

**IMPLEMENTASI FUNGSI MANAJEMEN OPERASIONAL
PADA JASA DISTRIBUSI
DI PT. HERBATAMA INDO PERKASA CABANG JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Ekonomi Islam



INDRA SYAIFULLAH
NIM: E20162059
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
2022**

**IMPLEMENTASI FUNGSI MANAJEMEN OPERASIONAL
PADA JASA DISTRIBUSI
DI PT. HERBATAMA INDO PERKASA CABANG JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Ekonomi Islam

Oleh:

INDRA SYAIFULLAH

NIM: E20162059

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Disetujui Pembimbing:



Dr. Abdul Rokhim, S.Ag. M.E.I
NIP: 197308301999031002

**IMPLEMENTASI FUNGSI MANAJEMEN OPERASIONAL
PADA JASA DISTRIBUSI
DI PT. HERBATAMA INDO PERKASA CABANG JEMBER**

SKRIPSI

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

Hari : Senin
Tanggal : 06 Juni 2022

Tim Penguji

Ketua

Toton Fanshurna, M.EI
NIP. 198112242011011008

Sekretaris

Mohammad Daud Rosyidy, M.E
NUP. 20070913

Anggota :

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M
2. Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.EI

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Kholidan Rifa'i, S.E., M.Si
NIP. 196808072000031001

MOTTO

﴿مَسْئُولًا عَنْهُ كَانَ أُوتِيكَ كُلُّ وَالْفُؤَادِ وَالْبَصَرَ السَّمْعَ إِنَّ عِلْمُ بِهِ لَكَ لَيْسَ مَا تَقْفُوا﴾

*Artinya: Dan janganlah kamu mengikuti sesuatu yang tidak kamu ketahui karena pendengaran, penglihatan dan hati nurani, semua itu akan diminta pertanggungjawabannya. Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. (Q.S Al-Isra' : 36)*¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan terjemahan* (Bandung: Marwah, 2018), 285.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan rasa syukur yang mendalam atas selesainya skripsi ini. Saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Ibu Akhiriyah Kusuma Wati dan Ayah Fahrur Rozi yang senantiasa memberikan dukungan berupa doa, motivasi dan materil untuk terus melanjutkan pendidikan dan menggapai impian.
2. Almarhum Kakek Djaid Fauzi dan Nenek Dewi Saudah.
3. Adik Dyah Ayu Putri Fauzi, Nanda Rafi Fahrur Rozi dan Risalul Maslikha.
4. Paman Ismail dan Tante Luluk yang senantiasa menasehati dan memberi tempat tinggal selama menetap di Jember.
5. Seluruh *stakeholder* PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember yang menjadi objek penelitian.
6. Tak lupa teman-teman seangkatan 2016 dan seperjuangan skripsi.

Terimakasih semoga Allah membalas kebaikan kalian semua, *Aamiin ya rabbal alamin.*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KATA PENGANTAR

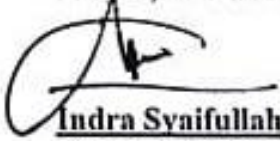
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan dan arahan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Bapak M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Bapak Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I selaku Dosen Pembimbing.
5. Bapak Dr. Ahmadiono, S.Ag., M.E.I selaku Dosen Penasehat Akademik.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
7. Seluruh pihak yang turut membantu proses penyelesaian skripsi ini.

Semoga semua kebaikan yang telah diberikan oleh Bapak dan Ibu kepada penulis tercatat sebagai amal dan mendapatkan balasan yang terbaik dari Allah SWT.

Jember, 25 Mei 2022


Indra Syaifullah
NIM. S20162059

ABSTRAK

Indra Syaifullah, Dr. Abdul Rokhim, S.Ag. M.E.I, 2022: Implementasi Fungsi Manajemen Operasional Pada Bidang Distribusi Di PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember.

Pada saat ini, banyak perusahaan menawarkan berbagai macam merk produk jamu tradisional. PT Herbatama Indo Perkasa juga ikut serta menawarkan produk jamu tradisional dalam bentuk instan. Agar produknya dapat didistribusikan merata ke seluruh Indonesia maka membuka beberapa perusahaan cabang di kabupaten atau kota yang dinilai potensial termasuk Jember. Fenomena yang terjadi pada PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember ialah tidak mempunyai Manajer operasional, kurangnya tenaga kerja Sales *taking order*, tata letak ruangan yang belum optimal dan metode layanan yang digunakan masih bersifat manual. Dari berbagai fenomena tersebut terdapat permasalahan pada kegiatan manajemen operasionalnya. Agar manajemen operasional dapat berjalan dengan efisien dan efektif dapat diketahui dengan fungsi manajemen operasional.

Fokus penelitian ini adalah: 1. Bagaimana implementasi fungsi manajemen operasional pada jasa distribusi di PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember? 2. Apa faktor penghambat dan pendukung implementasi fungsi manajemen operasional pada jasa distribusi di PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember?

Tujuan penelitian ini adalah: 1. Untuk mengetahui implementasi fungsi manajemen operasional pada jasa distribusi di PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember 2. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat dan pendukung implementasi fungsi manajemen operasional pada jasa distribusi di PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Adapun metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisis data menggunakan penyajian data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian ini adalah: 1. Implementasi fungsi manajemen operasional memang benar dilaksanakan di PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember melalui perencanaan, penjadwalan, dan pengawasan operasional. 2) Faktor penghambat terletak pada kurangnya Sumber Daya Manusia, keterbatasan transportasi, metode yang masih bersifat manual dan tata letak ruangan dengan jumlah terbatas. Sedangkan faktor pendukungnya adalah adanya tidak lanjut dari para *Stakeholder* perusahaan untuk saling bahu membahu dalam mewujudkan fungsi manajemen operasional yang efektif dan efisien.

Kata Kunci: Distribusi, Fungsi Manajemen Operasional, Manajemen Operasional.

ABSTRACT

Indra Syaifullah, Dr. Abdul Rokhim, S.Ag. M.E.I, 2022: Implementation of Operational Management Functions in the Distribution Sector at PT. Herbatama Indo Perkasa Jember Branch.

At this time, many companies offer various brands of traditional herbal products. PT Herbatama Indo Perkasa also participates in offering traditional herbal products in instant form. In order for their products to be distributed evenly throughout Indonesia, they have opened several branch companies in regencies or cities that are considered potential, including Jember. The phenomenon that occurs at PT. Herbatama Indo Perkasa Jember Branch is not having an operational manager, lack of sales taking orders, room layout that is not optimal and the service method used is still manual. From these various phenomena there are problems in operational management activities. In order for operational management to run efficiently and effectively, it can be identified with the operational management function.

The focus of this research is: 1. How to implement the operational management function in distribution services at PT. Herbatama Indo Perkasa Jember Branch? 2. What are the inhibiting and supporting factors for the implementation of operational management functions in distribution services at PT. Herbatama Indo Perkasa Jember Branch?

The objectives of this study are: 1. To determine the implementation of the operational management function in distribution services at PT. Herbatama Indo Perkasa Jember Branch 2. To find out what are the inhibiting and supporting factors for the implementation of operational management functions in distribution services at PT. Herbatama Indo Perkasa Jember Branch.

The type of research used in this study is a qualitative research method with a descriptive type of research. The data collection method uses observation, interviews and documentation. Meanwhile, data analysis uses data presentation, data reduction, and drawing conclusions. The validity of the data used source triangulation and technical triangulation.

The results of this study are: 1. The implementation of the operational management function is indeed carried out at PT. Herbatama Indo Perkasa Jember Branch through planning, scheduling, and operational supervision. 2) The inhibiting factor lies in the lack of Human Resources, limited transportation, methods that are still manual and the layout of the room with a limited number. While the supporting factor is the existence of follow-up from the company's stakeholders to work hand in hand in realizing an effective and efficient operational management function.

Keywords: *Distribution, Operational Management Function, Operational Management.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Definisi Istilah.....	5
F. Sistematika Pembahasan	6
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Kajian Teori	14
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	26
B. Lokasi Penelitian.....	27
C. Subyek Penelitian.....	27
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Analisis Data	33
F. Keabsahan Data.....	35
G. Tahap-Tahap Penelitian	36

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	39
A. Gambaran Objek Penelitian	39
1. PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember Sebagai Perusahaan Distribusi	39
2. Informan.....	40
B. Penyajian Dan Analisis Data.....	41
C. Pembahasan Temuan.....	67
BAB V PENUTUP	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
1. Surat Pertanyaan Keaslian Tulisan	
2. Jurnal Kegiatan Penelitian	
3. Surat Permohonan Izin Penelitian	
4. Surat Keterangan Selesai Penelitian	
5. Matrik Penelitian	
6. Pedoman Observasi	
7. Pedoman Wawancara	
8. Pedoman Dokumentasi	
9. Identitas Perusahaan	
10. Dokumentasi	
11. Biodata Penulis	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR TABEL

2.1 Mapping Penelitian Kajian Terdahulu	12
2.2 Perbedaan Barang dan Jasa	23



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Penerimaan Pesanan Melalui Supervisor	45
Gambar 4.2 Penerimaan Pesanan Melalui Sales <i>Taking Order</i>	46
Gambar 4.3 Penerimaan Pesanan Melalui Administrasi Keuangan.....	46



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Indonesia dikenal dengan kekayaan tumbuhan tradisional dan rempah-rempah. Kekayaan tersebut menjadikan masyarakat Indonesia mampu mengolahnya menjadi obat tradisional yang bermanfaat untuk pencegahan maupun pengobatan.²

Sebagaimana tercantum dalam UUD RI Nomor 006 tahun 2013 tentang industri dan usaha obat tradisional Pada Bab I Pasal I ini yang dimaksud dengan:

“Obat tradisional adalah bahan atau ramuan yang berupa bahan hewan, tumbuhan, sediaan sarian, mineral, atau campuran dari bahan tersebut yang secara turun temurun digunakan untuk pengobatan dan dapat diterapkan sesuai dengan norma-norma yang berlaku di masyarakat.”³

Obat tradisional atau yang dikenal sebagai jamu tradisional merupakan salah satu warisan bangsa Indonesia yang digunakan sejak berabad-abad tahun yang lalu hingga saat ini.⁴ Pada saat ini, banyak perusahaan menawarkan berbagai macam merk dan keunggulan yang dimiliki. PT Herbatama Indo Perkasa hadir untuk ikut serta menawarkan produk jamu tradisional yang menghasilkan ramuan dalam bentuk yang lebih praktis. Pengawasan mutu dilakukan pada tiap tahapan proses produksi dengan penerapan CPOTB (Cara

² Anggie Anggraini, “Kehidupan Pedagang Jamu Gendong di Kota Pekanbaru,” JOM FISIP Universitas Riau, no. 2 (2015): 113.

³ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 006 tahun 2012 tentang Industri dan Usaha Obat Tradisional, pasal 1 ayat 4

⁴ Ulfa, “Analisis Kelayakan Usaha Jamu Lada Sikai di Desa Blang Asam Kecamatan Puesangka Kabupaten Bieruen,” Jurnal Pertanian, no. 1 (2017): 94.

Pembuatan Obat Tradisional yang Baik) dilakukan secara ketat sehingga setiap pembuatan obat benar-benar terlindungi dari kemungkinan kontaminasi silang atau pengaruh faktor lain.

Agar produknya dapat didistribusikan secara merata ke seluruh Indonesia, PT. Herbatama Indo Perkasa membuka beberapa perusahaan cabang di kabupaten atau kota yang dinilai potensial termasuk di kota Jember, yang diresmikan pada tahun 2014.⁵ Perusahaan cabang merupakan bagian atau unit dari perusahaan induk yang bertempat di lokasi lain yang bertugas untuk melaksanakan sebagian tugas perusahaan induk.⁶ Dalam hal ini, tugas PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember yaitu mendistribusikan produk ke seluruh wilayah Jember.

Sales *taking order* yang bertugas memasarkan produk dengan melakukan kunjungan langsung kepada pelanggan. Selama dua bulan terakhir Jumlah tenaga kerja Sales *taking order* tidak menentu. Hanya ada satu Sales *taking order* yang bertahan dari awal perusahaan cabang didirikan, sementara 6 Sales *taking order* yang direkrut pada bulan Januari dan Februari kemarin mengundurkan diri setelah kurang lebih seminggu bekerja.

Kurangnya Sales *taking order* juga membuat putaran wilayah kunjungan outlet akan berlangsung lama sehingga jumlah produk yang didistribusikan menurun. Tidak hanya itu, dengan putaran wilayah kunjungan outlet yang lama akan menjadi peluang bagi para pesaing menerobos

⁵ PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, "Dokumentasi Perusahaan Cabang," 08 Maret 2021.

