

**ANALISIS MANAJEMEN OPERASIONAL JASA LOGISTIK DALAM  
UPAYA MENINGKATKAN EFISIENSI KINERJA PERUSAHAAN DI UD.  
SUMBER AYU KECAMATAN PUGER**

**SKRIPSI**



Oleh:

**FITROH NURUL JANNAH**

NIM. 083144194

Dosen Pembimbing

**Hj. Nurul Setianingrum, SE., MM.**

**NIP : 196905231998032001**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**SEPTEMBER 2018**

**ANALISIS MANAJEMEN OPERASIONAL JASA LOGISTIK DALAM  
UPAYA MENINGKATKAN EFISIENSI KINERJA PERUSAHAAN DI UD.  
SUMBER AYU KECAMATAN PUGER**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh:

Fitroh Nurul Jannah  
NIM. 083144194

Disetujui Pembimbing

**Hj. Nurul Setianingrum, SE., M.M.**  
NIP. 19690523 199803 2 001

**ANALISIS MANAJEMEN OPERASIONAL JASA LOGISTIK DALAM  
UPAYA MENINGKATKAN EFISIENSI KINERJA PERUSAHAAN DI UD.  
SUMBER AYU KECAMATAN PUGER**

**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
Persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Ekonomi Syariah

Hari: Jum'at

Tanggal: 14 September 2018

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

**Dr. Abdul Rokhim, M.E.I**  
NIP: 19730830 199903 1 002

**Toton Fanshurna, M.E.I**  
NIP: 19811224 201101 1 008

Anggota:

1. Dr. Abdul Rokhim, M.EI
2. Hj. Nurul Setianingrum, SE., MM

Menyetujui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**H. Chotib, S.Ag, MM**  
NIP: 19710727 200212 1 003

## MOTTO

وَلِكُلِّ دَرَجَاتٍ مِّمَّا عَمِلُوا ۖ وَلِيُؤْتِيَهُمْ أَجْرَهُمْ وَهُمْ لَا يَظْلَمُونَ ﴿١٩﴾

Artinya: “dan setiap orang memperoleh tingkatan sesuai dengan apa yang telah mereka kerjakan, dan agar Allah mencukupkan balasan perbuatan mereka, dan mereka tidak dirugikan”. (al-Ahqaf: 19)<sup>1</sup>



<sup>11</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah untuk Wanita*, ( Bandung: Penerbit Jabal 2008), 504.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Bersama dengan rasa syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga karya tulis ini terselesaikan melalui proses yang indah walaupun masih jauh dari kesempurnaan. Dengan iringan do'a dan rasa syukur kupersembahkan karya tulis ini kepada:

1. Kedua orang tuaku Aby Ghozali dan Umy Rumilah atas kesabaran dan kasih sayangnya yang tiada tara, yang telah berkorban dengan segenap jiwa dan raga, do'a-do'a yang selalu dipanjatkan setiap waktu hingga mengantarkanku pada pendidikan yang lebih tinggi serta telah menjadi motivator terhebat dalam hidupku, semoga Allah senantiasa melimpahkan hidayah-Nya, kepada keduanya Amin.
2. Untuk kedua kakakku Ahmad Erfan Efendi dan Erni Sustiana yang menjadi motivator penyemangat dalam penulisan karya tulis ini dan seluruh keluarga besar dari Aby dan Umy yang juga selalu mendo'akan, memberikan semangat, serta nasihat-nasihat yang penuh makna dalam hidupku.
3. Almamaterku, tempat menimba ilmu dan menemukan banyak pengalaman yang tidak terlupakan, lembaga pendidikan MI Bustanul Ulum 04, Pondok Pesantren Baitul Arqom dan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.
4. Semua teman-temanku tersayang kelas K4 Ekonomi Syariah angkatan 2014 yang selama 4 tahun bersama-sama berjuang dalam menimba ilmu.

5. Seluruh saudaraku di kontrakan pitek (Ipeh, Nurul, Diana, Syarifah, Ruri, Kiki, Sisil) yang telah menyemangati selama penulisan karya tulis ini.



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, perencanaan, pelaksanaan dan penyelesaian dalam penulisan karya tulis ini. Sholawat serta salam selalu kita haturkan kepada Rasulullah Saw yang telah membawa kita menuju jalan yang terang benderang yakni agama Islam.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan dari banyak pihak, oleh karena itu ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya penulis haturkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.
2. Bapak Dr. Moch. Chotib, S.Ag, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember.
3. Bapak M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember.
4. Ibu Nikmatul Masruroh, M.E.I., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember.
5. Ibu Hj. Nurul Setianingrum SE., M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember dan pembimbing skripsi, yang telah memberikan waktu dan kesabarannya dalam membimbing dalam proses menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak H. Ahmad Suherman selaku pemilik dan pimpinan perusahaan jasa logistik UD Sumber Ayu dan karyawan-karyawan perusahaan yang telah mengizinkan dan membantu peneliti dalam proses penelitian dengan baik.
7. Segenap tim penguji ujian skripsi bapak Agung Parmono, SE., M.Si. Bapak Dr. Abdul Rokhim, M.EI, ibu Nurul Setianingrum, SE., MM dan bapak Toton Fanshurna, S. Th. I., M.E.I yang sudah memberikan waktunya untuk bersabar dalam membimbing dalam proses ujian skripsi.
8. Segenap dosen beserta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember. Yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang bermanfaat bagi kehidupan nantinya.

Mudah-mudahan segala bentuk pertolongan yang diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang terbaik dari Allah SWT, dan semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terkait serta dengan harapan dapat disempurnakan oleh peneliti-peneliti yang lainnya.

Jember, 03 Oktober 2018

Fitroh Nurul Jannah



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	iii
<b>MOTTO</b> .....	iv
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>ABSTRACK</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Definisi Istilah .....	8
F. Sistematika Pembahasan.....	9
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	11
B. Kajian Teori .....	24
1. Manajemen Operasional.....	24

2. Pelayanan Terhadap Pelanggan.....	28
3. Pelayanan dan Keunggulan Strategis .....	34
4. Pemrosesan Pesanan ( <i>Order Processing</i> ) .....	42
5. Efisiensi Kinerja.....	45

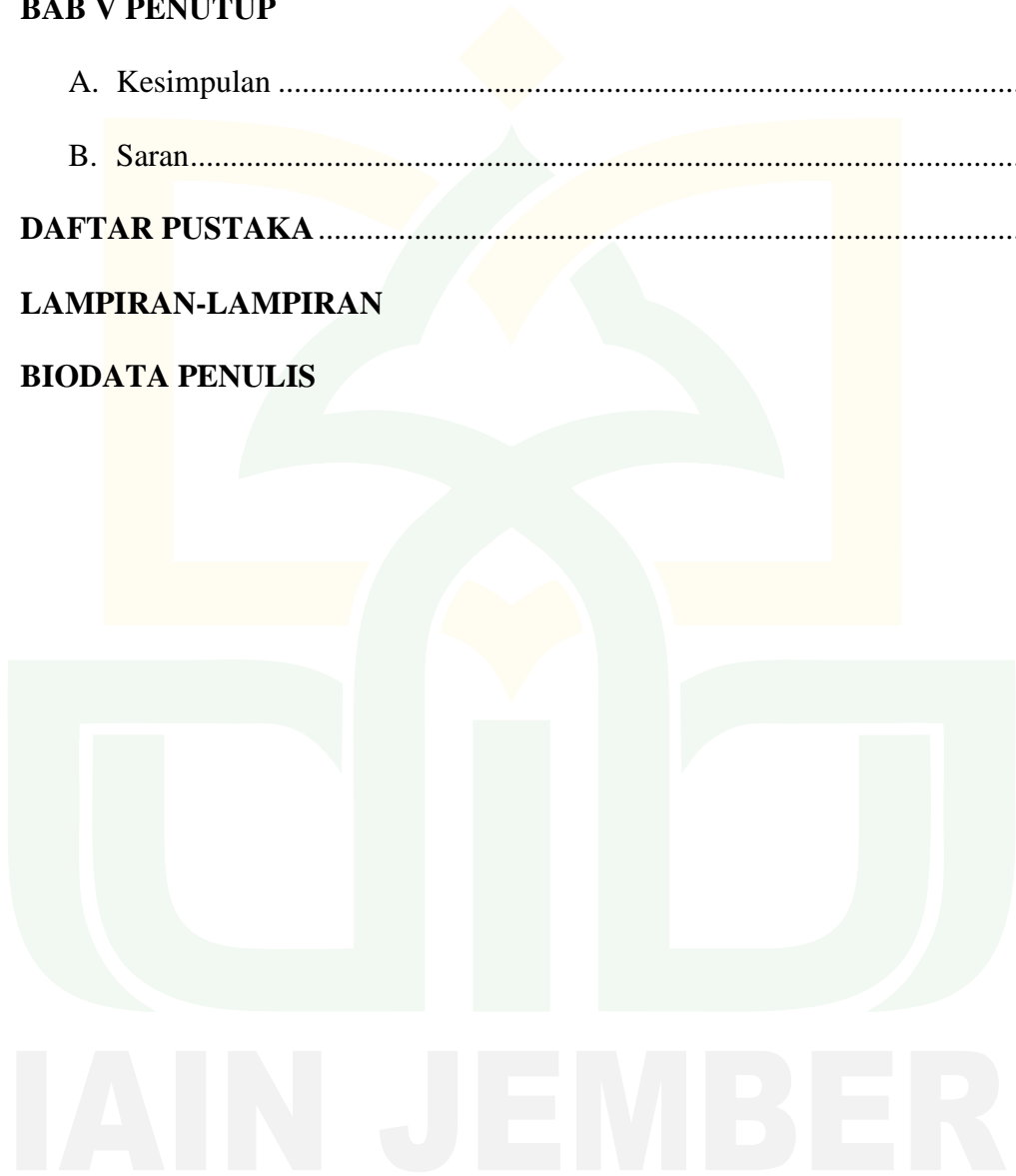
### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	47
B. Lokasi Penelitian.....	47
C. Subyek Penelitian.....	48
D. Teknik Pengumpulan Data.....	48
E. Analisis Data.....	51
F. Keabsahan Data .....	52
G. Tahapan–Tahapan Penelitian .....	53

### **BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

A. Gambaran Objek Penelitian .....	56
1. Sejarah Perusahaan UD Sumber Ayu .....	56
2. Profil Perusahaan UD Sumber Ayu .....	57
3. Visi dan Misi Perusahaan UD Sumber Ayu.....	58
4. Struktur Organisasi Perusahaan UD Sumber Ayu .....	58
5. Jumlah Transportasi Perusahaan UD Sumber Ayu.....	60
6. Letak Geografis Perusahaan UD Sumber Ayu .....	57
B. Penyajian Data dan Analisis.....	62
1. Manajemen Operasional yang Perusahaan UD Sumber Ayu .....	62

2. Upaya Perusahaan UD Sumber Ayu dalam Meningkatkan Efisiensi Kinerja Perusahaan .....	81
C. Pembahasan Temuan.....	84
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	92
B. Saran.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>BIODATA PENULIS</b>	



## DAFTAR TABEL

No. Urutan	Hal.
2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu .....	20
2.2 Fungsi Produksi .....	27
2.3 Proses Pemesanan .....	43
4.1 Struktur Organisasi Perusahaan UD Sumber Ayu .....	58
4.2 Transportasi UD Sumber Ayu .....	61



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Manajemen operasional merupakan suatu kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan, pengkoordinasian, penggerakan dan pengendalian aktivitas organisasi atau perusahaan bisnis atau jasa yang berhubungan dengan proses pengolahan masukan menjadi keluaran dengan nilai tambah yang lebih besar.<sup>1</sup>

Manajemen operasional merupakan kegiatan untuk mengatur dan mengkoordinasikan penggunaan sumber-sumber daya yang berupa sumber daya manusia, sumber daya alat dan sumber daya dana serta bahan, secara efektif dan efisien, untuk menciptakan dan menambah kegunaan (*utility*) sesuatu barang atau jasa.

Dari pengertian di atas, dapatlah dinyatakan bahwa manajemen operasional merupakan proses pencapaian dan pengutilisasian sumber-sumber daya untuk memproduksi atau menghasilkan barang-barang atau jasa-jasa yang berguna sebagai usaha untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Sasaran dari organisasi itu antara lain adalah untuk memperoleh laba tertentu atau memaksimalkan laba, memberikan pelayanan dengan tingkat pelayanan yang baik, serta berupaya dan berusaha untuk menjamin eksistensi dari

---

<sup>1</sup> Murdifi Haming dan Mahfud Nurnajamuddin, *Manajemen Produksi Modern "Operasi Manufaktur dan Jasa"* (Jakarta: PT. Bumi Aksara 2007), 19.

organisasi tersebut. Sumber-sumber daya yang dipergunakan dalam organisasi berbeda-beda tergantung dari keluaran (output) atau produk yang dihasilkan.<sup>2</sup>

Jasa pengiriman barang merupakan sebuah bisnis jasa yang memberikan layanan pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lain. Perusahaan ataupun Individu dapat mengirim barang menggunakan jasa logistik baik dalam jumlah kecil atau besar, mereka dapat dengan mudah mengirimkan barangnya dari dalam dan luar kota, bahkan ke luar negeri maupun dalam negeri dengan menggunakan jasa pengiriman barang untuk mengirimkan barang-barang tersebut. Industri jasa pengiriman tentu saja memberikan dampak positif kepada dunia usaha karena dapat membantu pendistribusian barang kepada para konsumen untuk meningkatkan percepatan pengiriman barang yang saat ini banyak dibutuhkan. Seseorang akan sangat mudah dalam hal pengiriman barang dengan tempat mereka yang berbeda-beda. Syarifuddin, direktur Asperindo (Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres, Pos dan logistik Indonesia) mengatakan ada dua faktor lain yang membuat industri pengiriman barang terus tumbuh. Pertama, bisnis kirim mengirim barang akan selalu ada selama perdagangan ada. Pasalnya, belum ada teknologi yang mampu memindahkan barang fisik dari satu tempat ke tempat lain tanpa perantara. Kedua, volume pengiriman barang di Indonesia selalu meningkat sebesar 14,7 % setiap tahun. Bahkan pada tahun lalu nilainya

---

<sup>2</sup> Sofjan Assauri, *Manajemen Produksi dan Operasi*, (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia 2007), 13.

mencapai Rp. 2105 triliun. Hal tersebut hampir sama dengan APBN Indonesia.<sup>3</sup>

Melihat dari perkembangan industri jasa pengiriman barang mampu memberikan kontribusi yang tidaklah sedikit bagi pendapatan sebuah perusahaan, sehingga tidak heran jika industri ini terus tumbuh dan semakin menjamur. Bagaimana tidak, dilihat dari sisi geografis Indonesia yang memiliki banyak pulau, tentunya jasa ini sangat diperlukan untuk mengantarkan barang dari satu tempat ke tempat lainnya atau dari satu pulau ke pulau lainnya.

Saat ini persaingan bisnis jasa pengiriman barang yang semakin ketat mengharuskan perusahaan mempersiapkan diri sebaik mungkin jika masih ingin mempertahankan eksistensi dalam persaingan antar perusahaan sejenis lainnya. Semakin tinggi kebutuhan masyarakat akan jasa pengiriman barang, membuat banyak perusahaan yang bergerak dibidang jasa ini berlomba agar kualitas jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut lebih unggul dibandingkan dengan perusahaan sejenis lainnya.

Dalam menjaga bisnis logistik ini tetap berjalan dan berkembang, maka perusahaan haruslah dapat mengelola operasional dalam perusahaannya secara maksimal, untuk menjaga persaingan dalam era globalisasi. Pengelolaan yang baik dalam operasional perusahaan sangat dibutuhkan oleh sebuah perusahaan ekspedisi agar mampu meningkatkan efisiensi kinerja pada perusahaannya.

---

<sup>3</sup> [Http://m.bisnis.com/industri/read/20170413/98/644856/ini-alasan-mengapa-bisnis-pengiriman-barang-tetap-dibutuhkan](http://m.bisnis.com/industri/read/20170413/98/644856/ini-alasan-mengapa-bisnis-pengiriman-barang-tetap-dibutuhkan). diakses pada tanggal 20 Oktober 2017

Efisiensi penting bagi suatu organisasi dan juga untuk masyarakat luas, karena efisiensi di dalam suatu bidang atau area yang lebih luas, membutuhkan usaha-usaha yang lebih intensif. Penggunaan sumber-sumber daya (resources) secara efisien merupakan cara yang menonjol dari manajer produksi dan operasi untuk dapat mengontribusikan bagi pencapaian tujuan dan sasaran organisasi.<sup>4</sup>

Kecamatan Puger merupakan salah satu daerah yang memiliki areal penambangan batu kapur yang cukup terkenal. Sehingga tidak heran jika banyak perusahaan yang memanfaatkan penambangan tersebut untuk mendirikan usaha, salah satunya adalah penambangan untuk jual beli batu kapur, sehingga tidak heran jika banyak perusahaan yang mendirikan jasa pengiriman bahan batu kapur di sekitar daerah penambangan.

UD Sumber Ayu merupakan satu diantara banyaknya perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman yang ada di Desa Kasiyan Timur, Kecamatan Puger Kabupaten Jember. perusahaan ini berdiri sejak tahun 1982, pada awalnya perusahaan ini bukan bergerak dibidang jasa logistik, melainkan perusahaan yang bergerak dibidang penjualan batu kapur saja, namun pada tahun 2000 perusahaan ini bertransformasi dan merubah usahanya dibidang jasa pengiriman barang, UD Sumber Ayu menerima jasa pengiriman bahan material seperti, pasir, batu pondasi, kayu, batu kapur, koral, grasak truk dll. Pengirimannya dilakukan antar daerah, yaitu meliputi daerah Jember, Lumajang, Situbondo, Bondowoso, Banyuwangi, Probolinggo, Surabaya, dan

---

<sup>4</sup> Sofjan Assauri, *Manajemen Produksi dan Operasi*, (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia 2007), 13.



luar pulau seperti Bali. 15 tahun lebih memberikan pengalaman dan pelajaran bagi UD Sumber Ayu untuk bertumbuh kembang. Meski sudah berjalan lama dalam bidang tersebut, namun UD Sumber Ayu terus berusaha untuk meningkatkan kinerja yang lebih efisien bagi perusahaan guna menjaga keberlangsungan dan pengembangan perusahaan. Hingga saat ini perusahaan jasa pengiriman UD Sumber Ayu mampu bertahan dan berkembang di tengah banyaknya persaingan perusahaan jasa dibidang yang sama yang ada di Kecamatan Puger khususnya.

Seperti yang dijelaskan diatas, UD Sumber Ayu tidak hanya melakukan pengiriman bahan material tambang yang berasal dari batu kapur saja, tapi juga berasal dari pasir penambangan yang ada di Kabupaten Lumajang, juga dilihat dari banyaknya perusahaan-perusahaan besar yang ada di Kecamatan Puger yang membutuhkan jasa angkutan, menjadikan motif awal pendirian perusahaan ini, sehingga tidak heran jika perusahaan UD Sumber Ayu terus melakukan upaya peningkatan kinerja perusahaan agar lebih berkembang dengan baik.

Walau terlihat mudah dalam menjalankan bisnis ini, namun dalam melakukan kegiatan operasionalnya, perusahaan jasa pengiriman barang haruslah dapat mengelola operasional dalam perusahaannya. pengelolaan yang terdiri dari, keterlambatan dalam pengiriman, banyaknya permintaan konsumen terhadap jasa pengiriman membuat perusahaan terkadang kehabisan stok transportasi yang digunakan, pelayanan yang kurang maksimal, kerusakan pada alat transportasi, kekurangan stok bahan pesanan,

persaingan antar perusahaan pengiriman barang dll, sehingga jika perusahaan tidak bisa mengelola perusahaannya dengan lebih baik dan efisien maka hal tersebut akan membuat perusahaan mengalami kegagalan dalam menjalankan usahanya.

Maka dari itu disini peran manajemen operasional sangatlah dibutuhkan pada suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian manajemen operasional, untuk menjamin kelancaran proses produksi agar lebih efisien. Guna memastikan pengiriman barang dari perusahaan ke pelanggan dengan tepat waktu, tepat jumlah, tepat kualitas, dan tepat penerimaan.

Ketertarikan peneliti, untuk meneliti di UD Sumber Ayu sebagai obyek tempat penelitian adalah karena perusahaan ini mampu memanfaatkan peluang dengan adanya penambangan batu kapur, penambangan pasir di Kabupaten Lumajang dan juga banyaknya perusahaan-perusahaan besar yang membutuhkan jasa angkutan pengiriman barang. Dengan manajemen operasional yang baik perusahaan ini mampu mempertahankan eksistensinya selama ini sebagai perusahaan jasa pengiriman barang, di tengah banyaknya persaingan jasa dibidang yang sama yang ada di Kecamatan Puger. Dan UD Sumber Ayu merupakan salah satu perusahaan pengiriman barang yang memiliki badan usaha sendiri.

