

ABSTRAK

Industri coffee shop di Kota Semarang mengalami perkembangan yang pesat sehingga menimbulkan makin ketatnya persaingan antarpelaku usaha. Pada kondisi persaingan tersebut, pemilik usaha coffee shop dituntut untuk meningkatkan kinerja operasional agar dapat mempertahankan keberlangsungan bisnisnya. Namun demikian, masih banyak coffee shop yang menghadapi berbagai permasalahan operasional seperti ketidakakuratan pengelolaan persediaan, ketidakkonsistenan alur kerja, serta lambatnya respons terhadap permintaan pelanggan. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa proses operasional yang belum mencapai optimal. Maka dari itu, tujuan pada penelitian ini berupa menganalisis pengaruh Lean Management terhadap Business Performance dengan mempertimbangkan peran mediasi Operational Efficiency dan Operational Responsiveness.

Pendekatan berupa kuantitatif disertai dengan metode survei menjadi metode yang diterapkan pada penelitian ini. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada pemilik dan general manager coffee shop di Kota Semarang. Jumlah responden yang terdapat pada penelitian ini berada pada angka 112 responden yang pemilihannya menggunakan teknik berupa purposive sampling. Data yang sudah didapat ini selanjutnya melalui proses analisis menerapkan metode Structural Equation Modeling (SEM) yang menggunakan bantuan dari proses AMOS guna melakukan pengujian hubungan antara Lean Management, Operational Efficiency, Operational Responsiveness, dan Business Performance.

Hasil yang didapat menjelaskan Lean Management berpengaruh positif dan signifikan terhadap Operational Efficiency dan Operational Responsiveness. Selanjutnya, Operational Efficiency dan Operational Responsiveness juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Business Performance. Selain itu, hasil yang didapat juga menjelaskan Lean Management tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap Business Performance, namun memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan melalui Operational Efficiency dan Operational Responsiveness sebagai variabel mediasi. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan Lean Management pada coffee shop akan lebih efektif dalam meningkatkan kinerja bisnis apabila mampu meningkatkan efisiensi operasional dan responsivitas terhadap kebutuhan pelanggan.

Kata Kunci: Manajemen Rapi, Efisiensi Operasional, Responsivitas Operasional, Kinerja Bisnis, Kedai Kopi