⁶ Victoranius Randa Puang, *Hukum Pendirian Usaha dan Perizinan* (Yogyakarta: Deepublisher, 2015), 147.

pelanggan. Dengan keadaan yang terus seperti ini wajar jika jumlah produk yang didistribusikan mengalami penurunan. PT Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember juga tidak merekrut Manajer operasional.

Fenomena lain terdapat pada letak ruangan yang belum optimal dan metode layanan yang digunakan masih tertinggal apabila dibandingkan dengan metode layanan yang digunakan oleh para kompetitor.⁷

Berpijak pada fenomena diatas, terdapat beberapa hal yang menjadi permasalahan pada berjalannya kegiatan manajemen operasional. Manajemen operasional menurut James Evan dan David adalah ilmu dan seni untuk memastikan bahwa barang atau jasa diciptakan dan berhasil dikirim ke pelanggan.⁸ Agar manajemen operasional dapat berjalan dengan efisien dan efektif dapat diketahui dengan fungsi manajemen operasional,⁹ meliputi:

1. Perencanaan operasional (*Operations plan*)
2. Penjadwalan operasional (*Operations Schedule*)
3. Pengontrolan operasional (*Operations Control*).¹⁰

Dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Implementasi Fungsi Manajemen Operasional pada bidang Distribusi di PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember”**.

⁷ Hendi Ishak, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 19 Februari.

⁸ Rita Ambarwati Sukmono dan Supardi, *Manajemen Operasional dan Implementasi dalam Industri* (Sidoarjo: Umsida, 2020), 20.

⁹ Valentina Christianti Santoso, “Analisis Fungsi Manajemen Operasional pada PT. Puyuh Plastic” *AGORA*,” no. 1, (2017): 2.

¹⁰ Ronald Ebert dan Ricky W. Griffin, *Bisnis: Edisi ke Enam*, terj. Rd. Soemanagara (Jakarta: Erlangga, 2006), 121-122.

B. Fokus penelitian

1. Bagaimana implementasi fungsi manajemen operasional pada bidang distribusi PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember?
2. Apa faktor penghambat dan pendukung implementasi fungsi manajemen operasional pada bidang distribusi PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui implementasi fungsi manajemen operasional pada jasa distribusi PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember?
2. Untuk mengetahui apa faktor penghambat dan pendukung implementasi fungsi manajemen operasional pada jasa distribusi PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember?

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang diberikan setelah melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan bersifat teoritis dan kegunaan praktis, seperti kegunaan bagi penulis, instansi, dan masyarakat secara keseluruhan. Kegunaan penelitian harus realistis.¹¹ Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap muncul beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan dibidang Ekonomi Syariah, terutama yang berkaitan dengan implementasi fungsi manajemen operasional pada jasa distribusi.

¹¹ Babun Suharto et al., *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2020), 52.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman, pengetahuan dan memberi pengalaman dalam penelitian tentang implementasi fungsi manajemen operasional pada jasa distribusi.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan kajian ilmu dan menambah referensi dalam dunia ilmu pengetahuan dilingkungan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang berhubungan dengan penerapan fungsi manajemen operasional pada jasa distribusi khususnya dalam tingkatan Mahasiswa dan sebagai tolak ukur keberhasilan mahasiswa dalam menjalankan tugas yang diperoleh dalam program studi Ekonomi Syariah.

c. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumber informasi dan refleksi bagi Mahasiswa khususnya mengenai informasi manajemen operasional.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang makna istilah-istilah yang diperlukan menjadi titik penelitian pada judul penelitian. Tujuan definisi istilah agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap arti dari istilah tersebut sebenarnya.¹²

¹² Babun Suharto et al., *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 73.

Adapun definisi istilah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Distribusi

Assauri mengatakan distribusi merupakan suatu lembaga yang memasarkan produk yang berupa barang atau jasa dari produsen ke konsumen.¹³

2. Manajemen Operasional

Manajemen operasional menurut James Evan dan David adalah ilmu dan seni untuk memastikan bahwa barang dan jasa diciptakan dan berhasil dikirim ke pelanggan.¹⁴

3. Fungsi Manajemen Operasional

Agar manajemen operasional dapat berjalan dengan efisien dan efektif dapat diketahui dengan fungsi manajemen operasional, meliputi perencanaan operasional (*operations plan*), penjadwalan operasional (*operations schedule*) dan pengontrolan operasional (*operations control*).¹⁵

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi rangkuman dari skripsi dalam bentuk deskriptif. Secara garis besar skripsi ini terdiri dari lima bab. Gambaran umum secara singkat dari bab skripsi ini sebagai berikut:

Bab satu pendahuluan, yang membahas mengenai latar belakang, masalah, dan fokus penelitian, diuraikan pula tentang tujuan, manfaat teoritis dan praktis serta sistematika pembahasan.

¹³ Nanang Tegar, *Panduan Lengkap Manajemen Distribusi* (Yogyakarta: Anak hebat Indonesia, 2019), 105.

¹⁴ Rita Ambarwati Sukmono dan Supardi, *Manajemen Operasional dan Implementasi dalam Industri*, 20.

¹⁵ Ronald Ebert dan Ricky W. Griffin, *Bisnis*, 121-122.

Bab dua kajian kepustakaan, yang mana kajian kepustakaan ini menguraikan penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian yang dilakukan dan kajian teori yang terkait sehingga dapat berguna sebagai prespektif dalam penelitian ini.

Bab tiga metode penelitian, yang menguraikan tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

Bab empat penyajian data dan pembahasan, dimana pada bab ini dijelaskan mengenai gambaran objek penelitian PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember. Selain berisi gambaran objek penelitian terdapat juga penyajian data dan analisis serta pembahasan temuan.

Bab lima penutup, yang menjelaskan kesimpulan dari beberapa pembahasan tentang hasil analisis data penelitian yang diteliti, dan saran yang berkaitan dengan pokok bahasan dari objek penelitian. Kemudian daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, lalu membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan (skripsi, tesis, disertasi, artikel yang memuat pada jurnal ilmiah, dan sebagainya). Dengan melakukan langkah ini, maka dapat dilihat sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan.¹⁶

Adapun beberapa hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Jurnal, Sri Roehatin dan Intan Norrahmi, 2020, Mahasiswa Universitas PGRI Madiun, Fakultas Ekonomi dan bisnis, Program Studi Manajemen. Dengan judul “*Analisis Penerapan Manajemen Operasional (Desain produk dan rantai pasokan) pada UKM Rotan Kelompok Pohari Palangka Raya*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan manajemen operasional yang tepat untuk meningkatkan hasil penjualan produk UKM.¹⁷
2. Jurnal, Cahya Vikasari, 2018, Mahasiswa Politeknik Tegal, Mahasiswa Politeknik Tegal, Jurusan Teknik Informatika. Dengan judul “*Sistem Manajemen Operasional Jasa Travel Kendaraan dalam Meningkatkan*

¹⁶ Babun Suharto et al., Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, 91.

¹⁷ Sri Roehatin dan Intan Norrahmi “Analisis Penerapan Manajemen Operasional (Desain produk dan rantai pasokan) pada UKM Rotan Kelompok Pohari Palangka Raya,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya*, no. 02 (2018).

Pelayanan Perusahaan". Penelitian ini bertujuan untuk dapat merancang dan membangun aplikasi yang mampu membantu mengelola manajemen operasional travel kendaraan sehingga mengefektifkan proses yang ada dan dapat mempercepat dan meningkatkan proses pelayanan kepada konsumen.¹⁸

3. Skripsi, Husbi Mubarak, 2018, Mahasiswa IAIN Kudus, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syariah. Dengan judul "*Manajemen Operasional Sate Cak Nasir dalam Perspektif Syariah*". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi manajemen operasional Warung sate Cak Nasir yang menjadikan usahanya berkembang.¹⁹
4. Skripsi, Lusiana Dyah Anggraini, 2018, Mahasiswa IAIN Tulungagung, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syariah. Dengan judul "*Manajemen Operasional dan Diversifikasi Produk Dalam Pengembangan Perusahaan pada CV. Maju Jaya di Blitar*". Penelitian ini dilatar belakangi oleh banyaknya permasalahan para pebisnis dalam mengelola manajemen operasional sehingga dilakukan diversifikasi produk dengan cara mencari dan mengembangkan produk terbaru.²⁰
5. Skripsi, Valentina Christianti Santoso, 2017, Mahasiswa Universitas Kristen Petra, Fakultas Manajemen, Program Studi Manajemen Bisnis. Dengan

¹⁸ Cahya Vikasari, "Sistem Manajemen Operasional Jasa Travel Kendaraan dalam Meningkatkan Pelayanan Perusahaan," *Jurnal Informatika dan Pengembangan*, no. 02 (Mei, 2018).

¹⁹ Husbi Mubarak, "Manajemen Operasional Sate Cak Nasir dalam Perspektif Syariah" (Skripsi, Mahasiswa Universitas Sunan Kalijaga, 2018).

²⁰ Lusiana Dyah Anggraini, "Manajemen Operasional dan Diversifikasi Produk dalam Pengembangan Perusahaan pada CV. Maju Jaya di Blitar" (Skripsi, IAIN Tulungagung, 2018).

judul “*Analisis Fungsi Manajemen Operasional pada PT. Puyuh Plastic*”

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan pengelolaan operasional dengan menjelaskan fungsi manajemen operasional pada PT. Puyuh Plastic.²¹

6. Skripsi, Taufiq Irfan Nugroho, 2019, Mahasiswa IAIN Tulungagung, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syari’ah. Dengan judul “*Implementasi Manajemen Operasional dalam Meningkatkan Kerja di BMT Pahlawandan BMT Istiqomah Tulungagung*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi manajemen operasional, faktor-faktor penghambat dan pendukung, serta manajemen operasional yang sesuai standard syariah.²²
7. Jurnal, 2021, Muhammad Dendi Punomo dan Sri Eka Astuningsih, Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember, Fakultas Jurusan Implementasi Manajemen Operasional pada CV. Hanavi Mulya dalam Prespektif Ekonomi Syariah. Dengan judul ” Implementasi Manajemen Operasional pada CV. Hanavi Mulya dalam Prespektif Ekonomi Syariah”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen operasional pada Persetujuan Komoditer (CV).²³
8. Jurnal, 2018, Ivan Fendy Heriyanto, Mahasiswa Universitas Kristen Petra, Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen. Dengan judul “*Analisa*

²¹ Valentina Christianti Santoso, “Analisis Fungsi Manajemen Operasional Pada PT. Puyuh Plastic,” *AGORA*, no. 1 (2017).

²² Taufiq Irfan Nugroho, “Implementasi Manajemen Operasional dalam Meningkatkan Kinerja di BMT Pahlawan dan BMT Istiqomah Tulungagung” (Skripsi, IAIN Tulungagung, 2019).

²³ Muhammad Dendi Purnomo dan Sri Eka Atusningsih, “Implementasi Manajemen Operasional pada CV. Hanavi Mulya dalam Prespektif Ekonomi Syariah,” *Jurnal Ekonomi*, no. 02 (2021)

Fungsi Manajemen Operasional PT. Cahaya Baru Abadi Jaya". Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan fungsi manajemen operasional di PT. Cahaya Baru Abadi Jaya yang terdiri atas tiga bagian, yaitu perencanaan, penjadwalan dan kontrol operasional.²⁴

9. Skripsi, Niswatul Wakhidah, 2017, Mahasiswa Fakultas Perikanan Dan Ilmu Kelautan, Program studi Pemanfaatan Sumber Daya Perikanan dan Kelautan. Dengan judul "*Studi Manajemen Operasional dan Kelayakan Usaha Perikanan Pancing Ulur Di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Brondong Lamongan*". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kelayakan usaha alat tangkap pancing ulur pada pelabuhan perikanan nusantara Brondong Kabupaten Lamongan.²⁵

10. Skripsi, Jodi Haditama, 2019, Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Dan Ilmu Sosial, Program Studi Manajemen. Dengan judul "*Analisis 10 Keputusan Strategi Manajemen Operasional Menurut Heizer Dan Render Pada Pabrik Tempe Tarno*". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan manajemen operasional pabrik tempe Tarno dalam mengambil keputusan strategis manajemen operasional menurut Jay Heizer dan Barry Render.²⁶

²⁴ Ivan Fendy Hediando, "Analisa Fungsi Manajemen Operasional PT. Cahaya Baru Abadi Jaya" (Skripsi, Universitas Kristen Petra, Surabaya, 2018).

²⁵ Niswatul Wakhida, "Studi Manajemen Operasional dan Kelayakan Usaha Perikanan Pancing Ulur di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Brongdong Lamongan" (Skripsi, Universitas Brawijaya, Malang, 2017).