Dengan melihat latar belakang demikian, penulis ingin mengetahui bagaimana proses penerapan manajemen operasional yang ada pada perusahaan pengiriman barang di UD Sumber Ayu. Sehingga membuat

penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Manajemen Operasional Jasa Logistik dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Kinerja Perusahaan di UD. Sumber Ayu Kecamatan Puger.

## **B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana penerapan manajemen operasional pada perusahaan jasa logistik di UD. Sumber Ayu?
2. Bagaimana upaya perusahaan jasa Logistik UD. Sumber Ayu dalam meningkatkan efisiensi kinerja perusahaan?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui manajemen operasional pada perusahaan jasa logistik di UD. Sumber Ayu.
2. Untuk mengetahui upaya perusahaan jasa Logistik UD. Sumber Ayu dalam meningkatkan efisiensi kinerja perusahaan.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis
  - a. Penelitian ini mampu menambah pengetahuan tentang sistem manajemen operasional yang diterapkan dalam perusahaan jasa logistik.
  - b. Penelitian ini juga dapat memberikan pengetahuan kepada kita semua baik bagi peneliti maupun bagi pembaca tentang pentingnya memajemen operasional dengan efisien agar mampu meningkatkan kinerja perusahaan.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Dapat memberikan informasi dan menambah sumber referensi bagi pembaca dan peneliti yang sedang maupun akan melakukan penelitian, terutama dalam manajemen operasional perusahaan jasa logistik.
- b. Dan penelitian ini juga dapat memberikan pengetahuan bagi para pelaku bisnis, mereka dapat mengimplementasikan manajemen operasional secara efisien.

## E. Definisi Istilah

### 1. Manajemen Operasional

Manajemen operasional adalah serangkaian aktivitas untuk menciptakan nilai dalam bentuk barang dan jasa melalui transformasi input menjadi output. Aktivitas merupakan proses atau sekumpulan kegiatan yang memerlukan satu atau lebih input, merubah dan menambah nilai pada input tersebut, sehingga dapat memberikan satu atau lebih output bagi pelanggan. Input terdiri atas sumber daya manusia (tenaga kerja), modal (peralatan dan fasilitas), pembelian bahan baku dan jasa, tanah dan energi. Sedangkan outputnya adalah barang dan jasa.<sup>5</sup>

### 2. Efisiensi Kinerja

Efisiensi kinerja adalah perbandingan terbaik antara suatu kerja dengan hasil yang dicapai oleh kerja itu, dengan kata lain efisien berarti aktivitas perusahaan yang dilaksanakan secara benar, terorganisir, dan sesuai jadwal. Bekerja dengan efisien adalah bekerja dengan gerakan,

---

<sup>5</sup> LA Hatani, *Manajemen Operasional* (Kendari:2008), 12.

usaha, waktu dan kelelahan yang sedikit mungkin. Efisiensi kerja merupakan pelaksanaan cara tertentu dengan tanpa mengurangi tujuannya merupakan cara yang:

- a. Termudah - mengerjakannya
- b. Termurah - biayanya
- c. Tersingkat - waktunya
- d. Teringan - bebannya
- e. Terpendek - jaraknya<sup>6</sup>

Penerapan manajemen operasional berdasarkan fungsinya akan mampu menghasilkan produk yang sesuai dengan standart yang diterapkan berdasarkan keinginan konsumen, dengan tehnik produksi yang seefisien mungkin. Oleh karena itu, manajemen operasional yang efektif dan efisien dipandang sangat perlu dalam mencapai tujuan perusahaan secara keseluruhan.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Penelitian skripsi ini terdiri atas lima bab, masing-masing bab membahas permasalahan yang berbeda yang diuraikan menjadi beberapa sub bab. Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas serta mempermudah dalam pembahasan, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, Bab ini merupakan dasar dalam sistematika penelitian skripsi, yang mengemukakan latar belakang masalah, fokus

---

<sup>6</sup> Sedarmayanti, *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja* (Bandung: CV.Mandar Maju, 2011), 183.

penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan definisi istilah. Hal tersebut berfungsi sebagai gambaran skripsi secara umum.

Bab II Kajian Kepustakaan, Bab ini berisi tentang penelitian terdahulu sebagai perbandingan untuk menyusun kepustakaan dan kajian teori sebagai pendukung karya ilmiah ini, yaitu tentang Manajemen Operasional Jasa Ekspedisi dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Kinerja di UD Sumber Ayu Kecamatan Puger.

Bab III Metode Penelitian, Bab ini membahas tentang pendekatan-pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian yang dilakukan.

Bab IV Hasil Penelitian, Dalam bab ini membahas tentang hasil penelitian yang meliputi latar belakang, objek penelitian, penyajian data, analisis dan memaparkan hasil dari penelitian.

Bab V Penutup, bab ini merupakan kesimpulan dan saran. Kesimpulan adalah ringkasan dari jawaban permasalahan yang dijabarkan atau diuraikan pada bab sebelumnya. Sedangkan saran adalah solusi yang dapat diberikan guna mengatasi permasalahan yang ada, nantinya saran tersebut dapat membangun atau menjadi pandangan bagi para pembaca maupun bagi penyusun-penyusun yang lain dalam hal ini untuk mengembangkan penulisan dalam bentuk yang sama.

## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

1. Chairill Bastian, *Analisis Manajemen Operasional CV Ananda Tour and Travel di Kabupaten Banyuwangi (Tinjauan dari prespektif Manajemen Operasional Islami)*, Fakultas Syariah dan Hukum, Tahun 2008. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan ditemukan bahwa manajemen CV Ananda Tour and Travel di Kabupaten Banyuwangi sudah sesuai dengan nilai-nilai dalam manajemen operasional dalam Islam berdasarkan Al-Qur'an dan al-sunnah. Namun masih terdapat kekurangan dalam hal pengawasan dan pelaporan pada CV Ananda Tour and Travel di Kabupaten Banyuwangi. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan sama-sama bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen operasional yang diterapkan pada perusahaan, namun letak perbedaanya dengan penelitian yang terdahulu adalah, peneliti sekarang lebih fokus terhadap bagaimana upaya perusahaan dalam meningkatkan efisiensi kinerja perusahaan, sedangkan penelitian yang sekarang adalah meneliti manajemen operasional yang ada di CV Ananda

Tour and Travel di Kabupaten Banyuwangi ditinjau dari segi prespektif dalam syariat Islam.<sup>7</sup>

2. Hawani, *Tanggung Jawab PT TIKI JNE dalam Pengiriman Barang Terhadap Konsumennya (Studi Pada PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cab. Bandar Lampung)*, Fakultas Hukum, Tahun 2010. Dalam hasil penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bahwa tanggung jawab PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir terhadap barang yang hilang atau rusak yaitu adalah dengan cara mengganti kerugian sebesar 10 kali biaya pengiriman, kecuali jika PT. Jalur Nugraha Ekakurir dapat membuktikan secara benar dan jelas bahwa kesalahan tersebut bukan kesalahan dari PT. Jalur Nugraha Ekakurir, melainkan akibat kelalaian dan kesalahan dari pihak pengirim barang atau karena terdapat keadaan memaksa yang mengakibatkan barang muatan tersebut tidak sampai di tangan pihak penerima barang, hal inilah yang membebaskan PT. Jalur Nugraha Ekakurir dari tuntutan yang diajukan oleh pihak pengiriman barang. Adapun persamaan antara peneliti terdahulu dan peneliti dan sekarang adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif untuk penelitiannya, obyek penelitiannya juga pada perusahaan jasa pengiriman barang, dan juga membahas tentang tanggung jawab perusahaan terhadap barang yang dikirim. Sedangkan letak perbedaannya adalah peneliti sekarang tidak hanya berfokus membahas tentang tanggung jawab pengiriman saja, tetapi

---

<sup>7</sup> Chairil Bastian, *Manajemen Operasional pada CV Ananda Tour and Travel di Kabupaten Banyuwangi (Tinjauan dari prespektif Manajemen Operasional Islami)*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2008).



juga dari segi pelayanan terhadap pelanggan, pelayanan keunggulan strategis dan proses pemesanan.<sup>8</sup>

3. Ade Soviwa Camiel, *Analisis Pengaruh Product people dan Process Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Ekspedisi PT JNE Situ Gintung*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Tahun 2014. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel produk, *people*, dan proses terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa ekspedisi PT JNE cabang Situ Gintung. Dengan hasil pengujian secara simultan menggunakan uji F diperoleh hasil  $H_a$  diterima dengan hasil perhitungan statistik menunjukkan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti secara bersama-sama variabel produk, *people*, dan proses mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian jasa PT JNE Cabang Situ Gintung. Adapun letak persamaan dari penelitian terdahulu dan penelitian sekarang adalah, penelitian sama-sama menggunakan obyek perusahaan dibidang jasa pengiriman barang untuk diteliti produk, *people*, dan prosesnya dalam perusahaan. Sedangkan letak perbedaannya terletak pada bentuk bidang usahanya, peneliti terdahulu dibidang ekspedisi, sedangkan peneliti sekarang dibidang usaha logistik. Dan metode penelitian yang digunakan juga berbeda yaitu, penelitian terdahulu menggunakan metode

---

<sup>8</sup> Hawani, *Tanggung Jawab PT TIKI JNE dalam Pengiriman Barang Terhadap Konsumennya (Studi Pada PT TIKI Nugraha Ekakurir Cab. Bandar Lampung)* (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2010)

kuantitatif dengan regresi linier berganda. Sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode penelitian kualitatif.<sup>9</sup>

4. Akmal Afif, *Optimasi Rute dan Biaya Operasional dalam Ekspedisi Darat Menggunakan Algoritma Tabu Search Berbasis Android (Study Kasus: PT Antess)*, Fakultas Sains dan Teknologi, Tahun 2014. Dari hasil penelitian tersebut dijelaskan bahwa penggunaan aplikasi optimasi maksimum sangat membantu dalam menentukan estimasi biaya operasional dalam proses pendistribusian logistik melalui jalur darat. Berdasarkan beberapa kota tujuan dan keperluan biaya lainnya, pengguna dapat mengetahui rute tempuh kendaraan yang paling efektif dari beberapa kota tujuan menggunakan algoritma tabu *Search*, total jarak tempuh kendaraan dan informasi tentang besaran biaya yang dibutuhkan selama proses distribusi logistik tersebut. biaya-biaya tersebut meliputi timbang, biaya perbaikan, dan biaya untuk bahan bakar kendaraan. Informasi rute tempuh kendaraan divisualisasikan dengan menggunakan bantuan *driving direction* di Google Map, dengan mengambil koordinat dari masing-masing kota tujuan. Persamaan peneliti terdahulu dengan peneliti yang sekarang adalah sama-sama membahas tentang bagaimana penerapan atau penentuan biaya operasional dalam pengiriman barang. Sedangkan perbedaannya adalah peneliti terdahulu menggunakan aplikasi untuk menghitung estimasi biaya operasional dalam hal pengiriman, juga dari metode penelitian yang

---

<sup>9</sup> Ade Soviwa Camiel, *Analisis Pengaruh Product people dan Process Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Ekspedisi PT JNE Situ Gintung* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2014)

digunakan, peneliti terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan peneliti sekarang menggunakan metode penelitian kuantitatif.<sup>10</sup>

5. Fauziah Rofiqoh, *Manajemen Operasional Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Kotagede Yogyakarta*, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Tahun 2014. Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa di pondok pesantren Nurul Ummah Putri sudah menggunakan delapan keputusan yang dirancang dengan baik dan dua lainnya kurang bisa terkontrol karena situasi dan kondisi pondok, kedua keputusan tersebut adalah perancangan tata letak serta sumber daya manusia dan desain pekerjaan akan lebih baik lagi apabila pondok dapat menggunakan sepuluh keputusan manajemen operasional dengan lebih baik lagi, sehingga dapat membantu melancarkan mobilitas kegiatan dakwah pondok pesantren berjalan dengan maksimal. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, metode pengumpulan datanya juga dengan menggunakan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan letak perbedaannya adalah pada obyek yang diteliti, peneliti terdahulu meneliti dibidang operasioanal dalam pendidikan pesantren, sedangkan peneliti sekarang dibidang usaha logistik atau usaha pengiriman barang.<sup>11</sup>

6. Mas Arod M, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus*

<sup>10</sup> Akmal Afif, *Optimasi Rute dan Biaya Operasional dalam Ekspedisi Darat Menggunakan Algoritma Tabu Search Berbasis Android (Studi Kasus: PT. Antess)*, (Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2017).

<sup>11</sup> Fauziah Rofiqoh, *Manajemen Operasional Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Kotagede Yogyakarta* (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2014)

pada PT JNE di Bandar Lampung), Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Tahun 2016. Dari hasil pembahasan dengan alat analisis regresi berganda ini menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas jasa (*Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang di JNE Bandar Lampung. Persamaanya adalah peneliti terdahulu dan peneliti sekarang adalah membahas tentang pelayanan yang diterapkan dalam perusahaan, namun perbedaannya adalah peneliti terdahulu hanya berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang, sedangkan peneliti sekarang tidak hanya berfokus terhadap pelayanan saja. metode penelitian yang digunakan peneliti terdahulu adalah kuantitatif. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan metode penelitian kualitatif.<sup>12</sup>

7. Maysaroh, *Manajemen Operasional Pro-U Media Yogyakarta*, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Tahun 2016. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan, manajemen operasional Pro-U Media Yogyakarta sudah sesuai dengan teori D. T. John H. A harding. Hanya saja masih ada beberapa yang sepenuhnya belum terlaksana. Usaha Pro-U Media semakin meningkat dan sukses, karena manajemen operasional di Pro-U Media berjalan dengan efisiensi, kualitas, tenggang waktu, dan fleksibilitas yang telah diperhitungkan dengan baik oleh perusahaan serta pimpinan Pro-U

---

<sup>12</sup> Mas Arod M, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus pada PT JNE di Bandar Lampung)* (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2016)

Media dalam memulai usaha dengan tujuan yang mulia yaitu untuk mencari Ridho Allah SWT, berdakwah dengan berwirausaha yaitu berusaha dan beribadah. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Perbedaannya adalah peneliti terdahulu melihat manajemen operasional dari segi perencanaan, administrasi, pengendalian mutu terpadu, pemeliharaan fasilitas, serta teknik merancang jaringan kerja yang ada di Pro-U Media, sedangkan peneliti sekarang berfokus pada bagaimana manajemen operasional dalam meningkatkan efisiensi kinerja perusahaan dengan melihat dari bagaimana pelayanan terhadap pelanggan, pelayanan keunggulan strategis dan proses pemesanan dalam perusahaan.<sup>13</sup>

8. Dewi Nurmalasari, *Analisis Pelayanan Jasa Tour and Travel Prespektif Etika Bisnis Islam di CV. Arsal Wisata Nusantara Kabupaten Jember*, Tahun 2017. Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa CV Arsal Wisata Nusantara Kabupaten Jember selalu berupaya untuk memberikan keramahan, kejujuran, dan tanggung jawab serta memprioritaskan etika Islam kepada pelanggan. Selain itu perusahaan sangat mempertimbangkan aspek-aspek pelayanan prima yaitu *reability*, *tangible*, *responsiviness*, *assurance*, dan *empathy* dalam praktek pelayanan jasa. Persamaan peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang adalah sama – sama menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian yang berbeda yaitu peneliti

---

<sup>13</sup> Maysaroh, *Manajemen Operasional Pro-U Media Yogyakarta* (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2016)

terdahulu menggunakan deskriptif, sedangkan peneliti sekarang menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Peneliti sekarang membahas manajemen operasional perusahaan dalam meningkatkan efisiensi kinerja perusahaan dengan melihat dari bagaimana pelayanan terhadap pelanggan, pelayanan keunggulan strategis dan bagaimana proses pemesanan dalam perusahaan. Sedangkan peneliti terdahulu hanya berfokus pada bagaimana pelayanan yang diterapkan dalam perusahaan CV. Arsal Wisata Nusantara.<sup>14</sup>

9. Mualifah, *Analisis Manajemen Operasional di pabrik Gula (PG) Wonolangan Probolinggo Tahun 2012-2015*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Tahun 2017. Dalam hasil penelitian ini dijelaskan, bahwa pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) produksi Gula dalam upaya mengimbangi peningkatan permintaan gula. Para karyawan di haruskan untuk dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP yang sudah ada di dalam perusahaan, sehingga perusahaan mampu mencapai tujuan yang diinginkan. Adapun letak persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif serta sama-sama menganalisis perusahaan dari segi manajemen operasional, Meskipun sama-sama meneliti dari segi manajemen operasionalnya namun fokus penelitiannya berbeda, yaitu peneliti terdahulu fokus terhadap standar operasional sedangkan peneliti sekarang fokus terhadap operasional/pengelolaan yang dilakukan dalam perusahaan. Obyek yang

---

<sup>14</sup> Dewi Nurmalasari, *Analisis Pelayanan Jasa Tour and Travel Prespektif Etika Bisnis Islam di CV. Arsal Wisata Nusantara Kabupaten Jember*, (Jember: FEBI IAIN Jember, 2017).

diteliti juga berbeda, peneliti terdahulu menganalisis perusahaan produksi gula (PG), sedangkan peneliti sekarang menggunakan obyek perusahaan yang bergerak dibidang jasa ekspedisi.<sup>15</sup>

10. Roni Abriyarso, *Manajemen Operasional Budidaya Ayam Potong di Desa Tumpeng Kecamatan Wonosari Kabupaten Bondowoso*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Tahun 2018. Dalam hasil penelitian ini dijelaskan bahwa didalam operasional budidaya ayam potong di desa Tumpeng Kecamatan Wonosari Kabupaten Bondowoso, yaitu membutuhkan aksi dan alokasi sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja operasional, dengan pinjaman modal berupa bibit ayam, pakan dan obat untuk produksi ayam potong. Kendala yang ada pada budidaya ayam potong di desa Tumpeng kecamatan Wonosari kabupaten Bondowoso yaitu mengatasi banyaknya ayam mati akibat virus dan cuaca. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama sama menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dan jenis penelitiannya yaitu studi kasus serta sama-sama menganalisis perusahaan dari segi manajemen operasional. Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada salah satu fokus permasalahan, peneliti terdahulu membahas tentang bagaimana kendala-kendala yang ada di dalam operasional budidaya ayam potong di desa Tumpeng kecamatan Wonosari. Sedangkan peneliti sekarang fokus permasalahannya adalah bagaimana

---

<sup>15</sup> Muallifah, *Analisis Manajemen Operasional di Pabrik Gula (PG) Wonolangan Probolinggo Tahun 2012-2015* (Jember: FEBI IAIN Jember, 2017)

upaya dalam meningkatkan efisiensi kinerja perusahaan UD Sumber Ayu di kecamatan Puger.<sup>16</sup>

Tabel 2.1  
Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Chairil Bastian (2008)	<i>Manajemen Operasional pada CV Ananda Tour and Travel di Kabupaten Banyuwangi (Tinjauan dari prespektif Manajemen Operasional Islami)</i> , Fakultas Syariah dan Hukum, Tahun 2008.	Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif yang sama-sama bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen operasional yang diterapkan pada sebuah perusahaan.	perbedaannya dengan penelitian yang terdahulu adalah peneliti sekarang fokus penelitiannya adalah melihat manajemen operasional yang ada di CV Ananda Tour and Travel di Kabupaten Banyuwangi ditinjau dari segi prespektif dalam syariat Islam.
2	Hawani (2010)	<i>Tanggung Jawab PT TIKI JNE dalam Pengiriman Barang Terhadap Konsumennya (Studi Pada PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cab. Bandar Lampung)</i> , Fakultas	sama-sama menggunakan metode kualitatif untuk penelitiannya . obyek penelitiannya juga pada perusahaan jasa pengiriman barang.	letak perbedaannya adalah peneliti sekarang tidak hanya berfokus membahas tentang tanggung jawab pengiriman saja, tetapi juga dari segi pelayanan produk, harga, lokasi, promosi, transaksi dan proses pemesanan.

