras dan kurang kenyal, yang pada akhirnya menurunkan tingkat kepuasan konsumen. Untuk mengatasi hal ini dan mencapai tujuan dalam menciptakan produk cireng berkualitas tinggi yang mampu menarik minat pasar, memenuhi permintaan tanpa terjadi overproduction, serta mengoptimalkan penggunaan bahan baku agar tidak terjadi pemborosan biaya produksi, diperlukan langkah-langkah strategis yang terukur. Salah satu solusi utama adalah menerapkan sistem First-In First-Out (FIFO) dalam pengelolaan bahan baku dan adonan, sehingga bahan yang lebih dulu masuk akan digunakan terlebih dahulu, meminimalkan risiko penurunan mutu akibat penyimpanan berlebih. Selain itu, penyusunan jadwal produksi harian harus didasarkan pada rata-rata permintaan aktual dari masing-masing outlet, bukan sekadar perkiraan, agar produksi lebih tepat sasaran dan stok tetap terjaga. Langkah berikutnya adalah mengurangi jumlah adonan yang diproduksi tanpa adanya pesanan yang jelas, serta lebih mengandalkan data penjualan harian sebagai dasar pengambilan keputusan produksi.

c. Profesionalisasi Bisnis Keluarga & SDM

Peppy Snacks juga menghadapi tantangan dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM) akibat sistem yang tidak terstruktur dan masih bersifat informal. Penilaian kinerja dilakukan secara subjektif tanpa standar yang jelas, pelatihan karyawan jarang dilakukan, dan pemberian insentif tidak memiliki aturan yang pasti. Hal ini berdampak pada menurunnya semangat kerja karyawan, kualitas produk yang tidak konsisten, serta tingginya tingkat keluar-masuk karyawan. Untuk mengatasi masalah tersebut, Peppy Snacks akan mengembangkan sistem absensi dan penilaian kinerja secara digital. Aplikasi absensi digital akan digunakan untuk mencatat kehadiran secara *real-time*, yang nantinya akan menjadi bagian dari data penilaian kinerja yang objektif. Penilaian ini tidak hanya berdasarkan kehadiran, tetapi juga mencakup produktivitas dan hasil kerja karyawan. Selanjutnya, sistem insentif akan diperbaiki dengan memberikan penghargaan berdasarkan kinerja. Karyawan yang menunjukkan hasil kerja terbaik akan mendapatkan bonus, atau sertifikat penghargaan. Semua bentuk insentif akan diberikan secara adil dan transparan berdasarkan data penilaian, bukan karena kedekatan personal dengan atasan. Dengan langkah ini, diharapkan pengelolaan SDM menjadi lebih profesional, karyawan lebih termotivasi, kualitas produk lebih terjaga, dan tingkat retensi karyawan meningkat.

Langkah ini juga relevan untuk mengatasi persoalan tingginya turnover karyawan di Peppy Snacks, yang menurut pemilik, “kadang cuma kerja 2-3 bulan terus keluar, padahal belum benar-benar bisa kerja sesuai cara kita.” Oleh karena itu, proses rekrutmen juga perlu distandarisasi dengan lebih selektif, termasuk uji keterampilan dasar dan pemahaman kerja sebelum diterima. Sistem gaji berbasis harian yang dihitung bulanan bisa tetap digunakan, namun perlu dibarengi dengan kontrak kerja ringan agar ada komitmen jangka pendek.

KESIMPULAN

Melalui artikel ini, penulis telah mencoba mengulas permasalahan utama yang dihadapi oleh UMKM Peppy Snacks, khususnya dalam aspek operasional seperti waiting time, transportation, dan pengelolaan

sumber daya manusia. Dengan menggunakan pendekatan analisis 7 Waste, penulis merumuskan solusi strategis yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi kerja, kualitas layanan, serta keberlanjutan bisnis.

Penulis berharap artikel ini dapat memberikan wawasan praktis dan aplikatif, terutama bagi pelaku UMKM yang menghadapi tantangan serupa dalam pengelolaan rantai pasok dan manajemen tim. Semoga ide dan strategi yang dipaparkan mampu menjadi inspirasi dalam membangun sistem operasional yang lebih terstruktur dan adaptif terhadap perubahan. Penulis menyadari bahwa pembahasan dalam artikel ini masih memiliki keterbatasan, sehingga kritik dan saran sangat terbuka guna menyempurnakan karya selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- (n.d.). Siddiq, M. A., Kusuma, H. A. R., & Apriani, F. (2020). Pengembangan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah oleh Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Kutai Kartanegara. *eJournal Administrasi Publik*, 8(3), 9196–9207.
- (n.d.). Hanifah, H., Mala, I. K., & Sutantri, S. (2024). Optimalisasi Manajemen Operasional UMKM: Strategi Efektif untuk Keberhasilan Bisnis. *Jurnal Kajian Ilmiah Multidisipliner*, 8(6), 647–652.
- Sagala, K., Madiistriyatno, H., & Azmy, F. (2025). Mewujudkan Desa Jambenenggang yang Ramah UMKM: Mewujudkan Desa Tangguh menuju Kemandirian. *Mandalika Journal of Community Services*, 2(1), 5-10.
- Sudjana, K., & Rizkison, R. (2020). Peran Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) dalam mewujudkan ekonomi syariah yang kompetitif. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(2), 175-194.
- Radyanto, M. R., & Prihastono, E. (2020). Pengembangan Sistem Pendampingan Usaha Berkelanjutan Bagi UMKM Berbasis Sistem Manajemen Kinerja. *Opsi*, 13(1), 17-24.