²⁶ Jodi Haditama, "Analisis 10 keputusan Strategi Manajemen Operasional menurut Heizer dan render pada Pabrik Tempe Tarno" (Skripsi, Universitas Pelita Bangsa, Bekasi, 2019).

Tabel 2.1
Mapping Penelitian Terdahulu

Guna memberikan gambaran komprehensif terhadap penelitian terdahulu maka dibawah ini akan dipaparkan mapping penelitian terdahulu sebagai berikut:

No	Nama Peneliti, Judul Penelitian, dan Tahun	Persamaan	Perbedaan
1	Sri Roehatin dan Intan Norrahmi, Analisis Penerapan Manajemen Operasional (Desain produk dan rantai pasokan) pada UKM Rotan Kelompok Pohari Palangka Raya, 2020.	a. Metode dan jenis Penelitian b. Membahas manajemen operasional	a. Lokasi dan subjek penelitian b. Berfokus pada Analisis Penerapan Manajemen Operasional (Desain produk dan rantai pasokan) c. Berupa jurnal
2	Cahya Vikasari, Sistem Manajemen Operasional Jasa Travel Kendaraan dalam Meningkatkan Pelayanan Perusahaan, 2018.	a. Membahas manajemen operasional	a. Lokasi dan subjek penelitian b. Berfokus pada Manajemen Operasional Jasa Travel Kendaraan. c. Berupa jurnal d. Metode pengembangan perangkat lunak model sekuensial linear.
3	M. Husbi Mubarak, Manajemen Operasional Sate Cak Nasir Dalam Perspektif Syariah, 2018.	e. Metode Penelitian f. Membahas manajemen operasional	d. Lokasi dan subjek penelitian e. Jenis penelitian menggunakan studi lapangan (<i>field reseach</i>) f. Berfokus pada implementasi manajemen operasional yang menjadikan usaha dapat berkembang
4	Lusiana Dyah Anggraini, Manajemen Operasional dan Diversifikasi Produk Dalam Pengembangan Perusahaan pada	a. Metode Penelitian b. Membahas tentang manajemen operasional	a. Lokasi dan subjek penelitian b. Penelitian terdahulu berfokus pada pengembangan manajemen operasional

	CV.Maju Jaya di Blitar, 2018.		dan diversifikasi produk c. Jenis penelitian menggunakan studi lapangan (<i>field reseach</i>)
5	Valentina Christanti Santoso, Analisis Fungsi Manajemen Operasional pada PT. Puyuh Plastic, 2017.	a. Metode dan jenis penelitian b. Membahas fungsi manajemen operasional	a. Lokasi dan subjek penelitian b. Berfokus analisis fungsi fungsi manajemen operasional c. Objek yang digunakan merupakan perusahaan yang menghasilkan barang
6	Taufiq Irfan Nugroho, Implementasi Manajemen Operasional dalam Meningkatkan Kerja di BMT Pahlawan dan BMT Istiqomah Tulungagung, 2019.	a. Metode dan jenis penelitian b. Membahas manajemen operasional	a. Lokasi dan subjek penelitian b. Berfokus pada penerapan manajemen operasional dalam meningkatkan kerja
7	Muhammad Dendi Punomo dan Sri Eka Astuningsih, Implementasi Manajemen Operasional pada CV. Hanavi Mulya dalam Prespektif Ekonomi Syariah, 2021.	a. Metode dan jenis penelitian b. Sama-sama membahas tentang manajemen operasional	a. Lokasi dan subjek penelitian b. Berfokus pada Implementasi Manajemen Operasional dalam Prespektif Ekonomi Syariah.
8	Ivan Fendy Heriyanto, dengan judul Analisa Fungsi Manajemen Operasional PT. Cahaya Baru Abadi Jaya, 2018.	c. Metode dan jenis penelitian d. Sama-sama membahas tentang manajemen operasional	a. Berupa jurnal b. Lokasi dan subjek penelitian c. Berfokus pada analisa fungsi manajemen operasional namun menggunakan teori Jay Heizer dan Barry Render
9	Niswatul Wakhidah, dengan judul Studi Manajemen Operasional dan Kelayakan Usaha Perikanan Pancing Ulur Di Pelabuhan Perikanan	a. Metode Penelitian b. Membahas manajemen operasional	a. Lokasi dan subjek penelitian b. Berfokus pada manajemen operasional dan kelayakan usaha c. Jenis penelitian studi kasus

	Nusantara (PPN) Brondong Lamongan, 2017.		
10	Jodi Haditama, dengan judul Analisis 10 Keputusan Strategi Manajemen Operasional Menurut Heizer Dan Render Pada Pabrik Tempe Tarno, 2019.	<ul style="list-style-type: none"> a. Metode Penelitian b. Membahas manajemen operasional 	<ul style="list-style-type: none"> a. Lokasi dan subjek penelitian b. Jenis penelitian menggunakan studi lapangan (<i>field reseach</i>) c. Berfokus pada Analisis 10 Keputusan Strategi Manajemen Operasional dengan menggunakan teori Jay Heizer dan Barry Render.

B. Kajian Teori

1. Implementasi

Implementasi menurut etimologi ialah pelaksanaan, penerapan dan menjalankan. Sedangkan secara terminologi, implementasi merupakan suatu pelaksanaan yang bermuara pada aktifitas, aksi, tindakan untuk mencapai tujuan kegiatan yang terencana.²⁷

Browne dan Wildavsky mengungkapkan bahwa implementasi merupakan aktivitas yang saling menyesuaikan. Definisi aktivitas yang saling menyesuaikan juga diungkapkan oleh Mclaughlin Schubert juga mengungkapkan bahwa implementasi adalah sistem rekayasa.²⁸

Dari pengertian-pengertian tersebut memperlihatkan bahwa implementasi merupakan sebuah pelaksanaan, penerapan, aktivitas,

²⁷ Alief Maulana et al., "Implementasi Sistem Infoprmasi Manajemen Inventaris Berbaris Web di Pusat Teknologi dan Informasi dan Komunikasi," *SETRUM*, no. 1 (2018): 186.

²⁸ Lasmanah Roni et al., "Tingkat Keberhasilan Implementasi Program Penilaian Kerja Perusahaan Pertambangan Batubara dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup di Provinsi Kalimantan Timur," *Jurnal Administrasi Publik*, no. 2 (2017): 4.

tindakan, aksi atau adanya mekanisme pada suatu sistem untuk mencapai suatu tujuan yang terencana.

2. Distribusi

Dalam kamus bahasa Indonesia, pengertian distribusi adalah pembagian pengiriman barang-barang kepada banyak orang atau ke beberapa tempat. Warren J. Kagean mengatakan distribusi merupakan saluran yang digunakan oleh produsen untuk menyalurkan barang tersebut dari produsen ke konsumen.

Assauri juga mengatakan distribusi merupakan suatu lembaga yang memasarkan produk yang berupa barang atau jasa dari produsen ke konsumen.²⁹ Berdasarkan pengertian dari beberapa para ahli, peneliti menyimpulkan distribusi sebagai lembaga yang menyalurkan atau memasarkan produk dari produsen ke konsumen.

3. Manajemen Operasional

a. Pengertian Manajemen Operasional

Manajemen operasional secara harfiah terdiri dari dua kata, yaitu manajemen dan operasional. Manajemen mempunyai dua makna, yaitu manajemen sebagai posisi dan manajemen sebagai proses.

Rosenberg dan Adam mengatakan sebagai posisi, manajemen memiliki arti seorang atau kelompok yang melaksanakan kajian dan rumusan keputusan yang menjadi strategi awal yang akan menguntungkan sebuah perusahaan maupun organisasi. Kemudian manajemen sebagai proses

²⁹ Nanang Tegar, *Panduan Lengkap Manajemen Distribusi* (Yogyakarta: Anak hebat Indonesia, 2019), 105.

merupakan suatu fungsi yang berhubungan pengkoordinasian, perencanaan, pergerakan, dan pengendalian serangkaian aktivitas perusahaan dan organisasi. Rosenberg juga mengatakan operasional adalah tindakan atau proses tertentu yang menjadi unsur dari sejumlah kegiatan untuk menciptakan sebuah produk.³⁰

Menurut Jay Heizer dan Barry Render, pengertian manajemen operasional adalah sebaris aktivitas yang menghasilkan jasa atau barang dengan cara mengubah input menjadi output. Ronald Ebert dan Ricky W. Griffin mengatakan manajemen operasional merupakan tujuan sistematis dan mengawasi proses untuk mengubah sumber daya pada layanan akhir yang dapat memberikan manfaat bagi pelanggan.³¹

William J. Stevenson, mendefinisikan Manajemen operasional merupakan sistem manajemen atau serangkaian proses dalam pembuatan produk atau penyedia jasa. Sedangkan menurut Richart L. Draft, mengungkapkan manajemen operasional adalah bidang manajemen yang fokus pada produksi barang, serta menggunakan alat khusus untuk pemecahan masalah produksi.

Selanjutnya James Evan dan David Collier, mengartikan manajemen operasional adalah ilmu dan seni untuk memastikan bahwa barang dan jasa diciptakan dan berhasil dikirim ke pelanggan. Kemudian menurut Franklin dan Thomas, manajemen operasional merupakan usaha-usaha pengelolaan sumber daya atau faktor produksi dalam proses

³⁰ Murdifin Haming dan Mahfud Nur jamaddudin, *Manajemen Produksi Modern Operasional Manufaktur dan Jasa* (Jakarta: PT. Bumi Aksari, 2007), 17.

³¹ Ronald Ebert dan Ricky W. Griffin, *Bisnis*, 121-122.

transformasi menjadi berbagai produk atau jasa.³² Sedangkan Pontas Pardede, mendefinisikan Manajemen Operasional merupakan pengendalian dan pengarahan kegiatan yang mengolah jenis sumber daya untuk menciptakan jasa atau barang tertentu.³³

Dari pengertian manajemen operasional menurut beberapa para ahli, peneliti menyimpulkan bahwa manajemen operasional merupakan rentetan kegiatan produksi yang menciptakan bermacam-macam barang atau jasa mulai dari pemilihan barang baku sampai menjadi produk jadi yang berhasil dikirimkan ke pelanggan.

b. Pengertian Manajer Operasional

Setiap hari kita menjumpai barang atau jasa yang melimpah, semua dihasilkan dibawah pengawasan manajer operasional. Manajer operasional adalah manajer pabrik pada perusahaan industri yaitu seseorang yang bertanggungjawab di pabrik. Manajer-manajer lain yang bekerja di pabrik termasuk Manajer produksi, Manajer pengendalian persediaan dan Manajer mutu.

Manajer operasional tidak hanya bekerja pada industri manufaktur, mereka juga ada yang bekerja dalam industri jasa. Sebagai contoh disektor pemerintah ada Manajer operasional pada kantor pos, departemen kesejahteraan dan departemen perumahan, dan contoh ini hanya sebagian kecil saja. Pada industri jasa swasta Manajer operasional bekerja di hotel, restoran, perusahaan penerbangan dan toko

³² Rita Ambarwati Sukmono dan Supardi, *Manajemen Operasional dan Implementasi dalam Industri*, 20.

³³ Mustikowati, *Manajemen Operasional* (Malang: Unikama, 2017), 6.

ecer. Pada setiap organisasi Manajer operasional bertanggung jawab atas penyediaan barang dan pelayanan jasa.

Dengan demikian Roger G. Schroeder mendefinisikan Manajer operasional bertanggung jawab untuk menghasilkan barang atau jasa dalam organisasi. Manajer operasional mengambil keputusan yang berkenaan dengan suatu fungsi operasional dan transformasi yang digunakan.³⁴

c. Fungsi Manajemen Operasional

Apabila ingin menciptakan manajemen operasional yang efisien dan efektif, dapat dilihat dari fungsi manajemen operasional antara lain.³⁵

1) Perencanaan Operasional (*Operations Plan*)

Perencanaan dibagi menjadi lima kategori, yaitu kualitas (*Quality*), tata letak (*Lay Out*), lokasi (*Location*), metode (*Methods*) dan kapasitas (*Capacity*).

a) Kapasitas (*Capacity*)

Kapasitas merupakan jumlah produk yang dapat dihasilkan oleh perusahaan dalam kondisi normal. Kapasitas perusahaan tergantung pada ukuran fasilitas dan jumlah karyawan. Kapasitas saat ini dan kapasitas ke depannya dapat merencanakan perencanaan jangka panjang perusahaan.

³⁴ Akhmad Piede, *Manajemen Operasional* (Makasar: Azkiya Publishing, 2018), 12-13.