<sup>16</sup> Roni Abriyarso, *Analisis Manajemen Operasional Budidaya Ayam Potong di Desa Tumpeng Kecamatan Wonosari Kabupaten Jember* (Jember: FEBI IAIN Jember, 2018)



		Hukum, Tahun 2010.		
3	Ade Soviwa Camiel (2014)	<i>Analisis Pengaruh Product people dan Process Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Ekspedisi PT JNE Situ Gintung</i>	sama-sama menggunakan obyek perusahaan di bidang jasa pengiriman untuk diteliti dari segi produk, <i>people</i> , dan prosesnya dalam perusahaan.	perbedaannya terletak pada bentuk usaha, peneliti terdahulu di bidang ekspedisi, sedangkan peneliti sekarang dibidang usaha logistik. metode penelitian yang dilakukan, penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif dengan regresi linier berganda. Sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode penelitian kualitatif.
4	Akmal Afif (2014)	<i>Optimasi Rute dan Biaya Operasional dalam Ekspedisi Darat Menggunakan Algoritma Tabu Search Berbasis Android (Study Kasus: PT Antess), Fakultas Sains dan Teknologi, Tahun 2014.</i>	Persamaan peneliti terdahulu dengan peneliti yang sekarang adalah sama-sama membahas tentang biaya operasional dalam pengiriman barang.	perbedaannya adalah dari metode penelitian yang digunakan, peneliti terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan peneliti sekarang menggunakan metode penelitian kuantitatif.
5	Fauziah Rofiqoh (2014)	<i>Manajemen Operasional Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Kotagede Yogyakarta, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Tahun 2014.</i>	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, metode	Sedangkan letak perbedaannya adalah pada obyek yang diteliti, peneliti terdahulu meneliti dibidang operasional dalam pendidikan pesantren, sedangkan peneliti sekarang dibidang usaha logistik atau usaha pengiriman barang.

			pengumpulan datanya juga dengan menggunakan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.	
6	Mas Arod M (2016)	<i>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus pada PT JNE di Bandar Lampung)</i>	Persamaannya adalah peneliti terdahulu dan peneliti sekarang adalah membahas pelayanan yang di terapkan dalam perusahaan.	perbedaannya adalah peneliti terdahulu hanya berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang, sedangkan peneliti sekarang tidak hanya berfokus terhadap pelayanan saja melainkan dari segi proses pemesanan. metode penelitian yang digunakan peneliti terdahulu adalah kuantitatif. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan metode penelitian kualitatif.
7	Maysaroh (2016)	<i>Manajemen Operasional Pro-U Media Yogyakarta, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Tahun 2016.</i>	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian lapangan ( <i>field research</i> ).	Perbedaannya adalah peneliti terdahulu melihat manajemen operasional dari segi perencanaan, administrasi, pengendalian mutu terpadu, pemeliharaan fasilitas, serta teknik merancang jaringan kerja yang ada di Pro-U Media, sedangkan peneliti sekarang berfokus pada bagaimana manajemen operasional dalam meningkatkan efisiensi kinerja perusahaan dengan melihat dari bagaimana pelayanan terhadap pelanggan, pelayanan keunggulan strategis dan proses pemesanan dalam perusahaan.
8	Dewi Nurmala sari (2017)	<i>Analisis Pelayanan Jasa Tour and Travel</i>	Persamaan peneliti terdahulu dengan	Perbedaannya yaitu peneliti terdahulu menggunakan deskriptif, sedangkan peneliti sekarang menggunakan jenis

		<i>Prespektif Etika Bisnis Islam di CV. Arsal Wisata Nusantara Kabupaten Jember, Tahun 2017.</i>	peneliti sekarang adalah sama – sama menggunakan pendekatan kualitatif.	penelitian lapangan ( <i>field research</i> ). Peneliti sekarang membahas manajemen operasional perusahaan dalam meningkatkan efisiensi kinerja perusahaan dengan melihat dari bagaimana pelayanan terhadap pelanggan, pelayanan keunggulan strategis dan bagaimana proses pemesanan dalam perusahaan. Sedangkan peneliti terdahulu hanya berfokus pada bagaimana pelayanan yang diterapkan dalam perusahaan CV. Arsal Wisata Nusantara.
9	Mualifah (2017)	<i>Analisis Manajemen Operasional di pabrik Gula (PG) Wonolangan Probolinggo Tahun 2012-2015</i>	sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif serta sama-sama menganalisis perusahaan dari segi manajemen operasionalnya.	perbedaannya terletak pada obyek penelitiannya, yaitu peneliti terdahulu menganalisis perusahaan produksi gula (PG), sedangkan peneliti sekarang menggunakan obyek perusahaan yang bergerak dibidang jasa logistik. Peneliti terdahulu juga berfokus pada standar operasional yang di terapkan dalam perusahaan. Sedangkan peneliti sekarang lebih berfokus pada bagaimana manajemen operasional/pengelolaan yang dilakukan dalam perusahaan logistik.
10	Roni Abriyarsolo (2018)	<i>Manajemen Operasional Budidaya Ayam Potong di Desa Tumpeng Kecamatan Wonosari Kabupaten Bondowoso, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,</i>	Persamaan dalam penelitian ini adalah sama sama menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dan jenis penelitiannya yaitu studi kasus serta	Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada salah satu fokus permasalahan, peneliti terdahulu membahas tentang bagaimana kendala-kendala yang ada di dalam operasional budidaya ayam potong di desa Tumpeng kecamatan Wonosari. Sedangkan peneliti sekarang fokus permasalahannya adalah bagaimana upaya dalam meningkatkan efisiensi kinerja

		Tahun 2018.	sama-sama menganalisis perusahaan dari segi manajemen operasional.	perusahaan UD Sumber Ayu di kecamatan Puger.
--	--	-------------	--	--

Sumber: Data diolah

## B. Kajian Teori

### 1. Manajemen Operasional

#### a. Pengertian Manajemen Operasional

Manajemen operasional adalah serangkaian aktivitas untuk menciptakan nilai dalam bentuk barang dan jasa melalui transformasi input menjadi output. Aktivitas merupakan proses atau sekumpulan kegiatan yang memerlukan satu atau lebih input, merubah dan menambah nilai pada input tersebut, sehingga dapat memberikan satu atau lebih output bagi pelanggan. Input terdiri atas sumber daya manusia (tenaga kerja), modal (peralatan dan fasilitas), pembelian bahan baku dan jasa, tanah dan energi. Sedangkan outputnya adalah barang dan jasa.<sup>17</sup>

Manajemen operasional merupakan suatu kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan, pengkoordinasian, penggerakan dan pengendalian aktivitas organisasi atau perusahaan bisnis atau jasa yang berhubungan dengan proses pengolahan masukan menjadi keluaran dengan nilai tambah yang lebih besar.

<sup>17</sup> LA Hatani, *Manajemen Operasional* (Kendari:2008), 12.

Manajemen operasional dibangun oleh tiga keputusan dan aktivitas utama, yaitu keputusan dan aktivitas desain, transformasi, dan perbaikan terus menerus atas sistem. Perpaduan antara aktivitas desain dan transformasi ditargetkan untuk menciptakan nilai tambah, yaitu manfaat yang lebih besar untuk organisasi atau perusahaan. Bersamaan dengan itu, interaksi antara transformasi dan perbaikan sistem diharapkan untuk meningkatkan efisiensi proses sehingga sasaran mewujudkan nilai tambah yang lebih besar dapat dicapai. Selanjutnya, interaksi antara aktivitas desain dengan perbaikan terus-menerus diharapkan akan meningkatkan kemampuan perusahaan untuk menghasilkan keluaran yang semakin baik, semakin diterima oleh pasar, dan semakin berdaya saing. Dengan demikian diharapkan untuk semakin memampukan perusahaan menjadi pemenang dalam persaingan pasar (*order winner*).<sup>18</sup>

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen operasional adalah mengatur dan mengkoordinasikan penggunaan sumber-sumber daya, membuat keputusan-keputusan yang berhubungan dengan usaha-usaha untuk mencapai tujuan, agar barang-barang dan jasa yang dihasilkan sesuai dan tepat dengan apa yang diharapkan, yaitu tepat mutu (kualitas), tepat jumlah (kuantitas) dan tepat waktu yang direncanakan, serta dengan biaya yang rendah.

---

<sup>18</sup> Murdifi Haming dan Mahfud Nurnajamuddin, *Manajemen Produksi Modern "Operasi Manufaktur dan Jasa"* (Jakarta: PT. Bumi Aksara 2007), 19.

## b. Fungsi Manajemen Operasional

Fungsi manajemen operasional adalah fungsi yang disertai tugas dan tanggung jawab untuk melakukan aktivitas perubahan dan pengolahan sumber daya produksi (*a set of input*) menjadi keluaran (*output*), barang atau jasa, sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya. Fungsi produksi (operasional) menciptakan kegunaan bentuk (*form utility*), karena melalui kegiatan produksi, nilai dan kegunaan suatu benda meningkat akibat dilakukannya penyempurnaan bentuk atas benda (*input*) yang bersangkutan.<sup>19</sup>

Mengenai fungsi manajemen operasional, dapatlah dinyatakan bahwa manajer produksi dan operasional bertanggung jawab untuk mengelola bagian atau fungsi dalam organisasi yang menghasilkan barang atau jasa. Jadi istilah produksi dan operasi dipergunakan untuk menunjukkan fungsi yang menghasilkan barang atau jasa.<sup>20</sup>

Secara umum fungsi produksi terdiri atas empat elemen (*Subsystem*), yaitu:

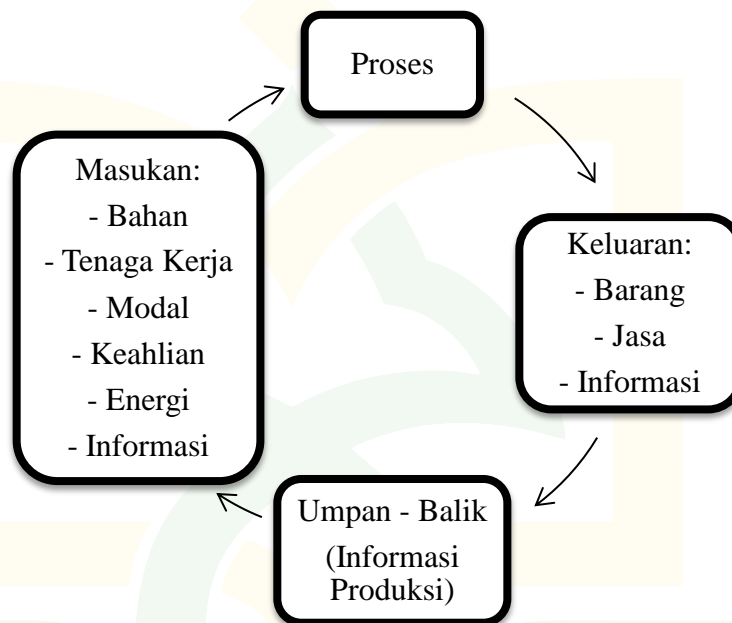
- 1) Subsystem masukan (*Input Subsystem*), yaitu bahan, tenaga kerja, modal, keahlian, energi, informasi.
- 2) Subsystem proses (*Conversion or Processing Subsystem*)
- 3) Subsystem keluaran (*Output Subsystem*), yaitu barang, jasa, informasi.

<sup>19</sup> Haming, Nurnajamuddin. *Manajemen Produksi Modern "Operasi Manufaktur dan Jasa"* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), 3.

<sup>20</sup> Sofjan Assauri, *Manajemen Produksi dan Operasi*, (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia 2007), 22.

- 4) Umpan balik (*feed-back or production information subsystem*) atau informasi produksi.<sup>21</sup>

Gambar 2.2 Fungsi Produksi



Gambar di atas menunjukkan bahwa informasi memiliki makna yang penting, karena selain sebagai masukan juga menjadi keluaran dan umpan balik, sebagai masukan, informasi itu dapat berupa pilihan teknologi pengolahan, informasi kebutuhan dan keinginan pelanggan, informasi jumlah permintaan, informasi daya beli masyarakat, lokasi permintaan, aturan pemerintah tentang perizinan dan perpajakan, dan sebagainya.

<sup>21</sup> Haming, Nurnajamuddin. *Manajemen Produksi Modern "Operasi Manufaktur dan Jasa"* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), 4.

## 2. Pelayanan Terhadap Pelanggan

### a. Pratransaksi

Elemen pratransaksi terdiri dari:

#### 1) Kebijakan pelayanan secara tertulis

Kebijakan ini menetapkan tentang standart pelayanan yang diperlukan pelanggan. Pernyataan tertulis diperlukan, agar para pengusaha dapat mengetahui apa yang diharapkan serta membantu melindungi dari harapan yang tidak beralasan. Dalam pengiriman barang dibutuhkan beberapa dokumen dalam pengangkutan yang disebut dengan *transportation documents*. Beberapa contoh dokumen dalam transportasi:

##### a) Dokumen pengiriman barang

Atau yang sering disebut dengan *shipment document*, adalah sebagai bukti bagi penerima barang nantinya, bahwa barang-barang tersebut telah diangkut oleh perusahaan ekspedisi.

##### b) Surat muatan (*Bill of Lading*)

Didalam *Bill of Lading* diadakan kontrak barang-barang yang diangkut, halmana si pengirim barang akan menyerahkannya kepada si penerima atas dasar perjanjian yang telah dibuat. Tujuannya adalah:

- (1) Si penerima akan menerima barang dalam kondisi baik.
- (2) Pengangkutan berdasar isi kontrak yang telah dibuat.



(3) Semua transaksi dalam pengangkutan dijelaskan dalam perjanjian.

c) Dokumen bagi manajemen

Atau disebut juga dengan *management dokument*, beberapa jenis manajemen dokumen yaitu:

- (1) Kontrak, dijelaskan jangka waktu, dan asal/tujuan pengiriman barang.
- (2) Tarif, yang dihitung untuk pengangkutan barang tersebut.
- (3) Polis asuransi, mengasuransikan barang-barang yang akan diangkut.
- (4) Biaya-biaya/*Cost* dan *Freight*, adalah perhitungan tambahan biaya dan uang tambang.
- (5) Cif (*Cost insurance and Freight*), adalah perhitungan biaya, asuransi, dan uang tambang.
- (6) Franco gudang, artinya si pengirim/si penjual barang hanya bertanggung jawab atas barang sampai masuk ke dalam gudang.
- (7) Manifest yaitu surat muatan yang dibawa oleh nahkoda memuat seluruh barang-barang dan penumpang yang diangkut.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Abbas Salim, *Manajemen Transportasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), 40-42

## 2) Struktur organisasi

Struktur organisasi yang baik menjamin tercapainya sasaran pelayanan organisasi. Struktur organisasi harus mampu memfasilitasi tentang kebijakan komunikasi baik internal maupun eksternal, pelanggan harus mudah berhubungan dengan organisasi dan pihak organisasi harus bisa menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan.

## 3) Fleksibilitas sistem

Fleksibilitas dan perencanaan kontingensi harus dibangun dalam sistem, agar organisasi berhasil dalam merespons berbagai kejadian yang tak terduga, seperti buruh mogok, kurang bahan, dan bencana alam seperti angin ribut atau banjir.

## 4) Pelayanan manajemen

Memberi pelanggan dengan membantu dalam *merchandising*, memperbaiki manajemen persediaan, dan memesan contoh-contoh beberapa pelayanan organisasi yang mungkin dilaksanakan oleh pelanggan, dalam bentuk manual pelatihan, konsultasi perorangan, pelayanan gratis, atau berdasarkan *fee*.

### b. Saat Transaksi

Elemen yang secara normal dan biasa diasosiasikan dengan pelayanan kepada pelanggan, yaitu meliputi:

### 1) Tingkat kekurangan stok

Batas kekurangan stok harus dimonitor secara rutin agar tidak muncul masalah potensial, pada saat stok mencapai batas minimum, organisasi harus melakukan tindakan cepat, agar tidak terjadi kekurangan. Jika terjadi kekurangan organisasi harus berusaha memelihara *goodwill* pelanggan, dengan menawarkan produk pengganti, jika mungkin mengirim dari tempat lain, sehingga dengan berbagai cara kebutuhan pelanggan bisa terpenuhi. Singkatnya berapa persediaan harus dimiliki perusahaan agar mampu memuaskan pelanggan.

### 2) Informasi ketersediaan

Harapan pelanggan untuk mengakses semua tipe informasi yang berhubungan dengan pesannya yang meningkat secara dramatis, sebab ukuran ketersediaan relatif memerlukan perhitungan yang tidak mudah. Informasi yang dimaksud meliputi status persediaan, status pesanan, harapan atau aktual saat kirim, status pesan ulang (*back order*)

### 3) Ketelitian sistem

Kemampuan memperoleh variasi data yang luas, karena pelanggan berharap bahwa status pesanan dan tingkat stok harus akurat, jika tidak, harus dibuat catatan dan koreksi secepat mungkin.

#### 4) Konsistensi siklus pesanan

Siklus pesanan adalah total waktu melakukan pemesanan yang dilakukan pelanggan, hingga barang/jasa diterima pelanggan. Pelanggan sangat mengharapkan tentang konsistensi lead time, maka harus selalu dilakukan monitoring kinerja aktual dan secepatnya dilakukan tindakan korektif jika diperlukan.

#### 5) Penanganan khusus

Pengiriman dengan penanganan khusus dilakukan karena terdapat pesanan yang tidak bisa ditangani dengan sistem delivery normal, karena memerlukan cara kirim yang unik.

#### 6) *Transshipment*

Adalah bagaimana mengirim produk untuk lokasi yang bervariasi dalam upaya menghindari kekurangan stok, bagi perusahaan yang memiliki lokasi majemuk, beberapa pilihan harus dikonsentrasikan pada proses *transshipment* agar mampu menghindari *back order*, atau pengiriman langsung kepada pelanggan berasal lebih satu lokasi.

#### 7) Kenyamanan pesanan

Adalah sejauh mana kemudahan dilakukan pelanggan dalam menempatkan pesannya. Pelanggan lebih mengharapkan perusahaan agar *use-friendly*, jika pelayanannya membingungkan dan tidak standar, atau waktu tunggu memegang telepon sangat lama, pelanggan akan tidak puas.

#### 8) Produk substitusi

Dilakukan jika produk yang dipesan pelanggan tidak tersedia, tapi diganti dengan ukuran berbeda pada produk yang sama, atau dengan produk berbeda namun fungsi sama atau lebih.

#### c. Pasca Transaksi

Pelayanan yang dilakukan perusahaan dimana produk atau jasa telah diterima pelanggan, Elemen pelayanan pasca transaksi meliputi:

- 1) Instalasi, garansi, perbaikan, dan jasa suku cadang, Elemen ini sangat penting untuk dipertimbangkan pada hampir semua pembelian, khususnya pembelian terhadap barang modal dimana biasanya pada “kondisi tertentu” ongkos ini jauh lebih tinggi dibanding ongkos barang yang dibeli.
- 2) *Product tracking*, *Product tracking* merupakan pelayanan penting, contoh dalam hal menginformasikan masalah potensial, perusahaan harus bisa recall produk berpotensi bahaya yang sudah beredar di pasar, artinya produk semacam itu harus dapat diidentifikasi secara dini oleh perusahaan.
- 3) Komplain, klaim, dan pengembalian, Untuk memecahkan komplain pelanggan, sistem informasi on line yang akurat sangat diperlukan untuk memproses data dari pelanggan, data hasil monitoring, informasi online pun diperlukan untuk melayani pelanggan agar informasi dapat diterima pelanggan secara *up to date*.

4) Penggantian produk (*product replacemet*), tidak semua produk memberlakukan pelayanan ini, tapi untuk produk tertentu seperti mobil, jika mobil yang dibeli pelanggan sedang dilakukan perawatan/perbaikan berkala, maka pihak perusahaan mengganti sementara dengan mobil yang sama, selama proses perawatan/perbaikan belum selesai. Pelayanan ini dilakukan untuk menurangi ketidaknyamanan dan menciptakan loyalitas pelanggan.<sup>23</sup>

### 3. Pelayanan dan Keunggulan Strategis

Pelayanan adalah aktivitas kunci yang harus dipenuhi oleh pihak perusahaan, dan kinerja transportasi sangat dipertaruhkan dalam upaya melayani pelanggan tersebut. pelayanan adalah salah satu elemen penting yang berkaitan atau berhubungan langsung dengan pemasaran, yang terdiri dari *Product, Price, Place*, dan *Promotion*.

Produk, *Place* dan harga (*Price*) relatif mudah untuk dipublikasi pihak pesaing. Usaha promosi yang dilakukan perusahaan pun bisa sama dengan pesaing, namun dengan syarat karyawannya sangat terlatih dan memiliki motivasi tinggi dalam penjualan. Tapi pelayanan yang memuaskan atau resolusi komplain yang menyenangkan, adalah cara penting yang bisa membedakan dengan perusahaan lainnya berdasarkan sudut pandang pelanggan.

---

<sup>23</sup> Sutarman. *Dasar-dasar Manajemen Logistik* ( Bandung: PT Refika Aditama, 2017), 22-27.

a. Produk (*Product*)

Menurut Philip Kotler, Produk diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke suatu pasar untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan. Menurut Ferrel mengartikan produk dengan sebuah kompleksitas yang terdiri dari ciri-ciri berwujud dan ciri-ciri tidak berwujud, termasuk manfaat. Sebuah produk bisa berupa sebuah gagasan, jasa, barang atau kombinasi ketiganya. Sementara menurut Radiosunu, produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dibeli, atau dikonsumsi.<sup>24</sup>

Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa, Produk adalah barang/jasa hasil rancang bangun dan rekayasa pihak perusahaan dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan, agar dapat diterima oleh pelanggan, maka produk tersebut harus memenuhi mutu yang disyaratkan.

Produk mencakup lebih dari sekedar barang berwujud (dapat dideteksi pancaindra). Kalau didefinisikan secara luas, produk meliputi objek secara fisik, pelayanan, orang, tempat, organisasi, gagasan, atau semua wujud di atas. Jasa adalah produk yang terdiri dari aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang dijual, seperti gunting rambut, penyiapan pajak, dan perbaikan rumah. Jasa pada dasarnya terwujud (tidak terdeteksi pancaindra) dan tidak memiliki kemampuan atas apapun. Perencanaan produk harus memikirkan pada tiga tingkat, diantaranya:

---

<sup>24</sup> Moch Chotib, *Manajemen Pemasaran* (Jember: Pena Salsabila, 2010), 45-46.

