

Tinjauan Mata Kuliah

Buku materi pokok Manajemen Operasi Jasa ini disusun untuk membantu pemahaman Anda mengenai mata kuliah Manajemen Operasi Jasa. Mata kuliah manajemen operasi jasa membahas mengenai pengertian manajemen operasional jasa, input, proses dan *output* pekerjaan jasa, pengertian jasa menurut para ahli, ciri-ciri jasa, lingkup perusahaan yang bergerak di industri jasa, dan memberikan gambaran tentang bagaimana peran dan pekerjaan dibidang jasa bagaimana merencanakan kegiatan operasionalnya dengan melakukan peramalan, serta pengelolaannya. Manajemen operasi jasa itu sendiri adalah bentuk dari pengelolaan atau pengaturan yang menyeluruh terhadap hasil dari bidang jasa. Manajemen operasi jasa memiliki pengertian yang lebih sempit karena khusus membahas tentang penerapan manajemen operasi pada perusahaan-perusahaan jasa. Perlu dipahami bahwa penekanan manajemen jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan barang yang bisa diraba tetapi jasa hanya bisa dirasakan tidak memiliki bentuk yang jelas (tidak berwujud), berbeda-beda, tidak dapat dipisahkan, dan tidak tahan lama. Pengertian jasa adalah suatu kegiatan atau aktivitas yang memberikan nilai tambah untuk ekonomi dengan manfaat yang ditawarkan kepada pihak-pihak yang bentuknya tidak berwujud, di produksi, dan di konsumsi secara bersamaan serta tidak memiliki kepemilikan

Memahami pengertian tentang pengelolaan manajemen operasi jasa, sebaiknya perlu pengetahuan tentang pengertian dari manajemen operasi, pengertian jasa, ciri-ciri jasa, metode yang digunakan untuk mengelola atau memprediksi kebutuhan jasa, jenis pekerjaan dibidang jasa, perusahaan yang bergerak dibidang jasa, bagaimana mengevaluasi kinerja atau tingkat kepuasan pengguna produk jasa. Buku materi ini terdiri atas 9 (sembilan) modul. Berikut ini adalah tujuan instruksional yang diharapkan dapat dicapai setelah mempelajari modul-modul dalam mata kuliah Manajemen Operasi Jasa.

Modul 1 : Manajemen Operasi Jasa

- 1.1 Pengertian Manajemen Operasi Jasa
 - 1.1.1 Input Proses *Output*
 - 1.1.2 Pengorganisasian untuk Menghasilkan Barang dan Jasa
 - 1.1.3 Sejarah Manajemen Operasi
- 1.2 Pengertian Jasa
 - 1.2.1 Penawaran Jasa
 - 1.2.2 Permintaan Jasa
 - 1.2.3 Ciri-Ciri Jasa
 - 1.2.4 Perbedaan karakteristik barang dan Jasa
 - 1.2.5 Lingkup Pekerjaan Jasa

- 1.3 Pengertian Produktivitas
 - 1.3.1 Pengukuran Produktivitas
 - 1.3.2 Pengukuran Produktivitas Parsial
 - 1.3.3 Pengukuran Produktivitas Total
 - 1.3.4 Variabel Produktivitas
 - 1.3.5 Produktivitas Sektor Jasa

Modul 2 Peramalan, *Service Delivery*, dan Evaluasi Keberlangsungan Bisnis Jasa

- 1.1 Pengertian Peramalan
 - 1.1.1 Tujuh Langkah dalam Sistem Peramalan
 - 1.1.2 Metode Peramalan
 - 1.1.3 Peramalan dalam Industri Jasa
- 1.2 *Service Delivery*
 - 1.2.1 Bentuk Jasa Pengiriman
 - 1.2.2 Pelayanan Publik atau Pelayanan Umum
- 2.3. Evaluasi Keberlangsungan Bisnis Jasa
 - 2.3.1. Pengantar Monitor dan Evaluasi
 - 2.3.2. Tujuan Evaluasi
 - 2.3.3. Manfaat Monitor dan Evaluasi
 - 2.3.4. Jenis Evaluasi
 - 2.3.5. Bisnis Jasa

Modul 3 Strategi Operasi

- 3.1 Strategi Operasi
 - 3.1.1 Strategi Operasional
 - 3.1.2 Mengembangkan Misi dan Strategi
 - 3.1.3 Memperoleh Keunggulan Kompetitif Melalui Operasi
 - 3.1.4 Masalah-Masalah dalam Strategi Operasi
 - 3.1.5 Pilihan Strategi Global
 - 3.1.6 Strategi pengendalian
 - 3.1.7 Proses Pengendalian Operasional
 - 3.1.8 Strategi Proses
 - 3.1.9 Analisis dan desain proses
- 3.2 Desain Proses pada Industri Jasa
 - 3.2.1 Interaksi Pelanggan dan Desain Proses
 - 3.2.2 Teknologi Produksi
 - 3.2.3 Teknologi di Sektor Jasa
 - 3.2.4 Etika dan Proses Ramah Lingkungan
 - 3.2.5 Strategi Kapasitas dan Kendala
 - 3.2.6 Kapasitas dan Strategi
 - 3.2.7 Perencanaan Kapasitas untuk Produksi Jasa

Modul 4 Strategi Lokasi dan Tata Letak

- 4.1 Strategi Lokasi
 - 4.1.1 Faktor-faktor yang memengaruhi lokasi
 - 4.1.2 Metode Mengevaluasi Alternatif Lokasi
 - 4.1.3 Strategi Lokasi Jasa
- 4.2 Tata Letak
 - 4.2.1 Pentingnya desain tata letak
 - 4.2.2 Jenis Tata Letak
 - 4.2.3 Perencanaan Tata Letak Sistematis
 - 4.2.4 Konsep Perhitungan Tata Letak