³⁵ Valentina Christiani Santoso, "Analisis Fungsi Manajemen Operasional pada PT. Puyuh Plastic," 2.

b) Tata letak (*Lay Out*)

Tata letak merupakan perlengkapan atau peralatan yang menentukan apakah perusahaan dapat merespon permintaan pesanan pelanggan secara efisien dalam hal kenyamanan dan kecepatan. Perusahaan sebaiknya mengindahkan tata letak agar dapat memberikan kenyamanan bagi seluruh *stakeholder* perusahaan maupun orang yang ingin datang ke perusahaan.

c) Lokasi (*Location*)

Lokasi berpengaruh pada fleksibilitas dan efek biaya produksi. Perencanaan lokasi menjadi sesuatu yang memberi dampak bagi perusahaan, sehingga dapat menawarkan layanan yang murah yang menjadikan keunggulan dari pesaing.

d) Metode (*Methods*)

Metode merupakan kegiatan mempercepat layanan dengan cara menghilangkan langkah yang tidak dibutuhkan.

Salah satu metode layanan yang diperlukan pada masa kini adalah menggunakan layanan secara online sehingga dapat diproses secara cepat

e) Kualitas (*Quality*)

Kualitas merupakan karakteristik produk atau jasa dapat menanggung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang tersirat atau yang telah dinyatakan. Perencanaan

kualitas mempersiapkan karyawan meningkatkan metode atau produk perusahaan.

2) Penjadwalan Operasional (*Operations Schedule*)

Manajer mengembangkan jadwal atau daftar untuk menghasilkan dan memakai sumber daya produksi. Penjadwalan menunjukkan produk apa yang akan diproduksi, kapan suatu proses produksi akan dilakukan, dan sumber daya yang digunakan. Dalam penjadwalan manajer harus mempertimbangkan biaya dan efisiensi.

Menurut Ronald Ebert dan Ricky W. Griffin semua organisasi menggunakan 4 sumber daya dari lingkungan organisasi diantaranya sumber daya finansial, sistem informasi, fisik dan manusia.

3) Pengawasan Operasional (*Operations Control*)

Pada perencanaan jangka panjang telah ada penjadwalan yang disusun, pengontrolan operasional dibutuhkan oleh manajer untuk memonitor kinerja dengan membandingkan perencanaan secara rinci. Ketika jadwal tidak terpenuhi, maka Manajer harus mengambil tindakan korektif. *Follow up* merupakan tindakan memeriksa untuk memastikan keputusan produksi sedang dilaksanakan, ini adalah kunci dan berjalannya kendali operasi. Pengawasan operasional menyangkut manajemen material dan pengendalian mutu.

Manajemen material terdiri dari lima bidang, antara lain pergudangan, transportasi, pemilihan pemasok, inventori, dan pembelian bahan baku yang digunakan untuk produksi.³⁶

Pengendalian mutu mempunyai empat prinsip utama, yaitu sebagai berikut:

a) Kepuasan pelanggan

Semua usaha manajemen dalam pengendalian mutu diarahkan pada satu tujuan utama yaitu terciptanya kepuasan pelanggan. Pelanggan haruslah merupakan prioritas utama organisasi, karena kelangsungan organisasi tergantung pada pelanggan.

b) Respek terhadap setiap orang

Karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu, setiap orang dalam organisasi harus diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

c) Manajemen berdasarkan fakta.

Maksudnya adalah setiap keputusan yang diambil harus berdasarkan pada data, bukan pada perasaan (feeling). Dengan menggunakan data, maka manajemen dan tim dalam organisasi dapat fokus pada situasi yang vital. Dengan demikian,

³⁶Ronald Ebert dan Ricky W. Griffin, *Bisnis*, 121-124.

manajemen dapat memprediksikan hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.

d) Perbaikan berkesinambungan.

Setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu didalam suatu sistem atau lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat semakin meningkat.³⁷

d. Barang dan Jasa dalam Manajemen Operasi

Kegiatan operasional berada diberbagai organisasi. Dalam sebuah perusahaan manufaktur, kegiatan operasional yang mengasilkan barang jelas dapat terlihat. Barang yang dihasilkan merupakan barang-barang yang berwujud, seperti pakaian, kendaraan, atau televisi. Istilah produksi sering kali dikaitkan dengan pabrik, lini perakitan maupun mesin, karena umumnya metode dan teknik manajemen operasional digunakan untuk kegiatan perakitan atau mengoperasikan pabrik.

Dalam perusahaan bidang jasa, fungsi produksi memang tidak terlihat nyata, misalnya perusahaan penerbangan, kegiatan bank, atau lembaga pendidikan. Produk yang dihasilkan memang bukan dalam sesuatu yang dapat dilihat, tetapi dalam bentuk kredit yang diproses, ilmu yang diajarkan atau pengangkutan barang atau manusia ke suatu tempat tujuan.

³⁷ Rita Ambarwati Sukmono dan Supardi, *Manajemen Operasional dan Implementasi dalam Industri*, 19-20.

Dengan berkembangnya metode dan teknik manajemen produksi, maka penerapannya tidak berlaku bagi kegiatan pembuatan barang yang berwujud saja, melainkan untuk mengoperasikan fungsi manajemen suatu perusahaan dalam menghasilkan jasa atau barang yang tak berwujud. Dalam buku yang dijadikan referensi ini, istilah manajemen produksi hanya digunakan jika penekanannya untuk kegiatan yang menghasilkan barang saja.

Agar lebih bisa memahami perbedaan barang dan jasa, berikut perbedaannya:

Tabel 2.2
Perbedaan Barang dan Jasa

No	Barang	Jasa
1	Berwujud	Tidak berwujud
2	Bisa disimpan	Tidak bisa disimpan
3	Lebih banyak menggunakan proses mesin	Lebih banyak menggunakan proses manusia
4	Diproduksi terlebih dahulu sebelum dikonsumsi	Antara memproduksi dan mengkonsumsi dilakukan dalam waktu yang bersamaan
5	Kontak layanan dengan konsumen rendah	Kontak layanan dengan konsumen tinggi
6	Bersifat subjektif	Bersifat objektif
7	Bisa dijual kembali	Tidak bisa dijual kembali. ³⁸

e. Tujuan Manajemen Operasional

Tujuan manajemen operasional ada lima, yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengarahkan perusahaan atau organisasi untuk menghasilkan produk atau jasa yang sesuai dengan keinginan pasar.

³⁸ Eddy Herjanto, *Manajemen Operasi* (Jakarta: Grasindo, 2017), 2-3.

- 2) Mengarahkan perusahaan atau organisasi untuk menghasilkan produk atau jasa yang efisien.
- 3) Mengarahkan perusahaan atau organisasi untuk menghasilkan manfaat yang besar atau nilai tambah.
- 4) Mengarahkan perusahaan atau organisasi untuk menjadi pemenang dalam sebuah persaingan.
- 5) Mengarahkan perusahaan atau organisasi agar produk atau jasa diminati oleh konsumen.³⁹

f. Perlunya Mempelajari Manajemen Operasional

Beberapa alasan mengapa harus mempelajari manajemen operasional, diantaranya:

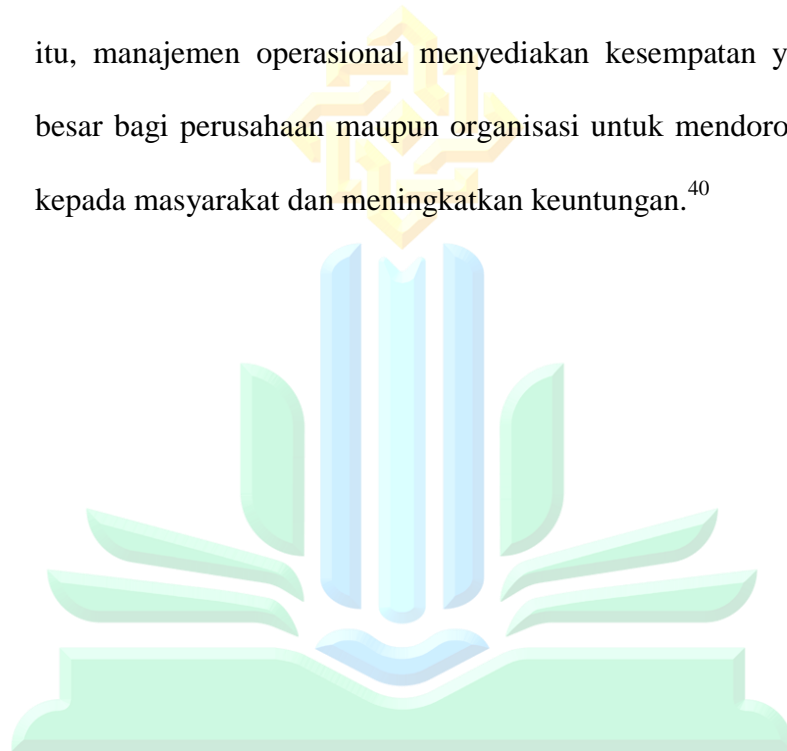
- 1) Manajemen operasional merupakan fungsi utama dalam sebuah organisasi maupun perusahaan dan secara integral manajemen operasional berhubungan dengan fungsi dari bisnis lainnya yang ada pada perusahaan. Maka dari itu, manajemen operasional mempelajari bagaimana cara mengatur diri sendiri untuk melakukan usaha produktif.

- 2) Mempelajari manajemen operasional untuk mengetahui bagaimana jasa atau produk diciptakan.
- 3) Dengan mempelajari manajemen operasional, maka dapat memahami apa yang dikerjakan oleh Manajer operasional, sehingga kita dapat

³⁹ Murdifin Hamin dan Mahmud Nur Jamadudin, *Manajemen Produksi Modern Operasional Manufaktur dan Jasa*, 20.

mengembangkan kemampuan jika nantinya akan menjadi Manajer operasional.

- 4) Manajemen operasional adalah bagian terbesar dan termahal dari organisasi. Presentase modal dan penghasilan terbesar dari sebuah perusahaan maupun organisasi ada pada fungsi operasional. Selain itu, manajemen operasional menyediakan kesempatan yang sangat besar bagi perusahaan maupun organisasi untuk mendorong layanan kepada masyarakat dan meningkatkan keuntungan.⁴⁰



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁴⁰ Rusdiana, *Manajemen Operasi* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2014), 2.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menjelaskan semua langkah yang di kerjakan penulis dari awal hingga akhir.⁴¹ Dengan menggunakan metode penelitian, penulis bermaksud untuk mengumpulkan data, dan mengamati aspek-aspek yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti sehingga akan menghasilkan hasil yang menunjang dalam penyusunan laporan penelitian.

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Metode penelitian kualitatif membuat peneliti menafsirkan suatu fenomena dengan menggunakan kata-kata, tanpa harus menggunakan angka.⁴² Kemudian jenis penelitian deskriptif didefinisikan sebagai suatu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu situasi, subjek, perilaku, dan fenomena.⁴³

Pendekatan kualitatif digunakan karena data dan informasi yang peneliti kumpulkan lebih banyak bersifat keterangan atau penjelasan bukan sekumpulan angka. Sedangkan alasan penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif karena pembahasan implementasi fungsi manajemen operasional pada jasa distribusi yang terdapat dalam penelitian ini adalah sesuatu yang patut dikritisi.

⁴¹ Babun Suharto et al., *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 94.

⁴² Basrowi Sudjarwo dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008), 1.

⁴³ Sugeng Pujileksono, *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif* (Malang: Kelompok Intrans Publishing, 2016), 35.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi menunjukkan dimana penelitian dilakukan.⁴⁴ Dalam penelitian dilakukan di PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember lebih tepatnya di Jl. Lumba-lumba I, Gerdu, Sempusari, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur, 68131.

Alasan penulis memilih lokasi PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember didasarkan atas:

1. Lokasi PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember yang strategis berada di pusat kota Jember.
2. PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember merupakan salah satu perusahaan yang berkembang di Jember.
3. Penulismenemukan suatu fenomena yang menarik pada lokasi ini.

C. Subjek Penelitian

Penjelasan mengenai jenis data dan sumber data dilaporkan pada bagian ini, yang meliputi data apa saja yang dikumpulkan, bagaimana karakteristiknya, siapa yang dijadikan informan atau subjek penelitian, bagaimana ciri-ciri informan atau subjek tersebut dan dengan cara bagaimana data diseleksi sehingga validitasnya bisa dijamin. Dalam penelitian kualitatif kedudukan penulis bisa dikatakan cukup rumit, hal itu disebabkan karena peneliti merupakan perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsir data, dan akhirnya menjadi pelapor hasil penelitiannya.⁴⁵

⁴⁴ Sugeng Pujileksono, *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*, 74.

⁴⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), 168.