- 1) Produk Inti, produk inti terdiri dari jasa untuk memecahkan masalah atau manfaat inti yang dicari konsumen ketika mereka membeli suatu produk.
- 2) Produk Aktual, mempunyai lima macam karakteristik, yaitu tingkat mutu, sifat, desain, nama merek, dan kemasan. Hal tersebut digabungkan dengan teliti untuk menyerahkan manfaat produk inti.
- 3) Produk Tambahan, produk tambahan menawarkan tambahan servis bagi konsumen.<sup>25</sup>

b. Harga (*Price*)

Adalah harga yang ditetapkan oleh perusahaan, yang dibentuk dari komposisi berbagai pengeluaran baik langsung maupun tak langsung yang dikumulatifkan, sehingga menjadi total ongkos, yang didalamnya terkandung laba yang diharapkan, ongkos dan harapan laba semua dibebankan kepada para pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi harga/ongkos:

1) Berelasi dengan produk

Banyak faktor yang berhubungan dengan karakteristik produk dapat mempengaruhi ongkos/harga transportasi, dapat dikelompokkan terhadap kategori berikut:

- a) Kepadatan (*density*) adalah rasio antara berat dengan volume, jika produk yang diangkut memiliki nilai density rasio tinggi, dengan kata lain jika tingkat kepadatannya, maka

---

<sup>25</sup> Abdullah, Tantri. *Manajemen Pemasaran* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017), 153-154.



ongkos/unitnya menjadi rendah, misal produk-produk baja, makanan dalam kaleng, bahan bangunan, barang-barang curah dan lain-lain. Sebaliknya apabila nilai rasio rendah atau kepadatannya rendah, maka ongkos transport/unit tinggi, misal barang-barang elektronik, pakaian, produk mainan, barang pecah belah, dan lain-lain.

b) Kemampuan muat (*stowability*), adalah tingkat kemampuan mengisikan produk terhadap ruang yang tersedia pada kendaraan. Misal padi, beras, biji-bijian lain, minyak curah, air dan gas. Produk-produk tersebut memiliki tingkat *stowability* yang tinggi, karena jika diangkut akan mampu mengisi ruang secara penuh dan merata (tidak ada ruang tersisa) pada kendaraan pengangkutnya. Lain halnya jika mengangkut ternak, orang, mesin, dapat dinyatakan memiliki *stowability* yang rendah karena rendahnya utilitasi ruang yang tersedia pada kendaraan pengangkut, jadi *product stowability* tergantung terhadap bentuk, ukuran, kerapuhan dan karakteristik fisik lainnya. Jika produk yang diangkut memiliki *stowability* tinggi berarti ongkos angkut/unit rendah, dan berlaku sebaliknya. Dapat disimpulkan bahwa kapasitas angkutan terdiri dari:

(1) Sifat barang yang diangkut mencakup sifat fisik, berat, isi, dan bentuk.

- (2) Jenis alat angkut yang digunakan
- (3) Jarak yang akan ditempuh
- (4) Kecepatan rata-rata secara normal menunjukkan kemampuan alat angkut yang bersangkutan untuk mengangkut muatan sesuai dengan jenisnya dalam waktu-waktu yang diperlukan.<sup>26</sup>

c) Kemudahan/kesulitan penanganan (*easy or difficulty to handling*), semakin mudah dalam penanganan produk yang diangkut, ongkos transport/unit akan semakin rendah. Produk-produk yang memiliki karakteristik fisik yang seragam, atau yang bisa disesuaikan dengan kebutuhan alat material handling, akan lebih murah untuk dilakukan pengangkutan.

d) Keberhargaan (*liability*), semakin tinggi nilai barang yang diangkut, akan semakin tinggi ongkos transport/unit. Barang-barang yang memiliki risiko mudah rusak dalam pengangkutan seperti komputer, perhiasan, produk-produk kenyamanan yang berharga tinggi, akan mahal dalam ongkos angkutan.

## 2) Berelasi dengan pasar

Karakteristik produk, faktor yang berelasi dengan pasar sangat penting mempengaruhi terhadap ongkos/harga. Yang paling signifikan adalah:

- a) Tingkat persaingan inter dan antarmoda

<sup>26</sup> Abbas Salim, *Manajemen Transportasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2006), 47-48

- b) Lokasi pasar, yang menentukan jarak angkut barang
- c) Regulasi angkutan transportasi
- d) Keseimbangan/ketidakseimbangan lalu-lintas angkutan ke/dari pasar
- e) Pergerakan produk musiman
- f) Produk yang diangkut secara domestik/internasional.<sup>27</sup>

c. Lokasi (*Place*)

Lokasi produksi adalah posisi keberadaan suatu aktivitas produksi di tempat yang sesuai dengan ruang lingkup bentuk bisnis tersebut. posisi lokasi produksi bersifat sangat fleksibel, karena semua itu disesuaikan dengan bentuk bisnis atau usaha yang dijalankan dengan menempatkan perhitungan pendekatan skala ekonomi sebagai salah satu acuan dalam pengambilan keputusan yang dibuat. Penempatan skala ekonomi artinya dilihat dari segi nilai ekonomis, namun ada juga ukuran lain seperti skala non ekonomi. Seperti kondisi dan situasi masyarakat, alam, dan stabilitas politik di tempat tersebut.<sup>28</sup>

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi penentuan lokasi industri/pabrik adalah tersedianya jasa pengangkutan. Transportasi merupakan faktor yang penting diperhatikan, karena aktivitas

---

<sup>27</sup> Sutarman. *Dasar-dasar Manajemen Logistik* (Bandung: PT Refika Aditama, 2017), 177.

<sup>28</sup> Fahmi irham. *Manajemen Produksi dan Operasi* (Bandung: ALFABETA, 2016), 32.

pengangkutan meliputi mengangkut memindahkan sampai ke tempat tujuan yang membutuhkan biaya.<sup>29</sup>

Manajemen perusahaan harus dapat mempertimbangkan berbagai hal dalam melakukan pemilihan lokasi. Pertimbangan tersebut dimaksudkan untuk mendapatkan lokasi yang strategis untuk keberlangsungan perusahaan itu sendiri. Adapun aspek-aspek lokasi yang perlu mendapat perhatian manajemen adalah sebagai berikut:

- 1) Perencanaan Jangka Panjang Lokasi, Perusahaan perlu mempertimbangkan kemungkinan memperluas areal jika dimasa yang akan datang itu perusahaan akan melakukan ekspansi atau peningkatan kapasitas.
- 2) Kedekatan dengan Sumber Bahan
- 3) Iklim bisnis, Suatu iklim bisnis yang baik dapat meliputi hadirnya bisnis yang serupa ukurannya, hadirnya perusahaan baru dalam industri yang sama
- 4) Biaya Total Produksi, Tujuan kriteria ini adalah mendorong usaha industri ataupun jasa untuk memilih lokasi yang akan meminimumkan biaya operasi.
- 5) Ketersediaan Infrastruktur
- 6) Ketersediaan Tenaga Kerja dan Kualitas Tenaga Kerja
- 7) Penerimaan Masyarakat Lokal
- 8) Keunggulan Bersaing<sup>30</sup>.

---

<sup>29</sup> Abbas Salim, *Manajemen Transportasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2006), 33.

d. Promosi (*Promotion*)

Adalah upaya perusahaan untuk memperkenalkan barang/jasa yang dihasilkannya serta dalam upaya untuk mempertahankan posisi pasar perusahaan tersebut. dengan kegiatan promosi diharapkan perusahaan memperoleh tingkat apresiasi yang tinggi dari para pelanggannya, dengan demikian dapat diraihinya pangsa pasar yang tinggi, dan semua dimuarakan kepada meningkatnya pendapatan dan kesinambungan bisnis perusahaan tersebut.<sup>31</sup>

Yang mendasari konsep pemasaran adalah:

- 1) Konsumen selalu memilih barang yang dapat memuaskan needs dan wantsnya.
- 2) Konsumen dapat dikelompokkan berdasarkan needs dan wantsnya.
- 3) Tugas organisasi ialah meneliti dan menetapkan segmentasi dan memilih pasar serta mengembangkan program pemasaran yang efektif.<sup>32</sup>

Dalam memperkenalkan produk yang dimiliki, sebuah perusahaan akan melakukan promosi yang seefektif mungkin untuk memperkenalkan produknya. Promosi ini bisa dilakukan dengan berbagai macam cara, diantaranya adalah:

- 1) Periklanan, yang bisa dilakukan dengan media majalah, surat kabar, radio, televisi dan sebagainya.

<sup>30</sup> Haming, Nurnajamuddin. *Manajemen Produksi Modern "Operasi Manufaktur dan Jasa"* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), 148-153.

<sup>31</sup> Abdullah, Tantri. *Manajemen Pemasaran* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017) 14.

<sup>32</sup> Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta, 2014) 14-15

- 2) Personal selling, adalah penyajian secara lisan dalam percakapan dengan seseorang atau lebih calon pembeli dengan maksud menimbulkan penjualan.
- 3) Sales promotion, adalah promosi yang dilakukan secara langsung dengan calon pembeli sehingga dapat mengamati dari dekat karakteristik dan kebutuhan calon pembeli.
- 4) Publitas, adalah dengan cara memuat berita yang mempunyai arti komersial mengenai produk, jasa atau perusahaan didalam sesuatu medium atau dengan cara mengusahakan penyajian yang bersifat positif mengenai hal-hal tersebut di radio, televisi atau radio tanpa bayaran oleh sponsor.<sup>33</sup>

#### 4. Pemrosesan Pesanan (*Order Processing*)

Pemrosesan pesanan adalah sejumlah aktivitas yang termasuk didalam siklus pelanggan, secara spesifik, terdiri dari, persiapan pesanan, pengiriman pesanan, pemasukan pesanan, pemenuhan pesanan, dan melaporkan status pesanan.

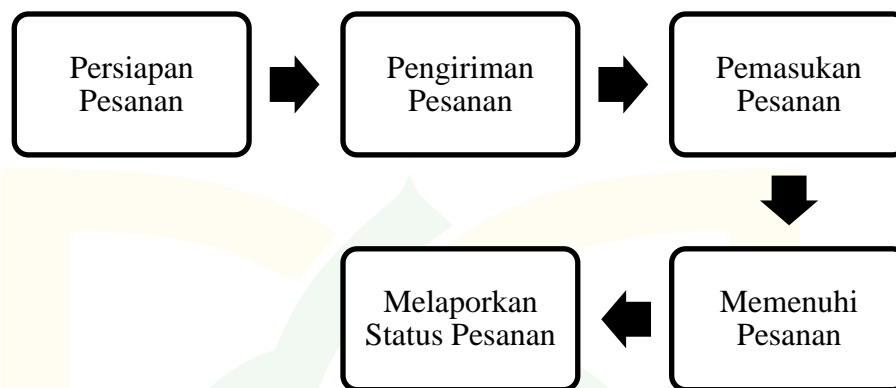
Waktu yang diperlukan untuk melengkapai setiap aktivitass tergantung terhadap tipe pemesanannya, pemrosesan pesanan untuk penjualan pengecer akan berbeda jika dibandingkan dengan penjualan pada suatu industri.

---

<sup>33</sup> Moch Chotib, *Manajemen Pemasaran* (Jember: Pena Salsabila, 2010), 45-46.

Tabel 2.3

## Proses Pemesanan



## a. Persiapan pesanan

Adalah aktivitas untuk mengkomunikasikan kebutuhan atas produk atau jasa kepada penjual, dalam membuat/mengisi formulir pesanan oleh pelanggan kepada penjual, komunikasi pelanggan kepada petugas penjualan via telepon, dan pelanggan memilih dari menu komputer. Aktivitas persiapan pesanan memiliki manfaat tinggi jika menggunakan teknologi secara elektronik, dan kini pembeli bisa berhubungan langsung dengan penjual, dengan menggunakan teknologi informasi, tanpa harus ada aksi kontak fisik untuk mempersiapkan pesanan kepada penjual.

## b. Pengiriman pesanan

Adalah urutan aktivitas pemrosesan pesanan yang dilakukan setelah persiapan pesanan, melibatkan kegiatan transfer permintaan

dari pelanggan ke penjual, yang bisa dilaksanakan secara manual dan/atau elektronik. Secara manual dilakukan dengan cara pesanan dibawa oleh staf penjual ke bagian pesanan masuk, dengan manual akan lambat tapi relatif murah.

c. Pemasukan pesanan

Adalah aktivitas pemrosesan pesanan yang dilakukan sebelum tahap pemenuhan pesanan, yang melibatkan kegiatan:

- 1) Pemeriksaan akurasi informasi pesanan seperti jumlah, mutu dan harga
- 2) Memeriksa ketersediaan pesanan yang diperlukan
- 3) Menyiapkan pesan dokumentasi pesan ulang (*back-order*) atau penangguhan pesanan
- 4) Memeriksa status pembayaran pelanggan
- 5) Bila perlu mencatat informasi pesanan, dan
- 6) Melakukan billing

d. Pemenuhan pesanan

- 1) Memenuhi pesanan berasal dari stok, produksi, atau pembelian
- 2) Mengemas item untuk pengiriman
- 3) Jadwal pengiriman
- 4) Menyiapkan dokumentasi pengiriman.

e. Laporan Status Pesanan

Merupakan akhir dari aktivitas pemrosesan pesanan, yang menjamin bahwa customer service yang baik, bisa memberi informasi



kepada pelanggan jika terjadi kelambatan (*delay*) dalam pemrosesan pesanan atau pengiriman pesanan. Secara spesifik meliputi:

- 1) Penelusuran dan pelacakan
- 2) Mengkomunikasikan kepada pelanggan dimana pesanan masih diproses dan kapan pesanan akan dikirim.

Aktivitas ini merupakan aktivitas monitoring agar tidak berpengaruh terhadap waktu keseluruhan dalam memproses pesanan.<sup>34</sup>

#### 5. Efisiensi Kinerja

Bekerja dengan efisien adalah bekerja dengan gerakan, usaha, waktu dan kelelahan yang sedikit mungkin. Dengan menggunakan cara bekerja sederhana, penggunaan alat yang dapat membantu mempercepat penyelesaian pekerjaan. Serta menghemat gerak dan tenaga. Maka seseorang dapat dikatakan bekerja dengan efisien. Dan memperoleh hasil yang memuaskan.

Efisiensi kerja merupakan pelaksanaan cara tertentu dengan tanpa mengurangi tujuannya merupakan cara yang:

Termudah – mengerjakannya

Termurah – biayanya

Tersingkat – waktunya

Teringan – bebannya

Terpendek – jaraknya

<sup>34</sup> Sutarman. *Dasar-dasar Manajemen Logistik* ( Bandung: PT Refika Aditama, 2017), 92-94.

Syarat-syarat agar dapat dicapainya efisiensi kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Berhasil guna atau efektif, yaitu untuk menyatakan bahwa kegiatan telah dilaksanakan dengan tepat dalam arti target dapat tercapai sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
- b. Ekonomis, artinya untuk menyatakan bahwa dalam usaha mencapai sesuatu yang efektif maka biaya, tenaga kerja, material, peralatan, waktu, ruangan, dan lain-lain telah dimanfaatkan dengan tepat.
- c. Pelaksanaan kerja yang dapat dipertanggungjawabkan, artinya untuk membuktikan bahwa pelaksanaan kerja sumber-sumber telah dimanfaatkan dengan tepat dan dilaksanakan penuh tanggung jawab sesuai dengan apa yang telah ditetapkan.
- d. Pembagian kerja yang nyata, artinya berdasarkan pemikiran bahwa tidak mungkin manusia seorang diri mengerjakan segala macam pekerjaan dengan baik. Sebab tiap manusia mempunyai kemampuan yang terbatas.
- e. Prosedur kerja yang praktis, artinya bahwa pelaksanaan kerja dapat dipertanggungjawabkan serta pelayanan kerja yang memuaskan harus merupakan kegiatan operasional yang dapat dilaksanakan dengan lancar.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Sedarmayanti. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja* (Bandung: CV Mandar Maju, 2011), 183-185.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Moelong, metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.<sup>36</sup>

Sedangkan untuk jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif, jenis ini dipilih untuk mendeskripsikan semua bahan penelitian baik dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sehingga peneliti dapat mendeskripsikan dari analisa yang di peroleh dari perusahaan jasa logistik di UD. Sumber Ayu.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini yang penulis memilih perusahaan UD. Sumber Ayu sebagai objek penelitian. lokasi penelitiannya terletak di Desa Kasyan Timur Kecamatan Puger Kabupaten Jember. Alasan pemilihan lokasi penelitian ini adalah karena, pertama karena UD Sumber Ayu ini dinilai cukup baik dalam mempertahankan dan mengembangkan perusahaan di tengah banyaknya persaingan usaha yang bergerak dibidang yang sama di Kecamatan

---

<sup>36</sup> Lexy J. Moelong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008), 124.

Puger, kedua adalah karena lokasi penelitian ini sangat dekat dengan lokasi tempat tinggal peneliti, sehingga dapat memudahkan peneliti dalam pengambilan data.

### **C. Subyek Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu misalnya, orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek yang diteliti. Dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, peneliti mengambil beberapa informan yang dianggap dapat memberi informasi yang terbaik sesuai dengan judul yang diangkat peneliti.

Adapun informan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Pemilik sekaligus pimpinan perusahaan UD. Sumber Ayu, Bpk. H. Ahmad Suherman
2. Tenaga kerja atau karyawan yang ada dalam perusahaan UD. Sumber Ayu:
  - a. Manajer Operasional UD Sumber Ayu, Bpk. Mujianto
  - b. Bendahara UD Sumber Ayu, Bpk. Anas

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan dalam penelitian untuk meraih data, dengan demikian data yang diharapkan tingkat kevalidannya dapat dipertanggung jawabkan.

Metode atau cara yang digunakan dalam pengumpulan data adalah:

## 1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan. Dalam konteks penelitian kualitatif, observasi tidak untuk menguji kebenaran tetapi untuk mengetahui kebenaran yang berhubungan dengan aspek/kategori sebagai aspek studi yang dikembangkan peneliti.<sup>37</sup>

Jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi non partisipan. Observasi non partisipan adalah peneliti datang di tempat kegiatan orang yang diobservasi, tetapi peneliti tidak ikut terlibat dalam kegiatan atau peneliti berkedudukan sebagai pengamat.

Data yang diperoleh peneliti dalam teknik observasi adalah sebagai berikut:

- a. Letak geografis UD Sumber Ayu di Kecamatan Puger
- b. Keadaan dan kondisi UD Sumber Ayu di Kecamatan Puger
- c. Manajemen operasional yang dilakukan oleh UD Sumber Ayu di kecamatan Puger.

## 2. Wawancara

Interview atau wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan menemui objek secara langsung untuk dimintai keterangan sesuai dengan tema yang diangkat dalam penelitian. Tujuan wawancara digunakan dalam penelitian adalah untuk memperoleh berbagai informasi

---

<sup>37</sup> Nasution, *Metode Research* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 104.

tentang apa yang dikatakan, apa yang dipikirkan dan apa yang dirasakan.<sup>38</sup>

Wawancara dimaksudkan untuk mengungkap apa yang tersembunyi dibalik kejadian atau apa yang dikatakan orang.

Penelitian ini menggunakan wawancara tidak terstruktur/terbuka.

Wawancara tidak terstruktur bertujuan peneliti dapat menggali data sebanyak-banyaknya yang diperlukan tanpa mengurangi informasi dan makna alamiah dari proses penggaliannya.

Data yang diperoleh peneliti dalam tehnik wawancara adalah sebagai berikut:

- a. Sejarah berdirinya UD Sumber Ayu Kecamatan Puger.
- b. Penerapan manajemen operasional yang ada di UD Sumber Ayu Kecamatan Puger
- c. Upaya perusahaan dalam meningkatkan efisiensi kinerja perusahaan.

### 3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.

Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar-gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.<sup>39</sup>

Data yang diperoleh dengan tehnik dokumentasi adalah:

- a. Letak geografis di UD Sumber Ayu Kecamatan Puger.

<sup>38</sup> Nurul Ulfatin, *Metode Penelitian Kualitatif* (Malang: Bayumedia Publising, 2013), 184.

<sup>39</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2014), 240.

- b. Keadaan atau kondisi saat operasional di UD Sumber Ayu berlangsung.
- c. Struktur organisasi UD Sumber Ayu di Kecamatan Puger.

## **E. Analisis Data**

Setelah diperoleh dari lapangan dengan berbagai metode di depan maka dilakukan analisis data, karena data yang diperoleh adalah data mentah yang perlu diolah dan di analisis.

Analisis data dilakukan saat pengumpulan data berlangsung maupun setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Sambil melakukan wawancara, peneliti juga memerlukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai terasa belum memuaskan setelah dianalisis, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai diperoleh data yang dianggap kredibel.