Modul 5 Manajemen Pengendalian

- 5.1 Pembelajaran Pengendalian Kualitas
 - 5.1.1 Unsur Kualitas Produk
 - 5.1.2 Tinjauan atas *Total Quality Management*
 - 5.1.3 Perbaikan Berkesinambungan
 - 5.1.4 Six Sigma
 - 5.1.5 Berchmaking TQM
 - 5.1.6 *Just in time*
 - 5.1.7 Konsep Taquchi
 - 5.1.8 Gugus Kendali Mutu
 - 5.1.9 Dimensi Kualitas
 - 5.1.10 TQM dan Jasa
- 5.2 Pembelajaran Manajemen Pengadaan
 - 5.2.1 Tugas Manajemen Pengadaan
 - 5.2.2 Aplikasi Pendukung Pengadaan
- 5.3 Manajemen Persediaan
 - 5.3.1 Teori Persediaan
 - 5.3.2 Order *Quantity Model*
- 5.4 Manajemen Pembelian
 - 5.4.1 Pengertian *Purchasing*
 - 5.4.2 Sejarah Fungsi Pembelian
 - 5.4.3 Prinsip dalam Manajemen Pembelian
 - 5.4.4 Aktivitas *Purchasing*
 - 5.4.5 Kinerja *Purchasing*
 - 5.4.6 *Supplier*
 - 5.4.7 *Mulri Criteria Decision Making*

Modul 6 Pengukuran Kinerja *Performance Measurement Analisis SWOT, Balanced Scorecard*

- 6.1 Pengukuran Kinerja *Performance Measurement*
 - 6.1.1. Tujuan Pengukuran Kinerja
 - 6.1.2. *Interlinking*

- 6.1.3. Target dan *Reward*
- 6.1.4. *Benchmarking*
- 6.2 Pembelajaran Analisis SWOT
 - 6.2.1 Analisis Kekuatan dan Kelemahan
 - 6.2.2 Analisis Peluang dan Ancaman
 - 6.2.3 Contoh Analisis SWOT pada Perusahaan
- 6.3 Pembelajaran *Balance Scorecard*
 - 6.3.1 Definisi *Balance Scorecard*
 - 6.3.2 Karakteristik *Balance Scorecard*
 - 6.3.3 Faktor Keberhasilan *Balance Scorecard* pada Kritisal (*Critical Success Factors*)

Modul 7 Manajemen Rantai Pasokan

- 7.1 Pembelajaran Manajemen Rantai Pasokan
 - 7.1.1 Ekonomi Rantai Pasok
 - 7.1.2 Strategi Enam Sumber
 - 7.1.3 Pengelolaan Rantai Pasokan yang Terintegrasi
 - 7.1.4 Pemilihan Vendor
- 7.2 Pembelajaran Kinerja Rantai Pasokan
 - 7.2.1 *Financial Performance Measurement System* (FPMS)
 - 7.2.2 *Non Financial Performance Measurement System* (NFPMS)
 - 7.2.3 Manajemen Logistik
 - 7.2.4 Manajemen Distribusi

Modul 8 : Manajemen Sumber Daya Manusia

- 8.1 Pembelajaran Manajemen Sumber Daya Manusia
 - 8.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia
 - 8.1.2 Sumber Daya Manusia
 - 8.1.3 Peran Strategis Manajemen Sumber Daya Manusia
 - 8.1.4 Paradigma Manajemen Sumber Daya Manusia
 - 8.1.5 Perencanaan Sumber Daya Manusia
- 8.2 Pembelajaran Prosedur Perencanaan Sumber Daya Manusia
 - 8.2.1 Perencanaan Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia
 - 8.2.2 Audit Sumber Daya Manusia
 - 8.2.3 Pentingnya Perencanaan Sumber Daya Manusia
 - 8.2.4 Manfaat Perencanaan Sumber Daya Manusia
 - 8.2.5 Klasifikasi Pekerjaan dan Aturan Kerja
 - 8.2.6 Desain Pekerjaan

Modul 9 Alat Bantu Pengambilan Keputusan

- 9.1. Proses Pengambilan Keputusan
 - 9.1.1. Riset Opsai dalam Pengambilan Keputusan
 - 9.1.2. Metode Transportasi
 - 9.1.3. Metode Vogel's (*Approximation Methode* (VAM))
 - 9.1.4. Metode Pojok Kiri atas (*Northwest Corner*)
 - 9.1.5. Metode Ongkos Terkecil (*Least Cost*)
 - 9.1.6. Metode *Stepping Stone*
- 9.2. Studi Kelayakan
 - 9.2.1. *Internal Rate of Return* (IRR)
 - 9.2.2. *Benefit Cost Ratio* (BCR)
 - 9.2.3. *Net Present Value* (NPV)
 - 9.2.4. Kurva Pembelajaran (*Learning Curve*)
- 9.3. Pembelajaran Teori Antrean
 - 9.3.1. Konsep Teori Antrean
 - 9.3.2. Sistem Antrean
 - 9.3.3. Sistem Pelayanan Antrean
 - 9.3.4. Struktur Antrean
 - 9.3.5. Ketersediaan Pelayanan
 - 9.3.6. Perilaku Biaya Antrean
 - 9.3.7. Model Antrean

Peta Kompetensi Manajemen Operasi Jasa/EMBS4316/3 SKS