Dengan demikian, sesuai dengan konteks penelitian, penulis melibatkan komponen-komponen PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember yang dianggap kompeten pada bidang yang akan diteliti. Subjek yang akan dijadikan informan yang terlibat dan mengetahui permasalahan diantaranya :

1. Bapak Hendi Ishak sebagai Supervisor PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember.
2. Bapak Meddy Fitriana sebagai Administrasi gudang PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember.
3. Ibu Wiwin Puji Lestari sebagai Administrasi keuangan dan umum PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember.
4. Bapak Riko Ferdiansyah sebagai Supir PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember.
5. Bapak Imam subagio sebagai Sales *taking order* PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember.

Untuk mendapatkan data penelitian yang mencerminkan keadaan subjek dan bisa menjawab permasalahan penelitian ini, penulis melakukan penentuan subjek. Penentuan subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *purposive*. Teknik *purposive* merupakan teknik yang dilakukan dengan cara pertimbangan dan seleksi khusus. Pertimbangan tertentu ini maksudnya orang tersebut dianggap paling mengetahui tentang apa yang kita inginkan.⁴⁶ Alasan penulis memilih teknik *purposive* adalah karena

⁴⁶ Sugiono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D* (Bandung: Alfabeta: 2017), 218.

tidak semua subjek memahami bidang yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

Data untuk kegiatan penelitian ini diperoleh dari 2 sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data skunder.

1. Sumber data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber data secara langsung, dicatat serta diamati seperti wawancara, observasi dan dokumentasi.⁴⁷ Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer ialah:

- a) Bapak Hendi Ishak sebagai Supervisor PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember.
- b) Bapak Meddy Fitriana sebagai Administrasi gudang PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember.
- c) Ibu Wiwin Puji Lestari sebagai Administrasi keuangan dan umum PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember.
- d) Bapak Riko Ferdiansyah sebagai Supir PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember.
- e) Bapak Imam Subagio sebagai Sales *taking order* PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember.

⁴⁷ Sugiono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*, 308.

2. Sumber data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung oleh penulis.⁴⁸ Sumber data yang diperoleh secara tidak melalui media perantara yang berupa buku, catatan dan bukti yang telah ada serta arsip baik yang dipublikasikan maupun tidak dipublikasikan. Dalam penelitian ini yang menjadi data sekunder merupakan data yang diperoleh dari observasi dan dokumentasi.

D. Teknik Pengumpulan Data

Bagian ini berisi tentang teknik pengumpulan data yang digunakan seperti observasi partisipan, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Kemudian setiap teknik tersebut dijelaskan mengenai data apa saja yang diperoleh melalui teknik-teknik tersebut.⁴⁹ Teknik pengambilan data yang digunakan yaitu:

1. Observasi

Marshall menyatakan penulis dapat belajar mengenai perilaku, dan maknanya dengan melakukan observasi. Dalam penelitian ini menggunakan observasi partisipatif. Observasi partisipatif didefinisikan sebagai teknik penelitian yang melibatkan peneliti dalam aktivitas keseharian orang yang sedang diamati yakni pihak yang dijadikan sebagai sumber data penelitian. Selain itu, dalam melakukan pengamatan, penulis

⁴⁸ Sugiono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*, 308.

⁴⁹ Babun Suharto et al., *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 93.

juga turut merasakan suka dukanya. Melalui observasi partisipan, data yang didapatkan akan menjadi lebih lengkap.⁵⁰

Alasan peneliti menggunakan observasi partisipatif karena peneliti terlibat dengan kegiatan orang yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti mengaplikasikan observasi partisipatif pasif. Hal pertama yang dilakukan peneliti ialah menentukan objek yang akan diobservasi, menentukan data apa saja yang perlu diobservasi, menentukan cara observasi yang dilakukan agar berjalan mudah dan lancar. Ketika melakukan observasi, peneliti datang ke tempat aktivitas informan yang diamati lalu mengumpulkan data observasi, namun peneliti tidak turut terlibat dalam aktivitas tersebut.

Data yang diperoleh dalam observasi ini antara lain sebagai berikut:

- a. Kegiatan fungsi manajemen operasional pada jasa distribusi PT Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember
- b. Keadaan fisik PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember

2. Wawancara

Teknik wawancara yang digunakan oleh peneliti adalah teknik wawancara semiterstruktur. Wawancara terstruktur, jenis wawancara ini digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi yang akan diperoleh. Oleh sebab itu dalam melaksanakan wawancara, instrumen

⁵⁰ Sugiono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*, 227.

penelitian telah disiapkan oleh pengumpul data yang berupa pertanyaan tertulis dan jawabannya pun telah disiapkan.⁵¹

Alasan peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur karena peneliti hanya membutuhkan jawaban yang sesuai dengan susunan pertanyaan yang dibuat dan tidak membutuhkan jawaban lain.

Dalam mengaplikasikan teknik wawancara terstruktur ini, peneliti menentukan informan yang akan diwawancarai sesuai dengan pertimbangan yang telah ditentukan, menentukan dan menyusun pertanyaan, menyiapkan instrumen wawancara seperti buku catatan, dan alat tulis kantor. Menghubungi informan untuk membuat janji melakukan wawancara, agar informasi yang diperoleh lebih akurat wawancara dilakukan menggunakan pakaian bebas, lalu waktu dan tempat informan yang menentukan. Adapun data yang diperoleh dalam wawancara ini sebagai berikut:

- a. Bagaimana implementasi fungsi manajemen operasional pada jasa distribusi di PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember?
- b. Bagaimana faktor penghambat dan pendukung implementasi fungsi manajemen operasional pada jasa distribusi di PT Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember?

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah catatan peristiwa terdahulu, bentuk dari dokumen ini bisa berupa karya-karya monumental, gambar, ataupun

⁵¹ Sugiono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*, 233.

tulisan seseorang. Contoh dari dokumen berbentuk tulisan seperti, catatan harian, kebijakan, sejarah kehidupan, biografi, cerita, dan peraturan. Contoh dari dokumen berbentuk gambar seperti, foto hidup, gambar sketsa, dan lain-lain. Contoh dari dokumen berbentuk karya seperti karya seni yang berupa patung, film, gambar, dan lain-lain. Studi dokumentasi ialah sebuah metode penelitian yang digunakan sebagai pelengkap dari metode wawancara dan observasi dalam penelitian kualitatif.⁵²

Adapun data yang diperoleh dalam dokumentasi ini sebagai berikut:

- 1) PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember sebagai perusahaan bidang distribusi
- 2) Visi dan Misi PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember
- 3) Profil PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember
- 4) Letak geografis PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember
- 5) Peraturan Dan Tata Tertib Karyawan PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember
- 6) Foto kegiatan terkait penelitian.

E. Analisis Data

Bagian ini menjelaskan tentang proses penelitian yang nantinya peneliti dapat menyajikan temuannya seperti proses pelacakan, pengaturan secara sistematis transkrip wawancara, catatan lapangan, dan bahan lainnya. Selain itu, analisis ini juga menyertakan beberapa hal seperti pengorganisasian

⁵² Sugiono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*, 240.

pengerjaan, pencarian pola, sintesis data, pemecahan, pengungkapan hal penting, serta penentuan hal yang dilaporkan.⁵³

Menganalisis data menggunakan langkah-langkah sesuai teori Miles dan Huberman dimana analisis data dilakukan secara interaktif dan terus menerus hingga mencapai kejenuhan data. Adapun tahap-tahap analisis data dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Reduksi data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan penting, mencari pola dan tema, serta menghapus hal-hal yang tidak perlu. Dengan demikian data akan tergambar dengan lebih jelas dan mempermudah peneliti mencari atau mengumpulkan data selanjutnya.

2. Penyajian data (*Data display*)

Penyajian data merupakan pengaturan dan penyatuan dari informasi yang tersusun memungkinkan adanya penyimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penyajian data, peneliti akan terbantu dalam melakukan sesuatu salah satunya dalam menganalisis data lebih mendalam atau dalam mengambil pemahaman yang sedang terjadi.

3. Penarikan kesimpulan (*Data Verifiying*)

Langkah terakhir merupakan penarikan kesimpulan, penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan menemukan temuan baru yang belum ada sebelumnya. Temuan dapat berupa gambaran atau deskripsi

⁵³ Babun Suharto et al., *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 93.

suatu objek yang sebelumnya masih abstrak namun sudah diteliti sebelumnya.⁵⁴

Penelitian ini menyimpulkan data yang sesuai dengan rumusan masalah yang ada. Data-data yang telah dideskripsikan disimpulkan secara umum. Simpulan tersebut terdiri dari hubungan unsur dalam keadaan sosial yang terkini.

F. Keabsahan Data

Setelah data terkumpul dan sebelum peneliti menulis laporan hasil penelitian, maka peneliti mengecek kembali data-data yang diperoleh dengan mengkoscek data yang telah didapat dari peneliti dapat diuji keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber.

Teknik triangulasi sumber yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sumber yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan triangulasi teknik atau metode, yaitu pengambilan data yang tidak hanya dilakukan dengan wawancara tetapi juga dengan dokumentasi.⁵⁵ Dalam penelitian ini, implementasi dari triangulasi teknik yang akan digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi.

⁵⁴ Sugiono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*, 246-252.

⁵⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 248.

G. Tahap-Tahap Penelitian

Bagian ini menyusun rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, mulai dari melakukan penelitian, pendahuluan, pengembangan desain, penelitian sebenarnya sampai penulisan laporan.⁵⁶

Untuk melakukan penelitian kualitatif, penulis juga harus memahami tahap-tahap penelitian. Tahap-tahap penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Tahap pra lapangan

Tahap pra lapangan bertujuan untuk memfokuskan apa yang akan diteliti dalam penelitian. Tahap-tahap pra lapangan yang dilakukan penulis sebagai berikut:

a. Menyusun rancangan penelitian

Pada tahap ini, penulis menyusun rancangan penelitian meliputi pengajuan judul, penyusunan matrik, kemudian penyusunan proposal penelitian dan dipresentasikan didepan dosen pembimbing dan beberapa mahasiswa secara online.

b. Memilih lapangan penelitian

Pada tahap ini, penulis memilih PT.Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember sebagai lapangan penelitian yang berada di Jl. Lumbalumba I, Gerdu Sempusari, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur, 68131.

⁵⁶ Babun Suharto et al., *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*, 48.

c. Mengurus surat ijin penelitian

Pada tahap ini, penulis mengurus permohonan surat izin penelitian kepada pihak Fakultas kemudian diserahkan kepada PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember.

d. Menentukan Subjek

Pada tahap ini, penulis menentukan subjek dengan menggunakan teknik *purposive*. Subjek dalam penelitian ini ialah Supervisor, Administrasi gudang, Administrasi keuangan dan umum, Supir dan Sales *taking order*.

e. Menyiapkan perlengkapan penelitian

Pada tahap ini, penulis menyiapkan perlengkapan penelitian, seperti, *handphone* untuk memotret dan merekam audio serta alat tulis.

f. Memahami etika penelitian

Pada tahap ini, penulis mempersiapkan diri baik secara mental dan fisik untuk menyesuaikan diri dengan budaya dan kebiasaan PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember.

2. Tahap pekerjaan lapangan

Pada tahap ini, penulis mulai melakukan pekerjaan lapangan penelitian, yaitu melakukan observasi dan dokumentasi kepada subjek penelitian dengan rincian sebagai berikut:

a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri

Pada tahap ini, penulis memasuki lapangan untuk memahami latar penelitian dan perlu mempersiapkan diri secara fisik maupun mental.

Penulis juga harus memperhatikan penampilan, tingkah laku, dan membangun hubungan baik dengan subjek.

b. Memasuki lapangan penelitian

Pada tahap ini, peneliti harus membina hubungan antara peneliti dan subjek sedekat mungkin seolah-olah tidak ada dinding pemisah.

c. Mengumpulkan data

Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan data yang ditentukan pada objek penelitian, mengadakan wawancara, observasi dan dokumentasi di lapangan.