### **1. Reduksi Data**

Langkah-langkah reduksi data *pertama*, mengidentifikasi adanya satuan yaitu bagian terkecil yang ditemukan dalam data yang memiliki makna bila dikaitkan dengan fokus dan masalah penelitian. *Kedua*, membuat ringkasan, mengkode, menggolongkan sesuai gugusan data dan membuat catatan-catatan.

### **2. Penyajian Data**

Langkah-langkah dalam penyajian data adalah dengan menyusun sekumpulan informasi menjadi pernyataan kemudian diklasifikasikan menurut pokok-pokok permasalahan. Dalam penyajian data ini peneliti

memaparkan hasil pengumpulan data yang sudah didapatkan selama proses penelitian dilakukan, memaparkan informasi dan juga data yang berbentuk deskriptif karena dalam penyajian data ini peneliti menggunakan metode kualitatif. Yaitu pemaparan datanya dengan cara dinarasikan secara mendalam dan juga rinci untuk mempermudah para pembaca memahami data yang dipaparkan.

### 3. Kesimpulan atau *Verivication*

Langkah selanjutnya yaitu proses *verivikasi* data yang sudah diperoleh peneliti dan menyimpulkan kebenaran dari data yang sudah diperoleh menjadi jelas, sehingga dapat dipilih data mana yang sesuai dan juga data mana saja yang harus dibuang atau tidak dimasukkan dalam penyajian data. Selanjutnya dapat ditarik kesimpulan yang benar mengenai bagaimana manajemen operasional perusahaan UD Sumber Ayu dalam upaya meningkatkan kinerja perusahaan.

## **F. Keabsahan Data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi tehnik atau metode. Triangulasi sumber adalah membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda, yang artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informan yang diperoleh dengan informasi yang berasal dari sumber lain.<sup>40</sup> Triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan kebenaran data tertentu yang diperoleh melalui

---

<sup>40</sup> Moleong, Lexy J. *Metodologi penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2001), 275.



pemilik perusahaan UD Sumber Ayu, kemudian dikonfirmasi kepada informan lain seperti karyawan-karyawan yang bekerja di perusahaan. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan sumber data tersebut.

### **G. Tahapan-Tahapan Penelitian**

Untuk mengetahui proses penelitian yang dilakukan mulai awal sampai akhir maka perlu diuraikan tahap-tahap penelitian. Tahap penelitian ada tiga tahapan yaitu tahap pra lapangan, tahap pekerja lapangan, dan tahap analisis data.

Dalam hal ini tahapan-tahapan penelitian yang dilakukan peneliti diantaranya adalah:

#### **1. Tahap Pra Lapangan.**

Enam tahapan yang dilakukan oleh peneliti sebelum melakukan tahapan tersebut, yaitu:

##### **a. Menyusun rencana penelitian**

Membuat rancangan penelitian terlebih dulu, dimulai dari pengajuan judul.

##### **b. Memilih lokasi penelitian**

Lokasi penelitian yang dipilih adalah di Desa Kasyan Timur Kecamatan Puger Kabupaten Jember.

##### **c. Mengurus perizinan**

Sebelum mengadakan penelitian, peneliti mengurus perizinan terlebih dahulu ke pihak kampus.

d. Memilih dan memanfaatkan informan

Pada tahap ini peneliti mulai memilih informan untuk mendapatkan informasi yang dipilih, informan yang diambil dalam penelitian ini adalah pemilik perusahaan serta tenaga kerja yang ada di perusahaan UD. Sumber Ayu.

e. Menyiapkan perlengkapan penelitian

f. Setelah semua selesai mulai dari rancangan penelitian hingga memilih informan, maka peneliti menyiapkan perlengkapan penelitian sebelum terjun ke lapangan yakni mulai dari menyiapkan buku catatan, kertas dan sebagainya.

## 2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Dalam tahapan ini peneliti terjun langsung ke lapangan untuk memperoleh data-data mengenai fokus permasalahan yang dijadikan sebagai bahan kajian dalam penelitian. Hal ini peneliti menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh informasi tersebut.

## 3. Tahap Analisis Data

Tahap ini merupakan tahap terakhir dari proses penelitian. Pada tahap ini pula peneliti mulai menyusun laporan dan mempertahankan hasil penelitian.

Dalam tahapan ini peneliti melakukan sebuah analisa terhadap data yang sudah diperoleh dari beberapa informan, sehingga peneliti mampu untuk menentukan data mana yang dibutuhkan karena semakin banyak informan yang dijadikan sumber informasi maka semakin banyak pula data yang diperoleh, untuk itulah diperlukan tahapan analisis data.



## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Objek Penelitian

Lokasi yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah di perusahaan UD Sumber Ayu yang ada di Desa Kasyan Timur Kecamatan Puger, yang letaknya 5 km dari Kecamatan Puger. Untuk lebih memahami keadaan yang ada di lokasi penelitian dan mendapatkan gambaran yang lengkap tentang obyek penelitian ini, maka dapat dikemukakan secara sistematis gambaran tentang obyek penelitian sebagai berikut:

##### 1. Sejarah Perusahaan UD Sumber Ayu

UD Sumber Ayu adalah salah satu perusahaan jasa pengiriman barang yang ada di Desa Kasyan Timur, Kecamatan Puger Kabupaten Jember. Perusahaan ini milik swasta yang dipimpin langsung oleh pemiliknya yaitu Bpk. H. Ahmad Suherman. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 1982, pada awalnya perusahaan ini bukan bergerak dibidang jasa pengiriman barang, melainkan perusahaan yang bergerak dibidang penjualan batu kapur saja, namun melihat anjaknya penjualan batu kapur di kecamatan puger juga melihat peluang usaha dibidang pengiriman bahan material yang ada di kecamatan Puger, maka pada tahun 2000, UD Sumber Ayu mulai mencoba untuk mengubah usahanya dibidang jasa

pengiriman, yakni jasa pengiriman bahan material seperti, pasir, batu-bata, kayu, batu kapur, koral, grasak truk dll.

UD Sumber Ayu menerima jasa pengiriman dan pemesanan bahan material seperti, pasir, batu-bata, batu kapur, koral, grasak truk dll. Pengirimannya dilakukan antar daerah, yaitu meliputi daerah Jember, Lumajang, Situbondo, Bondowoso, Banyuwangi, Probolinggo, Surabaya, Bali, dan luar pulau seperti Bali. meski sudah berjalan lama dalam bidang tersebut, namun UD Sumber Ayu terus berusaha untuk meningkatkan profit atau keuntungan bagi perusahaan guna menjaga keberlangsungan dan pengembangan perusahaan.<sup>41</sup>

## 2. Profil Perusahaan UD Sumber Ayu

Profil Perusahaan UD Sumber Ayu adalah sebagai berikut<sup>42</sup>:

- |                    |   |
|--------------------|---|
| a. Nama Perusahaan | : UD. Sumber Ayu                              |
| b. Badan Usaha     | : Unit Dagang                                 |
| c. No. Telpon      | : 0336721552/ 7710758                         |
| d. Alamat          | : Jl. Raya Sadengan No. 16 Desa Kasiyan Timur |
| e. Kecamatan       | : Puger                                       |
| f. Kabupaten       | : Jember                                      |
| g. Provinsi        | : Jawa Timur                                  |
| h. Kode Pos        | : 68164                                       |
| i. Tahun Berdiri   | : 1982  |

<sup>41</sup> Dokumentasi UD Sumber Ayu

<sup>42</sup> Dokumentasi UD Sumber Ayu

- j. Status Lembaga : Swasta penuh/milik pribadi
  - k. Hari Kerja : Senin - Sabtu
3. Visi dan Misi Perusahaan UD Sumber Ayu

a. Visi

Menjadi perusahaan transportasi ekspedisi dan material yang terintegrasi yang memberikan nilai tambah bagi pelanggan kami dengan memberikan pelayanan yang terbaik serta perindistribusian barang yang handal dan efisien, serta pelayanan yang prima.

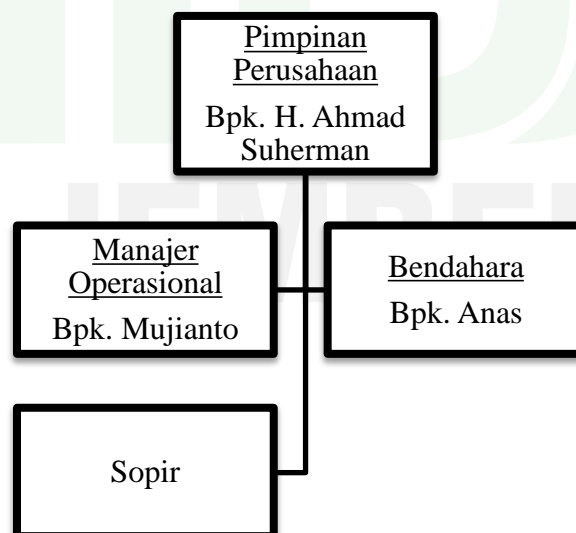
b. Misi

- 1) Mengutamakan mutu dan pelayanan demi kepuasan pelanggan
- 2) Menjadi mitra usaha yang handal dan terpercaya
- 3) Menjadi asset yang berharga bagi masyarakat, bangsa dan negara.

4. Struktur Organisasi Perusahaan UD Sumber Ayu

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Perusahaan UD Sumber Ayu



Sumber: UD Sumber Ayu (2018)

Dalam kegiatan operasional, perusahaan UD Sumber Ayu dipimpin oleh pemilik langsung perusahaan ini. Dalam melaksanakan tugasnya pimpinan perusahaan dibantu oleh dua manajer operasional dan bendahara dalam menjalankan operasional perusahaan. Berikut pembagian tugas atau *Job Description* yang ada di UD Sumber Ayu:

a. Pimpinan Perusahaan

- 1) Mengendalikan sistem operasional perusahaan
- 2) Membina, memotivasi dan mengontrol kedisiplinan dan performa kerja karyawan.
- 3) Memantau dan mengamati jalannya sistem operasioanal perusahaan
- 4) Membuat kebijakan peraturan perusahaan
- 5) Memberikan pengarahan kepada karyawan
- 6) Menandatangani surat masuk dan surat keluar

b. Manajer Operasional

- 1) Bertanggung jawab terhadap operasional perusahaan dan wajib memberikan laporan kepada pimpinan terkait operasional perusahaan.
- 2) Memimpin dan mengkoordinir sistem operasional dalam perusahaan
- 3) Melakukan pengecekan terhadap pengiriman barang
- 4) Bertanggung jawab atas tagihan terhadap biaya transportasi pelanggan yang ada di perusahaan perusahaan besar.

5) Melayani pelanggan

c. Bendahara

1) Bertanggung jawab dalam bidang administrasi

2) Mengelola keuangan perusahaan.

3) Mencatat setiap transaksi pemasukan dan pengeluaran perusahaan setiap hari.

4) Bertanggung jawab atas tagihan terhadap biaya transportasi pelanggan pengecer.

d. Sopir

1) Bertanggung jawab dan memastikan kendaraan akan dipertahankan dalam keadaan baik.

2) Mengantar pengiriman barang dengan aman untuk diantarkan ketempat tujuan mereka.

3) Melaporkan/koordinasi mengenai keadaan kendaraan.

4) Melaporkan/koordinasi saat barang dikirim.

5. Jumlah Transportasi Perusahaan UD Sumber Ayu

Moda transportasi yang digunakan UD Sumber Ayu berupa transportasi angkutan darat, yaitu truk. Truk sendiri adalah moda angkutan yang sangat populer di gunakan di Indonesia karena memiliki fleksibilitas tinggi dan mampu melayani pengangkutan barang dengan baik. Sampai saat ini jumlah dan jenis transportasi yang dimiliki oleh UD Sumber Ayu adalah sebagai berikut:



Gambar: 4.2  
Transportasi UD. Sumber Ayu

No.	Jenis	Jumlah	Barang Angkutan
1	Truk Fuso	9 Unit	Batu pondasi, pasir, tebu, keramik, grit (Batu selep), mener, pupuk ayam/ikan, dan tepung batu.
2	Dump Truk	5 Unit	Tepung kapur, batu gamping, pasir, batu pondasi, koral, grasak, mill, dan semen merah.
3	Truk Bayawak	4 Unit	Batu gamping
4	Truk Tronton	2 Unit	Batu pondasi, pasir, tebu, keramik, grit (Batu selep), mener, pupuk ayam/ikan, dan tepung batu.
5	Pick Up	1 Unit	Untuk pengecer pasir, koral, gamping dan tepung kapur.

Sumber: Pemilik UD Sumber Ayu

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa total jumlah armada/transportasi yang dimiliki oleh UD Sumber Ayu adalah 21 unit dengan jumlah sopir sebanyak 28 sopir.

#### 6. Letak Geografis Perusahaan UD Sumber Ayu

- a. Sebelah utara berbatasan dengan garasi atau tempat transportasi UD Sumber Ayu
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan garasi atau tempat transportasi UD Sumber Ayu
- c. Sebelah barat berbatasan dengan pemukiman penduduk
- d. Sebelah timur berbatasan dengan jalan raya dan di seberang jalan juga dijadikan sebagai tempat transportasi UD Sumber Ayu juga sebagai tempat menimbun bahan material.

## **B. Penyajian Data dan Analisis**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai alat untuk memperoleh data yang berkaitan dan disesuaikan dengan rumusan masalah dan analisis data yang relevan. Maka secara berurutan akan disajikan data-data yang ada dan mengacu pada fokus masalah.

### **1. Manajemen Operasional yang dilakukan Perusahaan Jasa Logistik di**

#### **UD. Sumber Ayu**

##### **a. Pelayanan yang di lakukan UD Sumber Ayu terhadap pelanggan**

Pelayanan terhadap pelanggan bisa diklarifikasikan menjadi tiga kelompok utama yaitu: pelayanan pra transaksi, pelayanan saat transaksi , dan pelayanan yang dilakukan pasca transaksi.

##### **1) Pra Transaksi**

Proses pra transaksi adalah proses yang dilakukan sebelum proses transaksi terjadi, pada tahap pra transaksi perusahaan akan memberikan kebijakan pelayanan secara tertulis, komunikasi yang baik internal maupun eksternal yang akan membuat pelanggan mudah berhubungan dengan perusahaan, memberikan pelayanan yang baik dengan cara menawarkan atau konsultasi produk yang dibutuhkan pelanggan, dan juga perusahaan harus mampu merespons berbagai kejadian yang tak terduga seperti buruh mogok, kurang bahan, dan bencana alam seperti angin ribut atau banjir. Dalam hal ini Bpk.H. Ahmad Suherman selaku pemilik

perusahaan menjelaskan mengenai bagaimana proses pra transaksi yang ada di perusahaan UD Sumber Ayu:

kita memberikan kebijakan tertulis berupa nota dan bukti pengiriman itu, hanya kepada pelanggan yang membeli dalam skala besar dan juga memiliki toko/perusahaan besar seperti PT Bangun Arta, PT Kingkong, PT Seger dsb. Sedangkan untuk pengecer atau pembeli kecil, kita tidak memberikan bukti tertulis. perusahaan ini terbuka untuk semua kalangan, siapa saja boleh memesan atau menggunakan jasa kami, maka kami selalu melayani apa saja yang menjadi kebutuhan yang mereka, menjelaskan kebagusan antara produk yang satu dengan yang lainnya, ya begitulah. Kalau misal ada kejadian yang tak terduga ya kita langsung mencari jalan keluarnya misalnya sopir libur, segera kita ganti dengan yang lain, kerusakan pada transportasi kami, segera kita perbaiki, kurangnya bahan pesanan kita carikan ke tempat lain, adanya bencana alam ya kita kasih tau ke pelanggannya, biar mereka tidak kecewa.<sup>43</sup>

Senada dengan yang dikatakan oleh Bpk. Anas, mengenai pelayanan pra transaksi yang dilakukan perusahaan, bahwa:

kita memang tidak memberikan bukti secara tertulis kepada pengecer, jadi ya hanya kita berikan kepada perusahaan-perusahaan besar yang menggunakan jasa angkutan kami saja. kita selalu mengkomunikasikan hal apapun terhadap pelanggan semisal ada kejadian alam di sepanjang perjalanan, seperti longsor atau hujan deras, jadi tidak memungkinkan barang untuk dikirim, maka kita harus mengkomunikasikannya kepada pelanggan. untuk buruh atau driver yang tidak masuk kerja, kita menggantikannya dengan driver yang lain. Intinya pengiriman tersebut harus tetap terkirim, jangan sampai mengecewakan pelanggan.<sup>44</sup>

---

<sup>43</sup> Bpk. H. Ahmad Suherman, *Wawancara*, 02 Mei 2018.

<sup>44</sup> Bpk. Anas, *Wawancara*, 05 Mei 2018.

Sama seperti yang diungkapkan Bpk. Mujiyanto selaku manajer operasional UD Sumber Ayu, beliau mengungkapkan:

Pelayanan yang kita berikan sebelum pengiriman itu dek, kita tanyakan dulu bahan apa yang akan dipesan pelanggan, apa yang dibutuhkan mereka, kita harus cepat tanggap dalam hal ini, biar kitadapat penilaian bagus dari pelanggan, trus setelah itu kita akan memberikan bukti pengiriman yang namanya nota pembayaran, misalnya sebelum barang dikirim terjadi hal tak terduga, ya kita langsung carik jalan keluar, kita ada beberapa kendaraan, misal yang satu rusak kita bisa menggunakan yang lain, sopir tidak masuk, kita gantikan dengan yang lain, selagi mereka tidak ada pengiriman di hari yang sama.<sup>45</sup>

Sehingga dapat dipahami bahwa sebelum transaksi pengiriman dilakukan perusahaan UD Sumber Ayu melayani pelanggan dengan menanyakan jenis transportasi apa yang akan digunakan dan produk/bahan material apa yang akan dibutuhkan oleh pelanggan, disini perusahaan akan memberikan kekurangan serta kelebihan dari bahan yang akan dipesan. Pada saat pasca transaksi perusahaan juga akan menginformasikan kondisi cuaca yang terjadi, apabila kondisi cuaca tidak memungkinkan untuk pengiriman, maka terpaksa penundaan pengiriman harus dilakukan. Pada kasus ini perusahaan berusaha meyakinkan konsumen bahwa pengiriman barang yang diinginkan tertunda karena terjadi kendala cuaca. Apabila kendala yang terjadi dari internal perusahaan seperti transportasi rusak, sopir/driver tidak masuk kerja, maka secepatnya

---

<sup>45</sup> Bpk. Mujiyanto, *Wawancara*, 17 Mei 2018

penanganan akan dilakukan oleh perusahaan, agar pelanggan terlayani dengan baik. UD Sumber Ayu juga memberikan bukti tertulis berupa nota harga tarif pengiriman kepada konsumen yang menggunakan jasa pengiriman pada perusahaan ini, namun nota tarif tersebut hanya diberikan kepada perusahaan besar yang menggunakan jasa UD Sumber Ayu, sedangkan untuk pembeli pengecer yang membeli bahan material dan menggunakan jasa angkutan dalam skala kecil maka perusahaan tidak memberikan bukti tertulis berupa nota pembayaran, dalam hal ini menurut teori seharusnya bukti pengiriman tidak hanya menggunakan nota tarif penggunaan jasa saja, melainkan juga berupa *shipment document* yang berisikan kontrak waktu, asal/tujuan pengiriman barang, dan biaya yang dikenakan. *Shipment document* tersebut digunakan sebagai bukti bagi sipenerima barang maupun perusahaan nantinya.