3. Tahap penyusunan penelitian

Pada tahap ini, pengumpulan data yang sudah didapat dari tahap pekerjaan lapangan kemudian dianalisis sesuai prosedurnya, kemudian pada tahap ini peneliti menggunakan penghalusan data yang diperoleh dari dokumen maupun informan dengan memperbaiki bahasa dan sistematikanya ada dalam pelaporan hasil penelitian tidak terjadi kesalahan pahaman maupun salah penafsiran. Setelah melakukan analisis maka akan menghasilkan teori baru yang diperoleh dari lokasi penelitian.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

Lokasi dari objek penelitian ini adalah PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember. Untuk lebih mengetahui tentang masalah gambaran dan objek penelitian. Maka akan dikemukakan secara sistematis tentang objek penelitian sebagai berikut:

1. PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember sebagai Perusahaan bidang distribusi

PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember merupakan perusahaan cabang yang bergerak dibidang distribusi hasil produk perusahaan induk. Produk yang didistribusikan berupa jamu tradisional yang dikemas menggunakan teknologi modern. Bentuk saluran distribusi yang digunakan ialah saluran distribusi tidak langsung. Saluran distribusi tidak langsung, yaitu saluran distribusi yang tidak langsung menjual produk kepada pelanggan namun melalui perantara yaitu mitra dan outlet. PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember bekerjasama dengan 5 Mitra dan puluhan *outlet*. Mitra bertugas menjadi rekan bisnis untuk menjualkan produk ke toko *outlet* atau pelanggan langsung. Hal ini didukung oleh pernyataan

Bapak Hendi Ishak selaku Supervisor:

“Kita mendistribusikan produk ke 5 mitra dan beberapa *outlet* yang ada di wilayah jember. Outlet yang dimaksud itu kayak toko ecer, apotik, basmalah, swalayan dll. Jadi termasuk tugas Sales nanti

mempromosikan produk ke pelanggan tetap dan pelanggan baru di *outlet* wilayah jember yang belum tersentuh.”⁵⁷

PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember merupakan perusahaan yang berkembang, meskipun perusahaan induk telah berusaha melakukan sponsor ke berbagai media cetak maupun televisi dan radio namun bagi masyarakat yang belum tersentuh perkembangan teknologi belum mengetahui adanya produk jamu tradisional tersebut. Oleh karena itu, diperlukan adanya kunjungan Sales ke berbagai wilayah bahkan wilayah plosok sekalipun untuk memasarkan produk dan menambah pelanggan *outlite*.

2. Informan

a. Hendi Ishak selaku Supervisor

Melakukan pengawasan karyawan, melaksanakan intruksi kerja, bertanggung jawab atas keselamatan, kesehatan dan keamanan yang terancam pada karyawan.

b. Wiwin Puji Lestari selaku Administrasi Keuangan dan Umum

Menyusun rencana keuangan perusahaan, mengatur arus uang perusahaan, mengetahui dan membayar hutang perusahaan, mengurus surat perusahaan yang berharga, dan menyusun kebijakan anggaran keuangan perusahaan.

⁵⁷ Hendi Ishak, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 08 Maret 2021.

c. Medi Fitriana selaku Administrasi gudang

Mencatat barang yang telah diterima, mengklarifikasi produk yang masuk sesuai dengan jenisnya, membandingkan data dengan jumlah stok yang tersedia, melakukan pengawasan masa kadaluarsa tiap produk, mengecek barang yang retur dari konsumen.

d. Riko Ferdiansyah selaku Supir

Merawat dan menjaga keselamatan kendaraan, melaporkan pada Administrasi gudang apabila akan mengantarkan barang, memastikan barang yang diantar dalam kondisi baik dan tidak keliru. Dan menata barang dengan hati-hati.

e. Imam Subagyo selaku Sales *Taking Order*

Mendistribusikan suatu produk menggunakan kendaraan bermotor namun tidak membawa produk yang ditawarkan. Ia hanya mencatat pesanan dengan rinci kemudian menyerahkan ke Administrasi gudang.⁵⁸

B. Penyajian Data

Memuat tentang uraian penyajian data pembahasan temuan yang didapat dengan menggunakan metode yang diuraikan seperti pada Bab III.

Uraian ini berisi tentang deskripsi data yang diungkapkan dengan topik yang sesuai dengan pertanyaan dalam penelitian. Hasil analisis data adalah temuan penelitian yang muncul dari data yang diungkapkan dalam bentuk

⁵⁸ PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, "Dokumentasi Perusahaan Cabang," 08 Maret 2021.

kecenderungan, tema, pola dan motif. Selain itu, pembahasan temuan juga bisa berupa data klarifikasi, tipologi, dan penyajian kategori.⁵⁹

Secara berurutan berikut disajikan data penelitian yang mengacu pada fokus masalah sebagai berikut:

1. Implementasi Fungsi Manajemen Operasional pada Jasa Distribusi di PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember

Sebagaimana telah dipaparkan dalam Bab II, Fungsi manajemen operasional dibagi menjadi tiga, yaitu perencanaan operasional, penjadwalan operasional dan pengawasan operasional.

a. Perencanaan operasional (*operations plan*)

Perencanaan dalam fungsi manajemen operasional memang dilaksanakan di PT. Herbatama Indo Perkasa cabang Jember. Perencanaan dilakukan agar tujuan dapat tercapai dan cepat selesai. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Hendi Ishak:

“Ya tidak hanya dalam manajemen operasional saja mas, perencanaan itu kan penting untuk apapun kegiatan yang akan kita lakukan. Rencana yang disusun dengan baik akan menghasilkan tujuan yang kita inginkan. Perencanaan itu ibarat panduan. Jadi kalau kita tidak mempunyai panduan kita akan bingung ke depannya, sehingga kegiatan yang akan kita lakukan tidak akan cepat selesai.”⁶⁰

Perencanaan operasional dibagi menjadi lima, yaitu kapasitas, lokasi, tata letak, metode, dan layanan.

⁵⁹ Babun Suharto et al., *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 94.

⁶⁰ Hendi Ishak, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 08 Maret 2021.

1) Kapasitas (*Kapacity*)

Kapasitas mobil yang digunakan untuk pengiriman pesanan sebanyak 40-50 karton yang ditujukan ke Mitra dan *outlet*. Kapasitas pengiriman pesanan *outlet* sebanyak 10-20 karton dalam satu kali pemberangkatan. Sedangkan Mitra sebanyak 40 karton. Satu Mitra hanya melakukan satu kali pemesanan dalam satu bulan. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Riko Ferdiansyah selaku Supir:

“Setiap hari saya selalu melakukan pengiriman ke beberapa mitra maupun *outlet* yang ada diseluruh Jember. Kapasitas mobil *box* hanya muat 40-50 karton. Kalau *outlet* saya bisa mengirim sekitar 10-20 karton, itu cuma satu kali pemberangkatan yah mas. Kalau ke mitra pasti 40 karton. Tapi, tiap Mitra hanya satu bulan sekali.”⁶¹

Dalam pencegahan pengiriman yang melebihi kapasitas, dilakukan penawaran waktu pengiriman dengan pelanggan. Pelanggan harus menetapkan tanggal pengiriman terlebih dahulu sejak awal pemesanan. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Medi Fitriana selaku Administrasi gudang:

“Pelanggan harus mboking tanggal pengiriman dulu. Kita kira-kira apa bisa mengirim pada tanggal yang diinginkan. Jadi Supir juga tidak keteteran kalau orderannya melebihi kapasitas.”⁶²

⁶¹ Riko Ferdiansyah, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 12 Maret 2021.

⁶² Medi Fitriana, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 19 Maret 2021.

2) Lokasi

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember menjadikan lokasi sebagai pusat kegiatan bisnis.

Lokasi yang tepat untuk dijadikan bisnis adalah lokasi yang strategis. Dengan lokasi yang strategis dapat mempermudah *stakeholder* perusahaan, klien atau pelanggan yang mempunyai kepentingan untuk mendatangi perusahaan. Lokasi yang strategis juga dapat mempercepat penyebaran informasi perusahaan serta meminimalisir biaya operasional. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Hendi Ishak selaku Supervisor:

“Perencanaan yang ada itu salah satunya ya memanfaatkan lokasi yang strategis. Lokasi yang strategis dapat menyebarkan informasi keberadaan kita dengan mudah. Faktanya memang saat ini sulit mencari lokasi yang strategis. Yah meskipun sekali nemu tempatnya tidak terlalu besar, tapi dengan lokasi yang tepat berada disamping roxy, maka pelanggan atau klien yang mempunyai keperluan untuk datang ke lokasi tidak akan kesulitan untuk mencarinya. Sebenarnya pelanggan seperti mitra dapat melakukan order melalui WA sehingga pelanggan tidak perlu datang ke sini. Tapi tidak dikit juga pelanggan yang milih untuk mengambil orderannya langsung. Lokasi yang strategis juga akan memudahkan Supir dalam keluar masuk perusahaan dan menghemat biaya bensin.”⁶³

3) Tata Letak (*Lay out*)

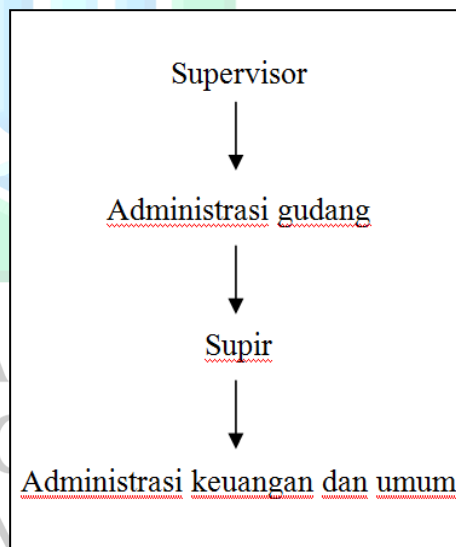
Perencanaan tata letak yang dimaksud PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember diantaranya perencanaan tata letak

⁶³Hendi Ishak, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 08 Maret 2021.

membagikan informasi kepada karyawan, tata letak parkir dan tata letak ruangan.

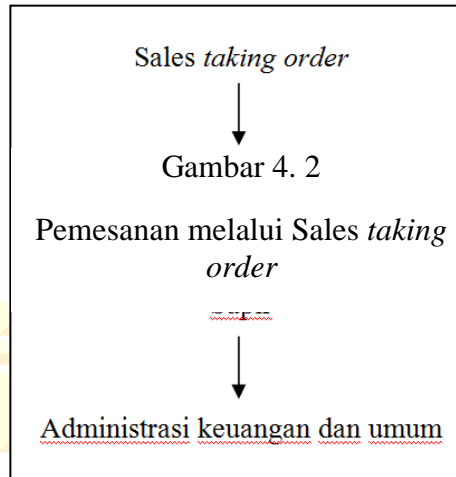
Perencanaan tata letak dalam membagikan informasi kepada karyawan dimulai dari memberi informasi detail tentang penerimaan pesanan, menyiapkan pesanan, mengirimkan pesanan, hingga laporan pembayaran. Perencanaan tata letak dalam membagikan informasi kepada karyawan dapat dilihat dari sejauh mana karyawan melakukan kegiatan layanan. Penerimaan pesanan dapat melalui Supervisor, Sales *taking order* dan Administrasi Keuangan dan umum. Secara sederhana, alur pemesanan diilustrasikan seperti berikut ini:

a) Pemesanan melalui Supervisor

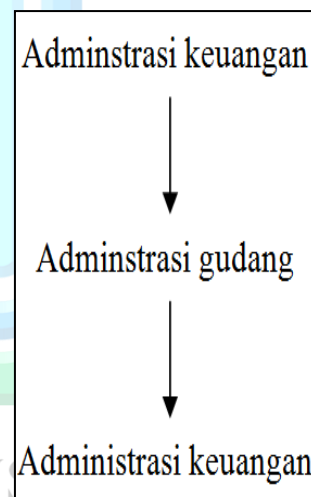


Gambar 4. 1
Pemesanan melalui Supervisor

b) Pemesanan melalui Sales *taking order*



c) Pemesanan melalui Adminstrasi Keuangan dan umum



Gambar 4. 3

Pemesanan melalui
Administarsi keuangan
dan umum

Pada ketiga gambar tersebut mempunyai perbedaan dalam penerimaan pesanan pelanggan, pemesanan melalui Supervisor untuk Mitra, pemesanan melalui Sales untuk *outlet* dan pemesanan melalui Administrasi keuangan dan umum untuk pelanggan yang mendatangi

perusahaan secara langsung. Dalam hal ini didukung oleh pernyataan

Wiwin Puji Lestari selaku Administrasi Keuangan dan Umum:

“Biasane ada pelanggan baru langsung kesini, mesene yah langsung ke aku sama bayarnya juga ke aku. Lak mitra mesen, yo awalnya mereka ngubungi WA Supervisor trus bilang order produk apa aja dan berapa. Terus Supervisor bilang ke Admin gudang, Admin gudang memproses pesanan tersebut dengan membuat faktur dan menyiapkan produk. Produk tersebut dikirim oleh Supir ke Mitra. Soal pembayaran bisa cash atau transfer. Kalau cash nanti dititipin keSupiryang nantinya akan disetor ke aku Ndra. Pokok uang-uang iku disetor ke aku, masio pelanggan pesen lewat Sales, uange nak sales disetor ke aku. Cuma lak *outlet* seng ditangani Sales bayare gpp kredit.”⁶⁴

Apabila perencanaan tata letak dalam membagikan informasi kepada karyawan tersusun secara terstruktur, tidak hanya memudahkan karyawan dalam melaksanakan tugasnya, namun juga memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis, dalam perencanaan tata letak parkir lumayan luas, sehingga memudahkan untuk peletakan kendaraan, mengeluarkan dan memasukkan produk dari kendaraan. Hal ini juga didukung oleh pernyataan Bapak Medi Fitriana selaku Administrasi gudang:

“Tempat parkir disini luas kok, cukup untuk parkir karyawan, atau pelanggan yang ingin datang kesini. Kontainer yang mengirimkan produk dari pusat juga bisa masuk dan muat.”⁶⁵

Penulis juga melakukan observasi pada tata letak ruangan, seluruh ruangan PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember bersih.