## 2) Saat Transaksi

Saat Transaksi, Adalah hal yang secara normal dan biasa diasosiasikan dengan pelayanan kepada pelanggan. Pada saat transaksi berlangsung perusahaan harus mampu mengontrol tingkat kekurangan stok, ketersediaan barang pesanan, ketelitian sistem, konsistensi siklus pesanan, penanganan khusus, *transshipment*, kenyamanan pesanan, dan produk substitusi. berikut yang dinyatakan Bpk. H. Ahmad Suherman:

Mengecek bahan sebelum pelanggan memesan itu harus dek, kalau misal di tempat pengembalian bahan yang di

daerah tersebut tidak ada, maka kita segera memesan barang ke tempat lain. Sehingga pelanggan hanya tahu kalau barang di perusahaan kami selalu tersedia. Kita pernah kehabisan stok pasir dari kabupaten Lumajang lalu kita langsung mencari pasir yang dari Kabupaten Jember. Kualitas antara pasir Lumajang jelas berbeda dengan pasir Jember, masih jauh lebih bagus pasir dari Lumajang. Maka kami langsung menginformasikan kepada pelanggan, mau atau tidak sama barang pengganti tersebut?. menginformasikan ketersediaan bahan pesanan pelanggan itu sangat penting lo mbak, karna kita tidak ingin membuat mereka kecewa. Saat itu kita akan memberitahukan via telepon, ada atau tidaknya barang tersebut. barang sudah sampai pun tetap kita telpon baik itu kepada supir maupun kepada pelanggan, gunanya adalah untuk selalu memantau barang sudah terkirim atau tidaknya, Alhamdulillah selama ini kita selalu tepat waktu dalam pengirimannya, mungkin kalau ada kendala diluar dugaan, kita langsung memberitahu pelanggan. Untuk lokasi pengiriman kami tidak mengirim ke daerah yang infrastrukturnya tidak memungkinkan untuk dilewati, seperti pegunungan, jalan sempit atau rusak, kalau memang pelanggan memesan ke daerah yang susah jalannya, maka kita melobi mereka untuk dikirim di daerah dekat lokasi pengiriman pelanggan yang memiliki jalan atau akses yang mudah untuk di lewati.<sup>46</sup>

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada karyawan

UD Sumber Ayu, Bpk. Anas juga mengatakan, bahwa pada saat transaksi, adalah:

Iya mbak, jelas itu kalau kita kekurangan stok bahan, langsung kita carikan bahan ditempat lain, seperti yang dijelaskan Bpk. H. Herman kemaren itu mbak, tapi ya tetap kita kasih tau ke pelanggan gimana kualitas pengganti dari bahan pesanan tersebut. untuk pengiriman ke daerah kecil, Karna kan kita menggunakan transportasi truk ya mbak, bukan transportasi kecil, jadi kita meminimalisir

<sup>46</sup> Bpk. H. Ahmad Suherman, *Wawancara*, 02 Mei 2018.

kemungkinan terjadinya kecelakaan, seperti truk guling dan terpeleset sehingga menyebabkan kerusakan fatal bagi kendaraan kami. Dan untuk hal tersebut pelanggan selama ini memakluminya. Untuk pengiriman barang kami tetap waktunya ya mbak, bisa sehari langsung kami kirim, kalau ada kendala mungkin ya 2 hari itu sudah sampai ke pelanggan.<sup>47</sup>

Selaras dengan wawancara yang dilakukan kepada karyawan UD Sumber Ayu, Bpk. Mujiyanto mengatakan, bahwa:

Di perusahaan ini dek, kita selalu memantau ke tempat kita mengambil bahan itu, kayak yang di penambangan batu kapur, pasir yang di Lumajang, kita selalu menelpon pihak yang bersangkutan, takutnya kan nantik kita kehabisan bahan pesanan. Misalnya kehabisan bahan di tempat A, kita carikan ke tempat B, kita juga ada persediaan bahan pesanan, tapi cukup untuk pengecer yang membeli dalam jumlah sedikit, kalau beli banyak, kita ambil dari tempatnya langsung, jadi kalau pengecer yang beli kita selalu menyediakannya. kalau ada perbedaan kualitas, kita informasikan ke pelanggan, biar mereka paham dan mau mengerti, ya kita jujur aja, asal jangan bohong, bahan bagus kita bilang bagus, bahan jelek ya kita bilang jelek. Barang mau dikirim kita telfon pelanggan, barang sudah sampai kita telfon lagi, biar mereka tau pasti tentang status pengirimannya, bukan hanya pelanggannya yang kita telfon, sopir pengantarnya juga kita telfon, takut ada apa-apa di jalan. Alhamdulillah selama ini kita selalu tepat waktu dalam pengiriman, kalau pengiriman untuk daerah Jember dan sekitarnya perlu waktu satu hari, kalau untuk surabaya dan luar kota lainnya sekitar dua hari tiga malamlah.<sup>48</sup>

Dari hasil wawancara peneliti menemukan bahwa pada saat transaksi berlangsung, perusahaan selalu berupaya mengontrol, menyediakan dan menginformasikan ketersediaan barang,

<sup>47</sup> Bpk. Anas, *Wawancara*, 05 Mei 2018

<sup>48</sup> Bpk. Mujiyanto, *Wawancara*, 17 Mei 2018

perusahaan juga menyediakan bahan pesanan bagi konsumen yang membeli dalam skala kecil, jika konsumen membeli dalam skala besar sehingga dipastikan perusahaan untuk menambah stok bahan, maka UD Sumber Ayu akan segera memesan barang dari pihak tambang untuk menyediakannya. Hal ini dilakukan agar bahan yang dipesan selalu tersedia bagi pelanggan yang akan memesan, juga agar pelanggan terlayani dengan baik dan perusahaan tidak sampai kehilangan loyalitas pelanggan.

Apabila produk yang dipesan pelanggan tidak tersedia, maka jalan keluar untuk masalah ini, adalah perusahaan akan menggantikannya dengan produk substitusi yang memiliki ukuran dan fungsi yang sama, untuk kualitas bahan perusahaan akan segera menginformasikannya kepada konsumen.

Informasi tentang status pengiriman juga dilakukan perusahaan pada saat transaksi dilakukan, dengan cara menelfon sopir kemudian memberitahukannya kepada pelanggan, hal tersebut dilakukan agar tercipta kenyamanan dalam pesanan. Siklus pesanan yang diterapkan dalam perusahaan ini juga selalu dilakukan dengan tepat waktu, dengan estimasi yang diharapkan dan sudah ditentukan oleh perusahaan. Untuk lokasi pengiriman, karena barang muatan banyak dan menggunakan moda transportasi truk maka perusahaan tidak mau ambil resiko terhadap infrastruktur yang kurang memadai tersebut, karena akan membuat kerugian



besar bagi perusahaan itu sendiri. apabila ada lokasi yang tidak memungkinkan untuk dilewati, maka perusahaan hanya akan mengirimkan barang tersebut didekat lokasi pengiriman terdekat yang memiliki lokasi strategis.

### 3) Pasca Transaksi

Adalah pelayanan yang dilakukan perusahaan dimana produk atau jasa telah diterima oleh pelanggan. Pada saat pasca transaksi yang harus dilakukan oleh perusahaan adalah, perbaikan suku cadang transportasi, *product tracking*, komplain dari pelanggan, dan penggantian produk. Berikut penjelasan dari Bpk.

H. Ahmad Suherman:

Untuk perbaikan suku cadang transportasi, kita lakukan setiap minggu, biasanya kita memperbaikinya di bengkel langganan perusahaan, sebenarnya kita ada bengkel, tapi bengkel yang menangani kerusakan ringan. Kalau misal ada masalah dalam produk yang dikirim, kita menerima komplain tersebut, ya kita ganti sesuai jumlah kerusakan yang terjadi. Biar pelayanan di perusahaan kita bagus, dan pelanggannya pun juga puas.<sup>49</sup>

Dalam proses pasca pratransaksi Bpk. Anas juga menyampaikan hal yang tidak jauh berbeda dengan Bpk. H. Ahmad Suherman, yaitu:

Iya kalau untuk kerusakan transportasi yang ringan, kita perbaiki sendiri mbak, kalau yang susah kayak perbaikan mesin gitu kita ke bengkel langganan. Barang yang rusak, kita ganti mbak, kita pernah ganti pakek uang utuh, soalnya kerusakannya itu penyebabnya dari perusahaan sendiri,

---

<sup>49</sup> Bpk. H. Ahmad Suherman, *Wawancara*, 02 Mei 2018

kadang ada yang kita ganti pakek barang yang sama. Ya tergantung dari bagaimana komplain pelanggan, kalau masalah ruginya jelas kita rugi, tapi untuk penggantian rugi terhadap pelanggan kita sesuaikan dengan berapa barang/bahan yang rusak. Ya sesuai sama pesanan pelanggan itu lah mbak, kita gak mengurangi, juga gak berlebihan.<sup>50</sup>

Hal tersebut juga dibenarkan oleh Bpk. Mujianto, yang juga menjelaskan:

kalau misal ada barang yang rusak, perusahaan mengganti barang kiriman tersebut sesuai dengan banyaknya barang yang rusak, dan bagaimana tingkat kerusakannya. Tapi itu ya tergantung dari bagaimana keinginan pelanggan, apa mau diganti uang atau diganti barangnya mbak. kalau barang tidak dapat kita kirim karena ada kendala di perjalanan, maka kita mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada pelanggan, agar pelanggan tetap mengetahui apa yang terjadi dan memahami kendala yang dialami perusahaan.<sup>51</sup>

Dari wawancara diatas dapat diketahui bahwa untuk perbaikan suku cadang, perusahaan selalu melakukan servis satu kali dalam seminggu. Apabila transportasi mengalami kerusakan ringan maka perusahaan sendiri yang akan menangani langsung, namun jika kerusakan parah atau berat maka perusahaan akan memperbaikinya langsung ke bengkel langganan perusahaan.

Apabila perusahaan mendapati barang kiriman yang mengalami kerusakan, maka perusahaan akan menggantikannya sesuai dengan banyaknya barang yang rusak, penggantian tersebut bisa

---

<sup>50</sup> Bpk. Anas, *Wawancara*, 05 Mei 2018

<sup>51</sup> Bpk. Mujianto, *Wawancara*, 17 Mei 2018

dengan uang atau barang yang sama, secara utuh, tergantung dari komplain pelanggan dan kebijakan perusahaan.

#### **b. Pelayanan Keunggulan Strategis yang dimiliki UD Sumber Ayu**

Pelayanan adalah aktivitas kunci yang harus dipenuhi oleh pihak perusahaan, dan kinerja transportasi sangat dipertaruhkan dalam upaya melayani pelanggan tersebut. pelayanan adalah salah satu elemen penting yang berkaitan atau berhubungan langsung dengan pemasaran, yang terdiri dari *Product, Price, Place, dan Promotion*.

##### 1) Produk dan Harga

Produk yang dimiliki dan sistem penentuan penetapan harga yang ada di Sumber Ayu, menurut hasil wawancara dari Bpk. H. Ahmad Suherman, adalah:

Produk jasa yang kami tawarkan kepada pelanggan ada 2 macam, yaitu: Jasa angkutan pengiriman barang, dan pemesanan bahan material sekaligus pengirimannya. Kita menentukan harga adalah dengan cara melihat kemampuan muat dari truk tersebut yaitu 10 ton, sedangkan untuk kepadatan (volume) rata-rata 6 ½ ton. Dengan penentuan harga Rp.350.000., per 7 Km. Kalau ada tingkat kesulitan dalam penanganan barang maka kita kenakan biaya sebesar Rp.15.000., Kalau ada permintaan barang yang sulit karena stok yang terbatas seperti batu giling, maka kita kenakan biaya sebesar Rp.450.000., harga tersebut sudah kita sesuaikan dengan harga dipasaran Kecamatan Puger. Harga tersebut sudah kita perhitungkan antara lokasi perusahaan dengan tempat kita mengambil barang pesanan, karna kita dekat dengan lokasi pengambilannya.<sup>52</sup>

<sup>52</sup> Bpk. H. Ahmad Suherman, *Wawancara*, 02 Mei 2018

Sedangkan menurut Bpk. Anas, mengenai produk dan harga yang diterapkan di UD Sumber Ayu, beliau menjelaskan:

Di perusahaan ini ada dua jenis layanan yang kita tawarkan mbak, yaitu pemesanan bahan material dan jasa angkutan pengiriman bahan.

Kalau untuk pasang tarif tergantung jarak yang ditempuh, semisal kita contoh, tarif Surabaya sama tarif Gresik itu beda mbak, kalau truk kecil biasae tergantung barang yang dipesan mbak, sama jaraknya jugak, tapi kalau truk besar, kita patok harga per ton, kalau memang harga per ton gak memungkinkan, perusahaan ambil keuntungan dengan sistem borongan. Untuk harganya kalau untuk grasak dan batu-batu kecil sekitar Rp.300.000 – Rp.350.000, kalau untuk bahan material pasir Lumajang sama batu pondasi kisaran 1.100.000 untuk pengiriman daerah Balung, Gumukmas dan Kencong, ya nantik disesuaikan lah sama daerahnya.

Mengenai produk dan penentuan tarif harga Bpk. Mujiyanto membenarkan bahwa:

Kita punya dua produk dek, yaitu jasa angkutan dan pemesanan bahan material seperti pasir, batu kapur, koral dll.

Untuk penentuan harganya kita, ya kita lihat dulu dek, produk apa yang akan digunakan pelanggan, trus mau pesen bahan material apa, kalau untuk pasir sama batu pondasi kita sedikit mahal, yaitu Rp.1.100.000 kalau untuk bahan material jenis grasak/batu kapur yang kecil-kecil itu mulai dari harga Rp. 300.000 – Rp. 450.000. tergantung dari seberapa banyaknya mereka pesan. Nantik itungan beratnya kita sesuaikan sama kapasitas muat truknya yaitu 6 ½ -10 ton. Kalau untuk tarif angkutannya kita sesuaikan sama angkutan yang akan digunakan, beratnya muatan, sama jarak yang akan ditempuh.<sup>53</sup>

---

<sup>53</sup> Bpk. Mujiyanto, *Wawancara*, 17 Mei 2018

Produk mencakup lebih dari sekedar barang berwujud artinya dapat dideteksi oleh panca indra seperti halnya jasa yang terdiri dari aktivitas, manfaat atau kepuasan yang dijual. Produk yang ditawarkan oleh UD Sumber Ayu terdiri dari 2 macam produk, yaitu:

- a) Jasa angkutan pengiriman barang
- b) Pemesanan bahan material sekaligus pengirimannya

Sedangkan untuk penentuan harga, dibentuk dari komposisi berbagai pengeluaran baik langsung maupun tak langsung yang dikumulatikan, sehingga menjadi total ongkos, yang didalamnya terkandung laba yang diharapkan. Untuk penentuan harga perusahaan UD Sumber Ayu tidak memperhitungkan kepadatan

(*Desinity*) melainkan karena dari kemampuan muat, kemudahan penanganan dan keberhargaan. Perusahaan ini melakukan penambahan tarif bagi barang yang memiliki keberhargaan, maksud keberhargaan disini adalah barang yang sulit didapat. Penentuan harga juga dilakukan berdasarkan jarak tempuh yaitu:

- a) Jasa angkutan pengiriman barang, dikenakan biaya Rp.300.000 – Rp.350.000 setiap satu kali pengiriman berlangsung,
- b) Pemesanan bahan material sekaligus pengirimannya, dikenakan biaya Rp.300.000 – Rp.450.000 setiap 7 km jarak tempuh.

Penentuan harga berasal dari beberapa faktor yang telah ditentukan perusahaan, yaitu:

1. Jenis transportasi yang digunakan
2. Jarak tempuh
3. Berat muatan yang akan diangkut
4. Biaya pemeliharaan kendaraan
5. Biaya bahan bakar

Penentuan harga tersebut juga disesuaikan dengan harga pasaran yang ada di Kecamatan Puger.

## 2) Lokasi dan Promosi

Lokasi produksi adalah posisi keberadaan suatu aktivitas produksi di tempat yang sesuai dengan ruang lingkup bisnis tersebut. Sedangkan promosi adalah upaya perusahaan untuk memperkenalkan barang/jasa yang dihasilkannya serta dalam upaya untuk mempertahankan posisi pasar perusahaan tersebut. Untuk penentuan lokasi dan upaya mempromosikan perusahaan jasa ini, Bpk. H. Ahmad Suherman menjelaskan, bahwa:

Di desa Grenden Kecamatan Puger ini kan banyak perusahaan yang memiliki usaha yang sejenis dengan UD Sumber Ayu, karena ada tambang batu kapur yang secara besar-besaran di manfaatkan perusahaan-perusahaan untuk membuka bisnis jual beli batu kapur, sehingga mudah bagi kami dalam pengambilan karena dekat dengan sumber tambang yaitu sekitar 2 Km, sedangkan pasir kita mengambil dari Lumajang yang jaraknya sekitar 52 Km, dan juga kita dekat dengan perusahaan perusahaan sekitar UD Sumber Ayu yang biasa menggunakan jasa kami, untuk mengirimkan barang. Hanya saja masalahnya kami belum

memikirkan jangka panjang dari bahan yang di ambil dari tambang, karena saat ini, tambang batu kapur sudah banyak sekali yang memanfaatkannya, jadi untuk perencanaan jangka panjang masih belum kami pikirkan, karena kemungkinan habisnya tambang batu kapur tersebut masih lama.

Perusahaan UD Sumber Ayu ini kan sudah berdiri lebih dari 35 tahun, jadi mudah bagi kita untuk mempromosikan jasa kami dengan cara promosi dari rekan ke rekan atau mulut ke mulut<sup>54</sup>

Mengenai lokasi dan promosi yang dilakukan oleh UD Sumber Ayu, Bpk. Anas mengatakan hal serupa, yaitu:

Di kecamatan Puger ini mbak, bukan cumak 1 perusahaan pengiriman barang yang sama kayak UD Sumber Ayu, ada banyak sekali malah mbak, meskipun yang punya badan usaha bisa dihitung, rata-rata kalau masyarakat memiliki transportasi truk, mereka fungsikan untuk usaha seperti itu. Apalagi dekat dengan gunung kapur, kalau penambangan batu kapurnya habis, ya itu gak tahu ya mbak. Untuk infrastuktur di Puger lumayan memadai mbak, meskipun berapa kali jalan raya harus dibenahi karena banyaknya kendaraan besar yang melintas. Tapi Alhamdulillah selama ini baik-baik saja tapi bukan Infrastuktur di kecamatan Puger juga bagus dan baik, selama ini tidak ada kendala, jadi mudah bagi kita untuk melakukan bisnis ini. Driver atau karyawan yang bekerja di perusahaan ini berasal dari tetangga atau orang-orang disekitar perusahaan, yang memang sebagian besar berprofesi sebagai sopir, jadi mudah bagi kita untuk mendapatkan karyawan.

Untuk promosinya kita lakukan dari mulut ke mulut mbak, jadi sudah banyak orang yang tau dengan jasa kami, jadi mudah buat kita mencari pelanggan, dan lagi ada salah satu mobil pick up kita yang biasa buat muatan pengecer, kita pasang tulisan yang mempromosikan jasa UD Sumber Ayu ini.<sup>55</sup>

<sup>54</sup> Bpk. H. Ahmad Suherman, *Wawancara*, 02 Mei 2018.

<sup>55</sup> Bpk. Anas, *Wawancara*, 05 Mei 2018.

Senada dengan yang dikatakan oleh Bpk. Mujiyanto, mengenai lokasi dan promosi yang dilakukan oleh UD Sumber Ayu adalah sebagai berikut:

Awalnya ya karena kita dekat dengan sumber bahan dek, kayak penambangan batu kapurnya, penambangan pasir di Lumajang, dan perusahaan-perusahaan besar yang ada di Kecamatan Puger yang membutuhkan jasa angkutan barang. UD Sumber Ayu ini banyak yang menyamai dek, salah satu yang paling besar yang ada di kecamatan Puger ini contohnya Bangun Arta, tapi perusahaan ini dak mau kalah saing pastinya, kami bermitra dengan perusahaan-perusahaan besar, biar kita dak sepi pesanan. Jadi kita saling menolong. Kalau untuk karyawan kita dak ambil yang jauh-jauh dek, disekitar perusahaan banyak yang butuh pekerjaan, mereka juga terbiasa dengan pekerjaan sopir ini, jadi mudah buat kita nyarik karyawan, cuman yang susah mungkin carik karyawan yang disiplin dan jujur. Masyarakat tentunya menerima perkembangan pengiriman barang yang sama seperti perusahaan UD Sumber Ayu, soalnya memang pekerjaan yang paling banyak diminati masyarakat Puger selain nelayan kedua ya supir batu kapur dek. Promosinya kita gunakan dengan cara mulut ke mulut mbak, jadi kita dak pernah pasang-pasang promosi di media koran atau media apapun.<sup>56</sup>

Dari hasil wawancara dapat dipahami bahwa Kecamatan Puger merupakan salah satu daerah yang memiliki areal penambangan batu kapur yang cukup terkenal. Sehingga tidak heran jika banyak perusahaan yang memanfaatkan penambangan tersebut untuk mendirikan usaha, dari situlah timbul persaingan ketat diantara para pengusaha pengiriman barang agar mampu mempertahankan eksistensinya. Perusahaan UD Sumber Ayu

---

<sup>56</sup> Bpk. Mujiyanto, *Wawancara*, 17 Mei 2018



berusaha memanfaatkan Sumber Daya yang ada di sekitar perusahaan, yaitu SDA yang dekat dengan tambang penggalian batu kapur di Kecamatan Puger, penambangan pasir yang ada di Kabupaten Lumajang, dan banyaknya perusahaan-perusahaan besar di Kecamatan Puger yang menggunakan jasa angkutan truk untuk mengirimkan barang mereka ke lokasi yang mereka tuju, kedekatan perusahaan dengan sumber bahan menjadikan biaya total produksi yang menyebabkan minimnya biaya operasional perusahaan. Infrastruktur yang cukup memadai juga menjadi faktor yang harus dipertimbangkan perusahaan dalam mendirikan usaha pengiriman barang yang ada di Kecamatan Puger.

Pemanfaatan SDM juga dilakukan perusahaan UD Sumber Ayu dilakukan dengan baik, tenaga kerja atau karyawan diambil dari tetangga atau masyarakat sekitar, karena memang mayoritas pekerjaan yang ditekuni masyarakat di kecamatan Puger selain nelayan adalah sopir untuk pengiriman batu kapur. Tetapi untuk perencanaan jangka panjang, UD Sumber Ayu masih belum bisa memikirkan bagaimana jika tambang penggalian batu kapur di Kecamatan Puger habis. Padahal seharusnya perusahaan harus mampu memikirkan bagaimana perencanaan di masa yang akan datang

Sedangkan untuk upaya promosi (*promotion*) yang dilakukan adalah dengan oleh perusahaan UD Sumber Ayu adalah

dengan strategi pemasaran *Word of Mouth* (WOM) atau lebih dikenal dengan promosi dari mulut ke mulut. Promosi seperti ini selalu menjadi fenomena marketing yang menarik. Karena siapapun, dimanapun dan kapanpun bisa melakukan penyebaran pesan dari mulut ke mulut.