⁶⁴ Wiwin Puji Lestari, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 16 Maret 2021.

⁶⁵ Medi Fitriana, diwawancara oleh penulis PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 23 Maret 2021.

Jumlah ruangan ada 3, diantaranya ruang kantor, ruang penyimpanan barang (gudang) dan toilet. Adanya ventilasi udara di ruang kantor yang cukup serta pendingin ruangan menciptakan pergantian udara yang baik dan sehat. Terdapat 3 meja milik Supervisor, Administrasi gudang, dan Administrasi keuangan dan umum. Dengan adanya meja karyawan, dapat digunakan untuk mengerjakan tugas, menyimpan berkas dan peralatan yang diperlukan karyawan.

4) Kualitas (*Quality*)

Perencanaan kualitas yang dimaksud adalah kualitas layanan. Kualitas layanan kepada pelanggan menjadi sebuah keunggulan bagi PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember. Layanan yang cepat membuat pengiriman pesanan menjadi tepat waktu dan keterlambatan pengiriman pesanan dapat terkontrol. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Imam subagio selaku Sales *taking order*:

“Data pelanggan atau *outlet* itu harus valid menggunakan foto, ktp dan foto si pemilik *outlet* itu sekarang, biar Supir tidak bingung dan pengiriman bisa gampang dan cepat sampe tujuan.”⁶⁶

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Bapak Riko Ferdiansyah selaku Supir:

“Kalau pengiriman ya? Saya usaha ngirim cepat tidak lebih dari tanggal yang dijanjikan. Andai telat paling yah cuma telat beberapa jam ngunu ae. Misal janjinya jam 1 siang tapi ternyata ngga bisa tepat waktu soale ada kendala, saya WA pelanggan dulu, saya minta maaf kalau ngirimnya mundur berapa jam gitu. Jadi saya ga bisa pulang dulu sampai semua

⁶⁶ Imam Subagyo, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 19 Maret 2021.

produk sudah dikirim. Tapi, sejauh ini jarang saya ngirim telat. Cuma berapa kali, bisa diitung jari.”⁶⁷

Apabila terjadi kerusakan produk karena kesalahan Supir. Supir dengan cepat memberi konfirmasi kepada pelanggan. Ganti rugi kerusakan produk sepenuhnya dibebankan kepada Supir, dalam hal ini membuat Supir menjadi lebih hati-hati dan bertanggung jawab untuk ke depannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Hendi Ishak selaku Supervisor:

“Misal ada kerusakan produk karena kelalaian Supir,5maka dengan cepat kita akan mengganti produk dengan yang baru, yang tentunya biaya kerusakan akan ditanggung Supir.”⁶⁸

5) Metode (*Method*)

Metode yang dimaksud pada PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember adalah metode dalam menanyakan informasi pengiriman pesanan dan informasi perusahaan. Metode yang digunakan adalah metode layanan berbasis teknologi dan manual.

Dalam menanyakan informasi pengiriman pesanan menggunakan metode berbasis teknologi dengan cara pelanggan menghubungi perusahaan atau Supir secara langsung melalui aplikasi *whatsApp* atau *SMS (Short Message Service)*. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Riko Ferdiansyah selaku Supir:

“Rata-rata pelanggan lebih milih nggunain WA untuk menanyakan keberadaan pengiriman. Biasanya mereka menghubungi WA kantor atau menghubungi sayalangsung.

⁶⁷ Riko Ferdiansyah, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa CabangJember, 12 Maret 2021.

⁶⁸ HendiIshak, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 08 Maret 2021.

Namun, selain WA kita juga tetap melayani lak ada pelanggan yang menghubungi melalui SMS atau telpon biasa.”⁶⁹

Dalam membagikan informasi perusahaan dilakukan dengan menggunakan metode manual dengan cara pengenalan produk melalui promosi dalam kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat, pemasangan banner dan membagikan stiker. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Hendi Ishak selaku Supervisor:

“Kita melakukan pengenalan produk dengan melakukan pemasangan banner, stiker, dan mengikuti aktivitas-aktivitas di masyarakat, seperti *event* agustusan bagi yang mau kerjasama dengan kami, lalu pendekatan dengan PKK terus pendekatan dengan karangtaruna, yang secara bisnis dia dapat profit dari kami. Dari sisi herbatama sendiri kita kebantu untuk promosi jadi sama-sama diuntungkan dan semakin dikenal.”⁷⁰

b. Penjadwalan operasional (*operations schedule*)

Pada awal mula perusahaan cabang didirikan Supervisor telah menyusun jadwal operasional. Dengan adanya penjadwalan operasional, urutan kegiatan menjadi lebih terstruktur sehingga dapat mempermudah karyawan melaksanakan tugasnya. Hal ini didukung oleh pernyataan

Bapak Hendi Ishak selaku Supervisor:

“Dari awal didirikan saya merangkai jadwal dengan teknis yang sedetail mungkin, mulai dari penerimaan pesanan melalui siapa saja, setelah itu barang diproses oleh administrasi gudang, dan dikirim oleh Supir ke tempat pelanggan atau pelanggan dapat mengambil pesannya langsung, terakhir proses transaksi bisa melalui transfer tau *cash*. Jadwal itu bisa berubah-ubah setiap waktu.”⁷¹

⁶⁹ WiwinPuji Lestari, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 16 Maret 2021.

⁷⁰ HendiIshak, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 08 Maret 2021.

⁷¹ HendiIshak, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 08 Maret 2021.

Penjadwalan operasional menunjukkan layanan atau jasa yang ditawarkan, kapan pesanan akan dikirim, dan sumber daya yang digunakan.

1) Layanan atau jasa yang ditawarkan

Layanan atau jasa yang ditawarkan adalah jasa distribusi. PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember merupakan salah satu perusahaan cabang. Jadi, tugasnya membantu sebagian tugas dari perusahaan induk yaitu mendistribusikan produk. Produk yang pasarkan yaitu produk jamu tradisional yang dikemas dengan teknologi modern. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Hendi Ishak selaku Supervisor:

“PT. Herbatama itu perusahaan yang sedang berkembang, pusatnya di Cikarang sana. PT. Herbatama mendirikan beberapa cabang yang tersebar di Jawa, Sumatra, Bali dan termasuk kita ini. Cabang-cabang itu yang nantinya ikut mempromosikan dan menjual produk-produk dari PT. Herbatama. Produk herbatama itu berupa madu, obat herbal, sabun siri, jamu kuat pria dan wanita, jamu manjakani wanita, permen, masker, *hand sanitizer*, dan *tissuemagic*.”⁷²

2) Menentukan kapan pesanan akan dikirim

Dalam menentukan kapan pesanan akan dikirim, pelanggan dapat menentukan tanggal yang diinginkan pada awal melakukan pemesanan. Target minimal jumlah pesanan yang dikirim dalam satu kali pemberangkatan sebanyak 10 karton. Namun, apabila kurang dari 10 karton maka perusahaan tidak dapat mengirimkan pesanan pada

⁷² Hendi Ishak, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 08 Maret 2021.

tanggal tersebut. Upaya ini dilakukan untuk mengantisipasi adanya kerugian biaya transportasi. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Medi Fitriana selaku Administrasi gudang:

“Penjualan menghasilkan omset disini kan 70% itu transaksinya adalah kredit. Dalam bisnis kita ada cost ratio, cost ratio adalah salah satu konsep perbandingan antara pendapatan dengan total biaya. Biaya yang dimaksud seperti biaya bensin, kita kan pengirimannya ke berbagai kecamatan. Kalau produk yang dikirim sedikit yah nanti kita rugi diongkos. Jadi kita tentukan minimal jumlah produk dalam sekali pengiriman. Kita targetkan minimal 10 karton dalam sekali pengiriman.”⁷³

Kemudian diperkuat oleh Bapak Riko Ferdiansyah selaku Supir:

“Kita nggak bisa memastikan berapa produk yang dikirim tiap harinya. Ga harus tiap hari soalnya kadang permintaan mitra itu bisa 40 karton dalam sekali pengiriman. Bisa berjumlah kapasitas satu mobil box. Tapi, kita kan nggak tiap hari kirim ke mitra. Kalau pengiriman di mitra nggak dihitung yah sehari kita biasanya ngirim kurang lebih 10 karton itu. Soalnya biar nggak rugi bensin, kita minimal pengiriman itu 10 karton sehari. Sebenarnya untuk pengiriman itu tergantung pelanggan ingin tanggal berapa. Kalau dalam hari yang diinginkan pengiriman nggak nyampai 10 karton yah kita nggak bisa ngirim dulu.”⁷⁴

Apabila beberapa pelanggan menginginkan pengiriman pesanan pada tanggal yang sama tetapi perusahaan cabang hanya mampu mengirimkan sesuai kapasitas pengiriman maka mengutamakan pelanggan yang lebih dulu menetapkan tanggal dan memberi penawaran kepada pelanggan yang lain untuk tanggal selanjutnya. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Imam Subagyo selaku Sales *taking order*:

⁷³ MediFitriana, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 23 Maret 2021.

⁷⁴ RikoFerdiansyah, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 12 Maret 2021.

“Sebelum menentukan tanggal pengiriman, saya kira-kira dulu apakah ditanggal tersebut cukup untuk menambah pengiriman pesanan lagi. Kalau diiyain semua takutnya pelanggan kecewa kalau ternyata pesanan tidak terkirim tepat waktu.”⁷⁵

3) Sumber-sumber daya yang digunakan

Seperti yang telah dipaparkan pada Bab II, Sumber-sumber daya yang digunakan dalam sebuah perusahaan ada 4, yaitu sumber daya finansial, sistem informasi, fisik dan manusia.

a) Finansial

Sumber daya finansial digunakan untuk biaya kegiatan manajemen operasional seperti menggaji karyawan, membeli kebutuhan operasional. Oleh karena itu, Administrasi keuangan dan umum harus teliti dalam menghitung keluar masuk dana dan piutang. Apabila minus maka Administrasi keuangan dan umum harus bertanggung jawab untuk mengganti. Hal ini didukung oleh pernyataan Ibu Wiwin Puji Lestari selaku Administrasi keuangan dan umum:

“Untuk keluar masuk pendapatan harus dimasukin sistem dan jangan sampai ada yang minus, lak minus aku seng nutupin ntar, emm yang punya hutang yah pelanggan soale kan pembayarane kredit Ndra. Yoh kita adalah uang cadangan gae lak ada hal yang *urgent* tapi lak omset iku ngga mesti tapi kita ngukur lah minimal omset perbulan berapa, dan itu pasti ngga kira kurang dari nominal segitu omsetnya.”⁷⁶

⁷⁵ Imam Subagyo, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 19 Maret 2021.

⁷⁶ Wiwin Puji Lestari, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 16 Maret 2021.

b) Sistem Informasi

Sumber daya sistem informasi yang digunakan tak luput dari genggaman teknologi. Teknologi yang digunakan untuk mengelola data informasi menggunakan bantuan laptop lengkap dengan *mouse* dan *keyboard*. Data tersebut di-*input* menggunakan aplikasi kantor, yaitu *open office*, *microsoft office word*, dan *microsoft office excel* serta *wifi* sebagai alat penghubung antara perangkat elektronik dan internet. Hal ini didukung oleh pernyataan Ibu Wiwin Puji Lestari selaku Admistrasi keuangan dan umum:

“Iya kita ada laptop lengkap sama *keyboad* dan *mouse*. Seng pasti yah gae *word*, *excel* opo neh ya oh *open office*. Kita make *wifi* lah wes ngga jaman make modem Ndra.”⁷⁷

c) Fisik

Sumber daya fisik memiliki wujud fisik yang digunakan untuk untuk menciptakan jasa yang ditawarkan diantaranya kantor yang digunakan untuk pusat bisnis, kendaraan yang digunakan untuk mengirimkan pesanan kepada pelanggan, *printer* yang digunakan untuk mencetak, dan *wifi* untuk memebuhi kebutuhan jaringan internet. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Hendi

Ishak selaku Supervisor:

“Oh, kita punya 1 buah mobil box untuk ngirim pesanan, 1 *printer*, terus *wifi*, bangunan yah cuma bangunan ini.”⁷⁸

⁷⁷ Wiwin Puji Lestari, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 16 Maret 2021.