### c. Proses Pemesanan Pada Perusahaan UD Sumber Ayu

Pemrosesan pesanan adalah sejumlah aktivitas yang termasuk didalam siklus pelanggan, secara spesifik, terdiri dari, persiapan pesanan, pengiriman pesanan, pemasukan pesanan, pemenuhan pesanan, dan melaporkan status pesanan. Dalam tahap persiapan pesanan ini, Bpk. H. Ahmad Suherman menjelaskan:

Untuk persiapan dalam pemesanan kami mengkonfirmasi pelanggan via telepon atau sms. Pelanggan mau memesan bahan material atau mau menggunakan jasa angkutan kita, kalau pesan bahan material, bahan material yang seperti apa, dengan kualitas yang bagaimana, kalau mau menggunakan jasa angkutan, kita tanyakan seberapa banyak, apa yang akan diangkut, dsb.

Pada saat pengiriman berlangsung kita juga tetap mengkonfirmasi pelanggan melalui via telepon, untuk pembayarannya kita lakukan setelah barang terkirim kepada pelanggan, dan untuk jasa angkutan yang perusahaan-perusahaan besar biasa menggunakan jasa angkutan kami, maka pembayaran dilakukan setiap bulannya, untuk pemberian nota transaksinya, kita mengirimnya via pos.

Pemasukan pesanan, pemeriksaan pesanan selalu kita lakukan sebelum barang tersebut dikirimkan, gunanya adalah agar pelanggan percaya dan tidak kecewa terhadap layanan jasa kami dek.

Memenuhi pesanan ketersediaan stok dari sumber bahan harus tetap kita pantau, kalau tidak gak gitu, maka kami segera mengkonfirmasi kepada pelanggan untuk menggantikan barang yang di minta dengan barang lain yang sama. Kita juga

harus jujur dan jelas dalam menyampaikan kualitas barang substitusi tersebut, lagi-lagi kami ingin memberi kesan, kenyamanan dan pelayanan terbaik perusahaan ini”.

kita selalu mengkonfirmasi driver apabila barang sudah sampai atau tidak, setelah barang tersebut sampai maka kita juga mengkonfirmasi pelanggan tersebut. hal tersebut dilakukan adalah agar perusahaan dapat memantau status pesanan terkirim atau tidak.<sup>57</sup>

Dalam hal ini Bpk. Anas mengatakan bahwa proses pemesanan yang ada di UD Sumber Ayu, adalah:

Untuk persiapannya, ya kita tanyak dulu mbak sama pelanggan bahan material apa yang dibutuhkan, kita terbuka kok mbak, pemesanannya bisa dilakukan via telepon, sms, atau bisa langsung datang ke kantor. Saat pelanggan menanyakan bagaimana kualitas bahan ya kita jawab sejujurnya aja mbak, jujur masalah kualitas bahan itu sangat penting mbak, karna itu akan berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan ini, jadi baik buruknya barang tersebut, kita slalu beritahu agar nantinya pelanggan tidak kecewa. Disini kami tidak menyertakan bukti nota kepada pelanggan, kecuali pelanggan tersebut membeli barang dalam kapasitas besar. Setelah kita persiapkan apa yang pelanggan mau, baru kita kirim barangnya, pembayarannya kalau sudah barang tersebut sampai mbak, tidak kami ambil didepan, kalau yang sudah langganan pakai jasa angkutan kami, mereka membayarnya perbulan. Setelah semuanya beres, kita cek, berat sama mutunya sebelum sampai ke pelanggan mbak, takutnya ada kesalahan dalam jumlah maupun kualitas. Nah setelah barang dikirim kita biasanya telepon ke sopir, barang sampai mana, apa ada kendala, dsb. Pokoknya tetep kita pantau mbak. Biar gak terjadi keterlambatan pengiriman. Setelah itu baru kita konfirmasi ke pelanggan apakah barangnya sudah sampai apa belum.<sup>58</sup>

Pada proses pemesanan, Bpk. Mujianto selaku manajer operasional menjelaskan, bahwa:

<sup>57</sup> Bpk. H. Ahmad Suherman, *Wawancara*, 02 Mei 2018.

<sup>58</sup> Bpk. Anas, *Wawancara*, 05 Mei 2018

Persiapan dalam pesanan, biasanya pelanggan langsung telepon atau sms kita, mau pesen bahan apa, atau mau pakek jasa angkutan UD Sumber Ayu yang bagaimana?. Disini kita termasuk pakek cara manual ya mbak, jadi komputer hanya digunakan untuk hal-hal penting saja, bukan untuk operasional pemesanan kayak yang di pengiriman-pengiriman barang yang lain. Jadi ya kita catat saja secara manual di buku pesanan, terus kita membuatnya nota tarif karena telah menggunakan jasa kami. Untuk pembayaran, tidak kita minta diawal tapi diakhir setelah barang terkirim mbak, setelah pelanggan memesan apa yang diinginkan maka kita melakukan cek terlebih dahulu terhadap barang yang akan dikirim, kurang atau tidaknya jumlah barangnya. Disini kita bukan hanya cek dari bahan yang dikirim saja, tapi juga mengecek bagaimana kondisi kendaraan. Baru kita kirim barang tersebut ke pelanggan. Untuk jadwal pengiriman kita telepon sopirnya dulu, untuk memastikan barang sudah sampai mana, baru kalau sudah sampai kita telepon pelanggan. Biar semuanya tetap berjalan dengan baik dan terkontrol dek.<sup>59</sup>

Dari beberapa pernyataan informan tersebut dapat disimpulkan bahwa, untuk proses pengiriman pesanan perusahaan menginformasikan kepada pelanggan bahwa barang akan dikirim. Untuk kebijakan sistem pembayaran dilakukan setelah barang telah dikirim, tetapi untuk perusahaan besar yang sudah berlangganan dengan perusahaan UD Sumber Ayu, maka pembayaran bisa dilakukan setiap bulan.

Menginformasikan status pesanan baik itu tepat waktu atau terlambat dalam proses pemesanan maupun dalam proses pengiriman pesanan kepada pelanggan selalu dilakukan UD Sumber Ayu. Hal tersebut memberitahukan bahwa layanan yang diberikan perusahaan

---

<sup>59</sup> Bpk. Mujianto, *Wawancara*, 17 Mei 2018

baik atau tidaknya dalam penanganan operasional jasa pengiriman barang.

## 2. Upaya Perusahaan UD Sumber Ayu dalam Meningkatkan Efisiensi Kinerja Perusahaan

Bekerja dengan efisien adalah bekerja dengan gerakan, usaha, waktu dan kelelahan yang sedikit mungkin. Menurut Bpk. H. Ahmad Suherman, kinerja yang dilakukan oleh UD Sumber Ayu, adalah sebagai berikut:

Selama ini, untuk pelayanannya kita selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk pelanggan, dengan mengupayakan kinerja yang seefisien mungkin dek, kita dak pernah ribet dalam masalah proses pemesanannya, cukup telfon/sms atau datang saja ke kantor kami, kami layani, kemudian kami proses apa yang mereka butuhkan. Biaya yang kami terapkan juga sudah menyesuaikan dengan harga di pasaran yang ada di Kecamatan Puger, barang akan dikirim dan barang sudah dikirim tetap kita cek, takutnya ada yang rusak, jadi menurut kami, semua layanan yang ada di perusahaan ini mudah dek. Untuk pembagian kerjanya, perusahaan tidak banyak menggunakan banyak karyawan, hanya dua yang bekerja disini, menurut saya itu sudah cukup dek, tapi kalau sopir kita memiliki 28 sopir. ya kalau karyawan ya bekerja sesuai tugasnya dek. Kalau sopir ya bertugas untuk mengirimkan, kalau 2 karyawan seperti Bpk. Mujiyanto sama Bpk. Anas, yang mengurus masalah di kantornya.<sup>60</sup>

Dalam hal ini Bpk. Anas menjelaskan, hal yang sedikit berbeda dari yang dikatakan oleh Bpk. H. Ahmad Suherman, mengenai pembagian kerja yang ada di UD Sumber Ayu, Bpk. Anas mengatakan, bahwa:

<sup>60</sup> Bpk. H. Ahmad Suherman, *Wawancara*, 02 Mei 2018

Selama kami tidak ada kendala yang terjadi diluar dugaan perusahaan ini ya mbak, kita selalu mengirimkan barang dengan tepat waktu sesuai dengan target yang perusahaan tetapkan. Harga yang kami terapkan juga sudah menyesuaikan dengan harga yang ada di pasaran, kendaraan, garasi, juga fasilitas yang dekat dengan sumber bahan, jadi semua sudah kita perhitungkan dengan baik. Kalau disini kan hanya ada dua karyawan, saya dan Bpk. Mujiyanto, posisi saya sebagai bendahara, selain mencatat keuangan perusahaan, saya juga rangkap menjadi sekertaris perusahaan mbak. Untuk pengambilan bahan material yang di penambangan kita dak asak ambil di perusahaan yang ilegal mbak, takut juga masalahnya. Jadi kita bekerjasama dengan perusahaan-perusahaan yang punya surat izin penambangan.<sup>61</sup>

Mengenai tentang upaya perusahaan dalam meningkatkan efisiensi kinerja perusahaan, Bpk. Mujiyanto menjelaskan:

Selama ini kita selalu melayani permintaan pelanggan dengan baik dek, proses pemesanan dan penggunaan jasa angkutannya kita proses dengan semudah mungkin, jadi tidak sampai membingungkan pelanggan. penundaan pengiriman terjadi kalau misal kita ada kendala diluar dugaan kita, kayak bencana alam di daerah atau di perjalanan kita dalam pengiriman, alhamdulillah semua selalu terkirim tepat waktu. Dan sampai saat ini kami tetap harus berupaya agar perusahaan bisa jadi lebih baik lagi dalam pelayanannya. Untuk penetapan harga, yaitu karena kita dengan penambang, kendaraan juga milik perusahaan sendiri, jadi harganya murah, dan sudah kita sesuaikan kita sesuaikan dengan perusahaan yang sama yang ada di kecamatan Puger. Ya kalau disini yang bekerja ya sesuai sama bidangnya masing-masing dek, cumak ya kita dak punya sekertaris dek. Kalau untuk pengambilan bahan-bahan material kita ambil dari perusahaan yang legal dalam menambang.<sup>62</sup>

Seperti yang peneliti temukan pada saat observasi yakni proses kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan, dilakukan sesuai target waktu

<sup>61</sup> Bpk. Anas, *Wawancara*, 05 Mei 2018

<sup>62</sup> Bpk. Mujiyanto, *Wawancara*, 17 Mei 2018

yang telah ditetapkan atau ditargetkan oleh perusahaan, yaitu untuk daerah sekitar Kabupaten Jember, pengiriman dilakukan dalam kurun waktu satu hari, namun untuk pengiriman diluar kota seperti Surabaya, Gresik, dan sekitarnya dilakukan dalam waktu 2 hari satu malam. Sampai saat ini perusahaan selalu berusaha mengirimkan bahan pesanan selalu tepat waktu, agar tidak terjadi penambahan biaya operasional yang akan mengurangi tingkat ekonomis perusahaan, dan juga untuk menjaga kepercayaan pelanggan terhadap layanan jasa di UD Sumber Ayu.

Dikatakan ekonomis adalah karena perusahaan berupaya menekan biaya sedikit mungkin dengan cara pengambilan bahan material yang dekat dengan perusahaan, kendaraan, kantor, dan garasi, maupun tempat untuk penyimpanan persediaan bahan material adalah milik perusahaan seutuhnya, tenaga kerja juga memanfaatkan masyarakat sekitar perusahaan, Proses pemesanan bahan material ataupun penggunaan jasa angkutan pengiriman barang dalam perusahaan juga dilakukan dengan semudah mungkin sehingga dapat memudahkan masyarakat yang ingin menggunakan jasa di perusahaan UD Sumber Ayu.

Pelaksanaan kerja dapat dipertanggungjawabkan karena, pengambilan sumber-sumber bahan dimanfaatkan dengan tepat, diambil dari perusahaan yang memiliki surat permohonan Izin Usaha Pertambangan (IUP) yang telah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan.

Dalam pembagian kerja, struktur organisasi digunakan untuk menunjang kegiatan operasional UD Sumber Ayu, yang mana setiap

karyawan dalam struktur organisasi harus mempunyai satu kewenangan saja, hal itu dilakukan agar kinerjanya dapat terlaksana secara efektif dan efisien. Namun dari hasil penelitian yang dilakukan, terdapat karyawan yang berperan ganda dalam pekerjaannya, seperti Bpk. Anas yang merangkap sekaligus sebagai sekretaris perusahaan. Namun sampai saat ini kinerja perusahaan UD Sumber Ayu sama sekali belum terganggu dengan adanya peran ganda tersebut.

Proses pemesanan, produk, harga, promosi, lokasi hingga layanan transaksi yang dilakukan perusahaan dilakukan dengan semudah mungkin, terbukti dari mudahnya pelanggan yang ingin menggunakan jasa dalam perusahaan ini, tertangani dengan mudah dan baik. Sehingga kegiatan operasional yang dilakukan terlaksana dengan lancar, dan tidak membingungkan konsumen.

### **C. Pembahasan Temuan**

Berdasarkan pemaparan data diatas, maka dapat dikemukakan bahwa penelitian analisis manajemen operasional jasa logistik dalam upaya meningkatkan efisiensi kinerja perusahaan UD Sumber Ayu di Kecamatan Puger, adalah sebagai berikut:

#### **1. Manajemen Operasional di UD Sumber Ayu**

##### **a. Pelayanan Terhadap Pelanggan**

Pada saat pratransaksi yang dilakukan UD Sumber Ayu, kebijakan tertulis hanya berupa nota harga pengiriman saja, nota harga pengiriman barang hanya diberikan pada pelanggan yang membeli



dalam skala besar dan perusahaan-perusahaan besar yang menggunakan jasa UD Sumber Ayu. dalam hal ini menurut teori seharusnya bukti pengiriman tidak hanya menggunakan nota tarif penggunaan jasa saja, melainkan juga berupa *shipment document* yang berisikan kontrak waktu, asal/tujuan pengiriman barang, dan biaya yang dikenakan. *Shipment document* tersebut digunakan sebagai bukti bagi sipenerima barang maupun perusahaan nantinya.

Saat transaksi berlangsung, perusahaan selalu berupaya mengontrol, menyediakan dan menginformasikan ketersediaan barang, perusahaan juga menyediakan bahan pesanan bagi konsumen yang membeli dalam skala kecil, jika konsumen membeli dalam skala besar sehingga dipastikan perusahaan untuk menambah stok bahan, maka UD Sumber Ayu akan segera memesan barang dari pihak tambang untuk menyediakannya. Apabila produk yang dipesan pelanggan tidak tersedia, maka jalan keluar untuk masalah ini, adalah perusahaan akan menggantikannya dengan produk substitusi yang memiliki ukuran dan fungsi yang sama, untuk kualitas bahan perusahaan akan segera menginformasikannya kepada konsumen.

Pasca transaksi, adalah pelayanan yang dilakukan perusahaan dimana produk atau jasa telah diterima pelanggan. Apabila perusahaan mendapati kerusakan pada barang yang dikirim, maka perusahaan akan menggantikannya sesuai dengan banyaknya barang yang rusak, penggantian tersebut bisa dengan uang dan barang yang sama secara

utuh, tergantung dari permintaan pelanggannya. Informasi tentang status pengiriman juga dilakukan perusahaan pada saat transaksi dilakukan, dengan cara menelfon sopir kemudian memberitahukannya kepada pelanggan. Siklus pesanan yang diterapkan dalam perusahaan ini juga selalu dilakukan dengan tepat waktu, dengan estimasi yang diharapkan dan sudah ditentukan oleh perusahaan. Untuk lokasi pengiriman, karena barang muatan banyak dan menggunakan moda transportasi truk maka perusahaan tidak mau ambil resiko terhadap infrastruktur yang kurang memadai tersebut, karena akan membuat kerugian besar bagi perusahaan itu sendiri. apabila ada lokasi yang tidak memungkinkan untuk dilewati, maka perusahaan hanya akan mengirimkan barang tersebut didekat lokasi pengiriman terdekat yang memiliki lokasi strategis.

#### **b. Pelayanan Keunggulan Strategis**

Produk yang ditawarkan oleh UD Sumber Ayu ini ada 2 macam, yaitu:

- 1) Jasa angkutan pengiriman barang
- 2) Pemesanan bahan material sekaligus pengirimannya

Untuk penentuan tarif harga, UD Sumber Ayu tidak memperhitungkan kepadatan (*Desinity*) melainkan karena dari kemampuan muat, yaitu 6 ½ ton, kemudahan penanganan dan keberhargaan. Penentuan harga juga dilakukan berdasarkan jarak tempuh yaitu setiap 7 km dikenakan biaya Rp.300.000 – Rp.450.000,.

Penentuan harga berasal dari beberapa faktor yang telah ditentukan perusahaan, yaitu:

- a) Jenis transportasi yang digunakan
- b) Jarak tempuh
- c) Berat muatan yang akan diangkut

Penentuan harga tersebut juga disesuaikan dengan harga pasaran yang ada di Kecamatan Puger.

Lokasi perusahaan UD Sumber Ayu tergolong strategis karena berdekatan dengan tambang penggalian batu kapur di Kecamatan Puger, penambangan pasir yang ada di Kabupaten Lumajang, dan banyaknya perusahaan-perusahaan besar di Kecamatan Puger yang menggunakan jasa angkutan truk UD Sumber Ayu untuk mengirimkan barang mereka ke lokasi yang mereka tuju. Pemanfaatan SDM juga dilakukan perusahaan ini dengan baik, tenaga kerja atau karyawan diambil dari tetangga atau masyarakat sekitar. Tetapi untuk perencanaan jangka panjang, UD Sumber Ayu masih belum bisa memikirkan bagaimana jika tambang penggalian batu kapur di Kecamatan Puger habis. Padahal seharusnya perusahaan harus mampu memikirkan perencanaan jangka panjang perusahaan.

Promosi yang dilakukan oleh perusahaan UD Sumber Ayu adalah dengan strategi pemasaran *Word of Mouth* (WOM) atau lebih dikenal dengan promosi dari mulut ke mulut. Perusahaan ini juga

memiliki relasi yang bagus terhadap perusahaan-perusahaan yang bermitra dalam menggunakan jasa perusahaan, hal ini juga di pengaruhi oleh komunikasi yang baik antar perusahaan. Sehingga mudah bagi UD Sumber Ayu dalam mempromosikan jasanya dan mempertahankan eksistensinya di tengah persaingan di bidang usaha yang sama.

**c. Pemrosesan pesanan (*Order Processing*)**

Selama proses pemesanan yang dilakukan, UD Sumber Ayu selalu mengutamakan komunikasi baik itu melalui telepon atau sms, yang dilakukan kepada driver dan pelanggan, agar informasi terhadap terkirim atau tidaknya barang dapat selalu dipantau oleh perusahaan. Untuk kebijakan sistem pembayaran dilakukan setelah barang telah dikirim, tetapi untuk perusahaan besar yang sudah berlangganan dengan perusahaan UD Sumber Ayu, maka pembayaran bisa dilakukan setiap bulan.

Menginformasikan status pesanan baik itu tepat waktu atau terlambat dalam proses pemesanan maupun dalam proses pengiriman pesanan kepada pelanggan selalu dilakukan UD Sumber Ayu. Hal tersebut memberitahukan bahwa layanan yang diberikan perusahaan baik atau tidaknya dalam penanganan operasional jasa pengiriman barang.

## **2. Upaya Perususahaan UD Sumber Ayu dalam meningkatkan Efisiensi Kinerja Perusahaan**

Bekerja dengan efisien adalah bekerja dengan gerakan, usaha, waktu dan kelelahan yang sedikit mungkin. Dengan menggunakan cara bekerja sederhana, penggunaan alat yang dapat membantu mempercepat penyelesaian pekerjaan. Serta menghemat gerak dan tenaga. UD Sumber Ayu selalu berupaya dalam meningkatkan efisiensi kinerja perusahaannya. Dilihat dari beberapa aspek dibawah ini:

### **a. Berhasil guna atau efektif**

Kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan, dilakukan sesuai target waktu yang telah ditetapkan atau di targetkan oleh perusahaan, yaitu untuk daerah sekitar Kabupaten Jember, pengiriman dilakukan dalam kurun waktu satu hari, namun untuk pengiriman diluar kota seperti Surabaya, Gresik, dan sekitarnya dilakukan dalam waktu 2 hari satu malam. Sampai saat ini perusahaan selalu berusaha mengirimkan bahan pesanan selalu tepat waktu, agar tidak terjadi penambahan biaya operasional yang akan mengurangi tingkat ekonomis perusahaan, dan juga untuk menjaga kepercayaan pelanggan terhadap layanan jasa di UD Sumber Ayu.

### **b. Ekonomis**

Dikatakan ekonomis adalah karena perusahaan berupaya menekan biaya sedikit mungkin dengan cara pengambilan bahan material yang dekat dengan perusahaan, kendaraan, kantor, dan garasi,

maupun tempa untuk penyimpanan persediaan bahan material adalah milik perusahaan seutuhnya, tenaga kerja juga memanfaatkan masyarakat sekitar perusahaan, Proses pemesanan bahan material ataupun penggunaan jasa angkutan pengiriman barang dalam perusahaan juga dilakukan dengan semudah mungkin sehingga dapat memudahkan masyarakat yang ingin menggunakan jasa di perusahaan UD Sumber Ayu.

c. Pelaksanaan kerja yang dapat dipertanggungjawabkan

Pengambilan sumber-sumber bahan dimanfaatkan dengan tepat, diambil dari perusahaan yang memiliki surat permohonan Izin Usaha Pertambangan (IUP) yang telah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan.

d. Pembagian kerja yang nyata

Dalam pembagian kerja, struktur organisasi digunakan untuk menunjang kegiatan operasional UD Sumber Ayu, yang mana setiap karyawan dalam struktur organisasi harus mempunyai satu kewenangan saja, hal itu dilakukan agar kinerjanya dapat terlaksana secara efektif dan efisien. Namun dari hasil penelitian yang dilakukan, terdapat karyawan yang berperan ganda dalam pekerjaannya, seperti Bpk. Anas yang merangkap sekaligus sebagai sekertaris perusahaan. Namun sampai saat ini kinerja perusahaan UD Sumber Ayu sama sekali belum terganggu dengan adanya peran ganda tersebut.

e. Prosedur kerja yang praktis

Mudahnya proses pemesanan yang hanya melalui via telepon, memudahkan pelanggan untuk memesan dan menggunakan jasa yang ada di UD Sumber Ayu. Sehingga kegiatan operasional yang dilakukan terlaksana dengan lancar, dan tidak membingungkan konsumen.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

##### 1. Manajemen Operasional UD Sumber Ayu

- a. Pelayanan terhadap pelanggan dilakukan perusahaan dengan cara memberi pelayanan seoptimal mungkin sebelum, saat, bahkan sesudah transaksi dilakukan. Untuk kebijakan layanan pra transaksi, perusahaan tidak memberikan bukti secara tertulis kepada penerima barang (*shipment document*), tetapi memberikan bukti nota transaksi yang hanya diberikan kepada konsumen yang membeli dalam skala besar.
- b. Perusahaan menawarkan pelayanan keunggulan strategis yang terdiri dari 2 produk yang ditawarkan yaitu jasa angkutan pengiriman barang dan jasa pemesanan bahan material sekaligus pengirimannya, harga yang ditetapkan perusahaan sudah disesuaikan dengan harga di pasaran yang ada di kecamatan Puger, memanfaatkan kedekatan lokasi penambangan yang menjadi faktor pertama pendirian perusahaan tetapi untuk perencanaan jangka panjang UD Sumber Ayu masih belum bisa memikirkan bagaimana jika tambang penggalan batu kapur di Kecamatan Puger habis. Penerapan sistem *Word of Mouth* atau dari mulut ke mulut yang menjadi strategi promosi pada perusahaan.



- c. Selama pemrosesan pesanan (*Order Processing*) perusahaan mengutamakan komunikasi untuk menginformasikan hal penting antara pengirim dan penerima barang. Sedangkan untuk kebijakan pembayaran dilakukan perusahaan setelah barang tersebut terkirim.

## **2. Upaya Perusahaan dalam Meningkatkan Efisiensi Kinerja Perusahaan**

Dalam mengoperasikan kinerja perusahaan dalam upaya meningkatkan efisiensi kinerja perusahaan, perusahaan berusaha dalam memperbaiki kekurangan dan selalu berupaya dalam memprioritaskan pelayanan yang baik dan proses pemesanan yang mudah untuk pelanggan, mulai dari pelayanan produk yang dimiliki, proses pemesanan yang mudah, harga yang ditawarkan, lokasi strategis perusahaan, pengiriman tepat waktu dan sistem pemasaran yang mudah.

### **B. Saran**

Berdasarkan uraian diatas, peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

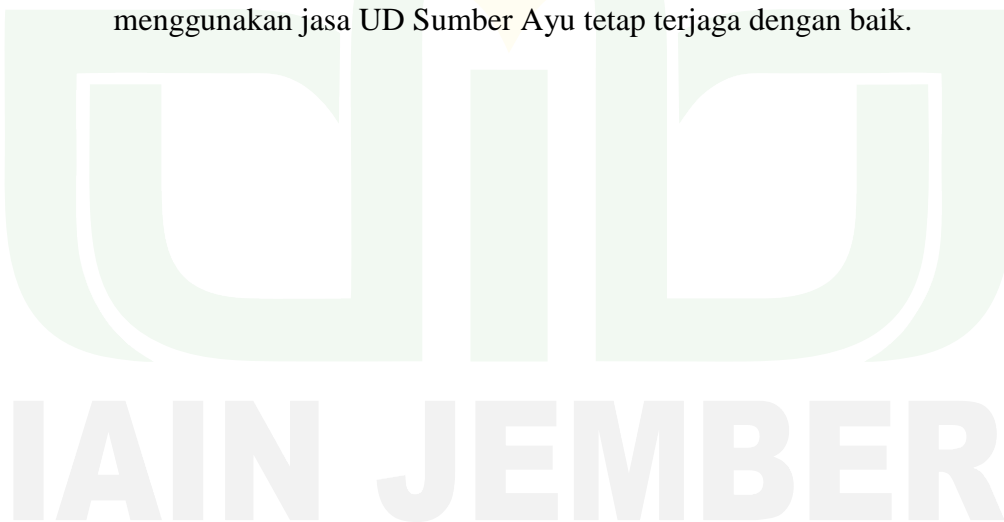
#### **1. Bagi pemilik perusahaan UD Sumber Ayu**

Pemilik sekaligus sebagai pemimpin merupakan supervisor didalam perusahaan, maka perlu mengadakan peninjauan yang lebih sering secara langsung terhadap operasional perusahaan, sehingga akan terlihat apa-apa saja yang perlu ditambah dan diperbaiki dalam proses pelayanan, pemrosesan pesanan, memikirkan lokasi perusahaan dalam jangka panjang, struktur organisasi yang sesuai dengan tugas dan wewenangnya,

bisa memanfaatkan pemasaran dan pemanfaatan internet dengan baik dan perusahaan lebih menegaskan lagi alur sistem pembayaran pada perusahaan. Hal tersebut dibutuhkan agar perusahaan mampu untuk berkembang dan mampu meningkatkan efisiensi kinerja perusahaan dengan lebih baik lagi.

## 2. Bagi karyawan UD Sumber Ayu

Untuk hasil operasional perusahaan yang lebih baik. Hendaknya karyawan lebih giat dan lebih dan sigap dalam meminimalisir terjadinya keterlambatan pengiriman barang sehingga persediaan dapat dikendalikan, meningkatkan strategi promosi lebih baik lagi, menjaga komunikasi dengan baik dan layanan yang lebih maksimal lagi, agar pihak-pihak terkait seperti pelanggan dan perusahaan-perusahaan besar yang sering menggunakan jasa UD Sumber Ayu tetap terjaga dengan baik.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Tantri. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Abriyarso Roni, 2018. *Analisis Manajemen Operasional Budidaya Ayam Potong di Desa Tumpeng Kecamatan Wonosari Kabupaten Jember*, Jember: FEBI IAIN Jember.
- Afif, Akmal, 2017. *Optimasi Rute dan Biaya Operasional dalam Ekspedisi Darat Menggunakan Algoritma Tabu Search Berbasis Android (Studi Kasus: PT. Antess)*. Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim.
- Alma Buchari, 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Assauri Sofjan. 2007. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Bastian, Chairil, 2008. *Manajemen Operasional pada Poliklinik Rehabilitasi Medik di Rumah Sakit Ananda Bekasi (Tinjauan dari prespektif Manajemen Operasional Rehabilitasi yang Islami)*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Camiel, Ade Soviwa. 2014. *Analisis Pengaruh Product people dan Process Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Ekspedisi PT JNE Situ Gintung*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Chotib, Moch. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jember: Pena Salsabila.
- Departemen Agama RI. 2008. *Al-Qur'an dan Terjemah untuk Wanita*. Bandung: Penerbit Jabal
- Djam'an, Komariah. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Rieneka Cipta.
- Haming, Mahfud Nurnajamuddin. 2007. *Manajemen Produksi Modern Operasi Manufaktur dan Jasa*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hawani. 2010. *Tanggung Jawab PT TIKI JNE dalam Pengiriman Barang Terhadap Konsumennya (Studi Pada PT TIKI Nugraha Ekakurir Cab. Bandar Lampung*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- [Http://m.bisnis.com/industri/read/20170413/98/644856/ini-alasan-mengapa-bisnis-pengiriman-barang-tetap-dibutuhkan](http://m.bisnis.com/industri/read/20170413/98/644856/ini-alasan-mengapa-bisnis-pengiriman-barang-tetap-dibutuhkan)
- Irham, Fahmi. 2016. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Bandung: ALFABETA.
- LA Hatani. 2008. *Manajemen Operasional*. Kendari.
- M, Mas Arod. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus pada PT JNE di Bandar Lampung*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.

- Maysaroh, 2016. *Manajemen Operasional Pro-U Media Yogyakarta* (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga).
- Moleong, Lexy J. 2001. *Metodologi penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mualifah. 2017. *Analisis Manajemen Operasional di Pabrik Gula (PG) Wonolangan Probolinggo Tahun 2012-2015*. Jember: IAIN Jember.
- Nasution, 2006. *Metode Research*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurmalasari, Dewi. 2017. *Analisis Pelayanan Jasa Tour and Travel Prespektif Etika Bisnis Islam di CV. Arsal Wisata Nusantara Kabupaten Jember*, Jember: FEBI IAIN Jember.
- Nurnajamuddin, dan Murdifin Haming, 2007. *Manajemen Produksi Modern "Operasi Manufaktur dan Jasa"*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Rofiqoh, Fauziah. 2014. *Manajemen Operasional Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Kotagede Yogyakarta*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.
- Salim Abbas. 2006. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sedarmayanti. 2011. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R dan D*. Bandung: ALFABETA.
- Sutarman, 2017. *Dasar-dasar Manajemen Logistik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Ulfatin Nurul, 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*, Malang: Bayumedia Publising.

IAIN JEMBER

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitroh Nurul Jannah  
NIM : 083144194  
Prodi/Jurusan : Ekonomi Syariah/Ekonomi Islam  
Institut : IAIN Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi ini yang berjudul “Analisis Manajemen Operasional Jasa Logistik dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Kinerja Perusahaan di UD. Sumber Ayu Kecamatan Puger” adalah hasil penelitian/ karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 07 Juni 2018

Saya yang menyatakan



Fitroh Nurul Jannah  
NIM. 083144194

## PEDOMAN WAWANCARA

### A. Observasi

1. Observasi keadaan lokasi penelitian di UD Sumber Ayu Kecamatan Puger
2. Observasi Untuk mengetahui kondisi lingkungan UD Sumber Ayu Kecamatan
3. Observasi tentang pengelolaan manajemen operasional yang dilakukan oleh UD Sumber Ayu
4. Observasi tentang upaya perusahaan dalam meningkatkan efisiensi kinerja perusahaan.

### B. Wawancara

1. Manajemen operasional yang dilakukan oleh perusahaan UD Sumber Ayu
2. Upaya perusahaan UD Sumber Ayu dalam meningkatkan efisiensi kinerja perusahaan.

### C. Dokumentasi

1. Letak geografis perusahaan UD Sumber Ayu
2. Sejarah singkat berdirinya perusahaan UD Sumber Ayu
3. Visi dan Misi perusahaan UD Sumber Ayu
4. Struktur organisasi perusahaan UD Sumber Ayu
5. Data jumlah transportasi yang digunakan untuk operasional perusahaan UD Sumber Ayu.

**JURNAL PENELITIAN**  
**UD SUMBER AYU KECAMATAN PUGER**

<b>No</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Tanda Tangan</b>
1	20 Oktober 2017	Menemui pimpinan perusahaan UD Sumber Ayu meminta izin untuk penelitian	
2	28 Mei 2018	Menyerahkan surat izin penelitian	
3	02 Mei 2018	Wawancara dengan pimpinan perusahaan Bapak H. Ahmad Suherman.	
4	03 Mei 2018	Observasi secara umum	
5	05 Mei 2018	Wawancara dengan Bapak Anas	
6	17 Mei 2018	Wawancara dengan Bapak Mujianto	
7	20 Mei 2018	Melengkapi data yang kurang	
8	31 Mei 2018	Pengambilan data dokumen	
9	07 Juni 2018	Pengambilan surat keterangan selesai penelitian	

Jember, 07 Juni 2018

Pimpinan Perusahaan  
UD Sumber Ayu

**H. Ahmad Suherman**

## DOKUMENTASI

### A. Wawancara dengan Bapak H. Ahmad Suherman



### B. Wawancara dengan Bapak Mujianto





### C. Wawancara dengan Bapak. Anas



### D. Ruang Terbuka untuk Garasi Transportasi UD Sumber Ayu



E. Kondisi Ruang Reparasi Transportasi UD Sumber Ayu



## BIODATA PENULIS



Nama : Fitroh Nurul Jannah  
NIM : 083144194  
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 05 Oktober 1995  
Alamat : Jl. Urip Sumoharjo RT/RW 004/021 Ds. Kasyan  
Timur Kec. Puger Kab. Jember  
Prodi/Jurusan : Ekonomi Syariah/Ekonomi Islam  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

### A. Riwayat Pendidikan

1. MI Bustanul Ulum 04 2001 - 2007
2. MTS Baitul Arqom 2007 - 2010
3. MA Baitul Arqom 2010 - 2013
4. Institut Agama Islam Negeri Jember 2014 - 2018

## ABSTRAK

Fitroh Nurul Jannah, Hj. Nurul Setianingrum, SE, MM, 2018: *Analisis Manajemen Operasional Jasa Logistik dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Kinerja Perusahaan di UD Sumber Ayu Kecamatan Puger.*

Saat ini persaingan bisnis jasa pengiriman barang yang semakin ketat mengharuskan perusahaan menerapkan manajemen operasional secara optimal yang nantinya akan mampu menghasilkan produk yang sesuai dengan standart yang diterapkan dengan tehnik produksi yang seefisien mungkin. Oleh karena itu, manajemen operasional yang efektif dan efisien dipandang sangat perlu dalam mencapai tujuan perusahaan secara keseluruhan.

Fokus Penelitian yang diteliti dalam skripsi ini adalah: 1) Bagaimana penerapan manajemen operasional pada perusahaan jasa logistik di UD. Sumber Ayu? 2) Bagaimana upaya perusahaan jasa Logistik UD. Sumber Ayu dalam meningkatkan efisiensi kinerja perusahaan?

Tujuan Penelitian ini adalah mendeskripsikan proses manajemen operasional jasa logistik dalam upaya meningkatkan efisiensi kinerja perusahaan di UD Sumber Ayu Kecamatan Puger.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode pendekatan kualitatif. Dengan jenis penelitian *field research*, sedangkan tehnik dalam pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yang meliputi pemilik sekaligus pimpinan perusahaan dan karyawan perusahaan. Adapun tehnik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan untuk melihat keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber.

Penelitian ini memperoleh kesimpulan bahwa: 1) manajemen operasional yang ada di UD Sumber Ayu meliputi layanan sebelum, saat, dan sesudah transaksi. Untuk kebijakan layanan pra transaksi, perusahaan tidak memberikan bukti secara tertulis (*shipment document*), tetapi memberikan bukti nota transaksi yang hanya diberikan kepada konsumen yang membeli dalam skala besar. Perusahaan menawarkan pelayanan keunggulan strategis yang terdiri dari 2 produk, harga yang ditetapkan disesuaikan dengan harga di pasaran yang ada di kecamatan Puger, untuk perencanaan jangka panjang lokasi masih belum memikirkan bagaimana jika tambang penggalian batu kapur habis. Penerapan sistem *Word of Mouth* menjadi strategi promosi pada perusahaan. Dan Selama pemrosesan pesanan perusahaan mengutamakan komunikasi untuk menginformasikan hal penting antara pengirim dan penerima barang. Sedangkan untuk kebijakan pembayaran dilakukan setelah barang tersebut terkirim. 2) Dalam upaya meningkatkan efisiensi kinerja perusahaan, perusahaan berusaha memperbaiki kekurangan dan selalu berupaya dalam memprioritaskan pelayanan yang baik dan proses pemesanan yang mudah untuk pelanggan.

## ABSTRACT

Fitroh Nurul Jannah, Hj. Nurul Setianingrum, SE, MM, 2018: *Analysis of Operational Management of Logistic Services in Efforts to Improve Efficiency of Company Performance at UD Sumber Ayu Puger.*

The increasingly tight competition of goods delivery business requires the company to implement optimal operational management which will be able to produce the products in accordance with the standard that is applied with the production techniques as efficiently as possible. So that an effective and efficient operational management is deemed very necessary in achieving the overall corporate objectives.

Focus The study examined in this thesis is, 1) How to apply operational management to logistic service company in UD. Sumber Ayu Puger? 2) How the UD Logistics service company efforts. Ayu Resources in improving the efficiency of company performance?

The purpose of this study is to describe the process of logistics service operational management in an effort to improve the efficiency of company performance in UD Sumber Ayu Puger.

This research is a research with qualitative approach method. With the type of research field research. while the techniques in the sampling using purposive sampling that includes the owner as well as the company's leaders and employees of the company. The data collection techniques using observation, interview documentation. Meanwhile, to see the validity of data in this study using source triangulation.

This study concludes is: 1) operational management in UD Sumber Ayu is providing services before, during and after transaction. For pre-transaction service policies, the company does not provide written evidence (shipment document), but provide proof of transaction notes that are only given to consumers who buy on a large scale. The company offers a service of strategic advantage consisting of 2 products, the price set is adjusted to the market price in the sub-district of Puger. for long-term planning the location still has not thought about what if the quarry mining quarry runs out. The application of the Word of Mouth system became a promotional strategy for the company. And During the processing of orders the company prioritizes communication to inform the important thing between the sender and the recipient of the goods. As for the payment policy is done after the goods are sent. 2) In an effort to improve the efficiency of the company's performance, the company strives to improve deficiencies and always strives to prioritize good service and easy ordering process for customers.

## MATRIK PENELITIAN

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PRNELITIAN	FOKUS KAJIAN
Analisis Manajemen Operasional Jasa Logistik dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Kinerja Perusahaan di UD. Sumber Ayu Kecamatan Puger	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manajemen Operasional Jasa Logistik</li> <li>2. Efisiensi Kinerja</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Pelayanan Terhadap Pelanggan</li> <li>1.2 Pelayanan Keunggulan Strategis</li> <li>1.3 Pemrosesan Pesanan (<i>Order Processing</i>)</li> <li>2.1 Syarat agar dicapainya Efisiensi Kerja</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.1.1. Transaksi</li> <li>1.1.2. Produk</li> <li>1.1.3. Place</li> <li>1.1.4. Price</li> <li>1.1.5. Promotion</li> <li>1.2.1 Persiapan Pesanan</li> <li>1.2.2 Laporan Status Pesanan</li> <li>2.1.1. Efektif,</li> <li>2.1.2. Ekonomis</li> <li>2.1.3. Job Description</li> <li>2.1.4. Tanggung jawab, dan</li> <li>2.1.5. prosedur kerja yang praktis.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemilik UD Sumber Ayu</li> <li>b. Karyawan UD Sumber Ayu</li> </ol> </li> <li>2. Dokumentasi: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Struktur organisasi</li> <li>b. Kegiatan Operasional Perusahaan</li> <li>c. Jenis Transportasi yang digunakan perusahaan</li> </ol> </li> <li>3. Kepustakaan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jurnal</li> <li>b. Skripsi</li> <li>c. Ensiklopedia</li> <li>d. internet</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendekatan penelitian: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kualitatif</li> </ol> </li> <li>2. Jenis penelitian: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Field Research</li> </ol> </li> <li>3. Teknik pengambilan sampel: <i>purposive sampling</i></li> <li>4. Metode pengumpulan data: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Observasi</li> <li>b. Wawancara</li> <li>c. Dokumentasi</li> </ol> </li> <li>5. Teknik analisis data: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Reduksi data</li> <li>b. Penyajian data</li> <li>c. Penyimpulan dan verifikasi</li> </ol> </li> <li>6. Keabsahan data: Triangulasi sumber</li> </ol>	<p>Fokus Permasalahan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana penerapan manajemen operasional pada perusahaan jasa logistik UD. Sumber Ayu?</li> <li>2. Bagaimana upaya perusahaan jasa logistik UD. Sumber Ayu dalam meningkatkan efisiensi kinerja perusahaan?</li> </ol>