⁷⁸ Medi Fitriana, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 23 Maret 2021.

d) Manusia

Sumber daya manusia (SDM) yang ada berjumlah 5, diantaranya Supervisor, Administrasi gudang, Administrasi keuangan dan umum, Supir dan Sales *taking order*. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Hendi Ishak selaku Supervisor:

“Kalau SDM brarti semua tenaga kerja ya, untuk jumlah SDM kita ada 5. Saya, terus Admin 2, Supirsama terakhir Sales.”⁷⁹

c. Pengawasan operasional (*operations control*).

Pengawasan sering disebut juga dengan pengontrolan. Sebagaimana telah dipaparkan pada Bab II, pengontrolan operasional menyangkut manajemen material dan pengendalian mutu.

1) Manajemen material

Sebagaimana telah dipaparkan pada Bab II, manajemen material terdiri dari, transportasi, pergudangan, persediaan, pemilihan pemasok dan pembelian.

a) Transportasi

Transportasi atau kendaraan yang digunakan untuk pengiriman pesanan adalah mobil box yang telah teruji KIR. Uji KIR dilakukan bagi kendaraan muatan untuk memastikan apakah kendaraan masih berfungsi dengan baik. Selain memperpanjang STNK dan BPKB, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember juga selalu memperpanjang uji KIR secara berkala. Bahkan

⁷⁹ Medi Fitriana, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 23 Maret 2021.

memperpanjang uji KIR lebih sering karena harus dilakukan selama enam bulan sekali.

Untuk membuktikan keahlian dan kemahiran dalam mengemudi, Supir memenuhi dengan membuat SIM. Supir juga berusaha belajar dan sharing-sharing dengan teman sejawat untuk meningkatkan kemampuan mengemudi. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Riko Ferdiansyah selaku Supir:

“Kalau jadi supir wajib punya SIM. Terus apa ya, yaudah itu persyaratan jadi supir. Yah harus handal juga, tapi kan ngga ada les privat supir muatan, adanya privat mobil pribadi. Yah caranya belajar dulu sama temen-temen yang sama supir muatan juga. Kalau persyaratan kendaraan yah STNK, BPKB, trus uji KIR kita sudah dan selalu diperpanjang. Uji KIR dilakukan untuk membuktikan apakah mobil masih bisa digunakan. Kalau surat jalan ngga perlu mas, karena kan ga sampek bertugas ke daerah lain. Terpenting tiap mau berangkat cek angin, cek mesin juga. Sebulan sekali mobil saya cuci. Kalau musim hujan kayak gini bukan alasan ga nyuci karena kan orang nganggernya “buat apa dicuci nanti kena becek jadi kotor lagi”, Justru itu jadi semangat saya sering nyuci. Kan ga enak dipandang mas kalau mobil kotor. Oh ya, kalau musim hujan kan biasanya sini banjir maka pengiriman kita tunda. Kita kan jaga kondisi kendaraan sama barang juga. Kalau ada apa-apa saya salah satunya yang paling repot.”⁸⁰

Selain memenuhi perlengkapan surat-surat agar tidak terbebani sanksi, Supir juga merawat dan memastikan sendiri kondisi kendaraan layak untuk digunakan. Hal ini dibuktikan dengan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis, sebelum

⁸⁰ Riko Ferdiansyah, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Jember, 20 Maret 2021.

berangkat mengirimkan pesanan Supir melakukan pemanasan mesin dan mengecek kondisi kendaraan terlebih dahulu.

b) Pergudangan

Dalam hal pergudangan digunakan untuk menyimpan barang jadi. Barang diletakkan seperti halnya yang telah dijelaskan pada tata letak ruang gudang. Administrasi gudang memastikan agar barang tetap dalam kondisi aman. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Medi Fitrianata selaku Administrasi gudang:

“Gudang disini ada satu karena kan Cuma buat nyimpen barang karton itu. Peletakannya juga seperti yang sudah dijelaskan tadi dan juga kita berusaha agar penyimpanan barang tetap dalam keadaan aman.”⁸¹

c) Persediaan

Administrasi gudang melakukan pengecekan ketersediaan stok barang melalui sistem yang ada dikomputer, Apabila ada persediaan yang menipis, perusahaan melakukan pemesanan ke perusahaan induk. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Medi

Fitrianata selaku Administrasi gudang:

“Sisa stok barang di gudang harus sesuai dengan sistem yang ada di komputer, jadi dimana sistem yang ada di komputer itu sudah ibaratnya gak bisa berubah lah istilahnya semua barang yang keluar otomatis terekam di sistem, jadi sistem itu ketika akhir bulan kita harus mencocokkan semua stok barang dengan jumlah yang ada di sistem harus sesuai, jika terjadi ketidak sesuaian maka pihak gudang sendiri akan mengganti selisih barang tersebut. Kalau ada produk yang lama tidak terjual apalagi sudah mendekati *expired* atau kadaluarsa ya produk

⁸¹ Medi Fitrianata, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 27 Maret 2021.

tersebut ditarik oleh pusat untuk dialihkan ke cabang lain. Tapi, hal ini jarang terjadi.”⁸²

Barang yang ada di gudang selalu dikontrol apakah sesuai dengan sistem yang ada dikomputer. Apabila ada produk yang belum laku terjual apalagi mendekati waktu kadaluarsa (*Expired*), maka produk tersebut ditarik oleh perusahaan untuk untuk dialihkan ke perusahaan cabang lain. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Medi Fitrianata selaku Administrasi gudang:

“Jadi stok produk diakhir bulan pasti ada kita produk itu yang habis, jadi kira-kira barang apa yang mau ditambahkan atau minta ke p`usat saya tinggal menulis untuk order produk yang hampir habis tersebut, dibagian gudang sendiri kan hanya keluar-masuk produk lah istilahnya, jadi otomatis stok gudang akan berkurang, dan kita harus nyetok supaya adanya ketersediaan produk. Jadi setelah saya menyiapkan produk terus saya input ke sistem begitu juga untuk produk yang masuk. Untuk ngecek persediaan yah kita tinggal lihat sistem dikomputer.”⁸³

Dalam hal persediaan bukan hanya persediaan produk juga, tetapi juga bahan bakar kendaraan dan berbagai peralatan atau perlengkapan yang mendukung berjalannya, seperti bensin, alat tulis kantor (ATK) dan alat kebersihan yang selalu dikontrol dengan detail tiap akhir bulan. Hal ini didukung oleh pernyataan Ibu Wiwin Puji Lestari selaku Administrasi keuangan dan umum:

“Akhir bulan aku selalu ngontrol kebutuhan perusahaan seng habis. Kayak bensin, bulpen, spidol, isi staples, kertas print, tinta print, terus sapu enek seng wayahe ganti

⁸² Medi Fitrianata, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 27 Maret 2021.

⁸³ Medi Fitrianata, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 27 Maret 2021.

ora, kain pel, soklin lantai, lap, stella, sabun toilet, *hand wash*, tisu, yoh akeh wes Ndra. Sama bensin juga aku kasih jatah uang bensin tiap bulan harus ada struknya juga itu.”⁸⁴

d) Pemilihan pemasok

Pemasok yang ada di perusahaan cabang ini adalah SPBU untuk bahan bakar kendaraan dan tenaga kerja. Sementara pemasok pendukung antara lain toko-toko yang menyediakan peralatan Alat tulis kantor (ATK) dan kebutuhan printer seperti kertas dan tinta, serta Indihome untuk layanan internet. Dalam pemilihan pemasok *outlet* memiliki jumlah lebih dari satu agar tidak terjadi monopoli harga dan mengantisipasi jika pemasok lainnya tidak mampu memenuhi permintaan. Hal ini didukung oleh pernyataan Ibu Wiwin Puji Lestari selaku Administrasi keuangan dan umum:

“Karena kita distributor jadi pemasok *intens* kita lebih ke kendaraan yah SPBU untuk bensin, sama seluruh tenaga kerja, pendukungnya perlengkapan ATK sama kebutuhan printer, terus jaringan internet kita make Indihome yang menurut kita bagus dan anti lemot. Ndek pasang nak atas kanan tangga iku Ndra. Perlengkapan ATK ambek printer iku kita ganti-ganti seh kadang online kadang ke *toko* langsung ndelok hargane pisan. Kadang pas nyamperin stoke habis yah kita beli online.”⁸⁵

e) Pembelian

Dalam pembelian yaitu bensin dan peralatan (ATK dan printer). Pembelian disesuaikan dengan persediaan yang ada.

Sehingga pembelian bahan baku tidak menimbulkan *impulsif*

⁸⁴ Wiwin Puji Lestari, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 27 Maret 2021.

⁸⁵ Wiwin Puji Lestari, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 27 Maret 2021.

buying (Pembelian berlebihan tanpa berfikir panjang). Semua pembelian bahan baku dilakukan oleh Administrasi keuangan dan umum sendiri kecuali dalam pembelian bahan bakar kendaraan melakukan koordinasi dengan Supir. Hal ini didukung oleh pernyataan Ibu Wiwin Puji Lestari selaku Administrasi keuangan dan umum:

“Kita beli bensin sama peralatan yang saya maksud tadi iku. Biar nggak *impulsif* kita sesuaikan dengan persediaan yang ada. Jadi, saya kerjasama dengan Supir juga untuk persediaan bensin.”⁸⁶

2) Pengendalian mutu

Seperti telah dipaparkan pada Bab II, Pengendalian mutu mempunyai 4 prinsip utama, yaitu kepuasan konsumen, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan secara berkelanjutan.

a) Kepuasan konsumen

Kepuasan konsumen diukur dari layanan transaksi konsumen dan keluhan konsumen. Pada era persaingan global dan perusahaan akan mempunyai banyak kompetitor. Oleh karena itu, supaya transaksi layanan konsumen meningkat dilakukan penambahan pelanggan dari tahun ketahun.

Dalam mengatasi permasalahan dengan pelanggan dengan cara mendengar keluhan pelanggan kemudian melakukan

⁸⁶ Wiwin Puji Lestari, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 27 Maret 2021.

konfirmasi kepada karyawan yang bersangkutan tentang permasalahan yang terjadi. Setelah itu, karyawan meminta maaf dan memastikan masalah dapat teratasi dengan baik. Supervisor tidak dapat mengontrol secara langsung sopan santun karyawan dan kepuasan pelanggan secara nyata. Dibutuhkan formulir kepuasan pelanggan untuk mengetahui harapan dan kebutuhan pelanggan terhadap layanan. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Hendi Ishak selaku Supervisor:

“Kepuasan konsumen dilihat dari besar transaksi dan cara kita mengatasi masalah. Cara agar transaksi layanan meningkat ya dengan cara menambah pelanggan dan berusaha mempertahankan pelanggan lama. Banyak kok pelanggan yang balek lagi untuk menjadi pelanggan tetap. Kita tidak menutup telinga kok mas, kita mendengarkan keluhan pelanggan. Kita menyediakan layanan keluhan bagi pelanggan yang merasa rugi atau tidak puas dengan layanan kita. Di mobil sudah kita tempel stiker berisi nomor telepon kita, mereka bisa menghubungi lewat situ. Begitu ada keluhan dari pelanggan kita mengatasi secara bersama agar tidak terulang lagi.”⁸⁷

b) Respek terhadap setiap orang

Supervisor memperlakukan karyawan dengan baik dan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Selain itu, untuk mengetahui penerapan respek terhadap setiap orang juga dapat dilihat dari karyawan dalam mengkomunikasikan laporannya terhadap

⁸⁷ Medi Fitriana, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 27 Maret 2021.

Supervisor. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Hendi Ishak selaku Supervisor:

“Agar saling respek antara sesama karyawan atau karyawan dan saya kita menjaga komunikasi yang baik salah satunya seluruh karyawan dapat berpartisipasi dalam pengambilan keputusan dan *closing*. Kan *closing* itu ada evaluasinya disitu kita nanti akan tetap saling respek meskipun ada kesalahan dilakukan oleh karyawan dalam satu bulan ini.”⁸⁸

c) Manajemen berdasarkan fakta

Manajemen berdasarkan fakta mempunyai dua indikator, yaitu 1) pengendalian internal dalam hal keuangan, pengiriman pesanan dan pengendalian yang berhubungan dengan operasional perusahaan 2) skala prioritas yang dilakukan perbaikan tiap tahunnya. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Hendi Ishak selaku Supervisor:

“Pengendalian internal yang kita lakukan diantaranya pengendalian dalam hal keuangan, pengiriman, dan pengendalian yang berhubungan dengan operasional perusahaan. Pengendalian dilakukan agar setiap karyawan dapat bertanggung jawab terhadap tugasnya. Dalam pertahunnya, prioritas tiap tahun bisa tetap bisa berubah, itu karena pencapaian dari target perbaikan. Pencapaian target akan dievaluasi dan akan menghasilkan keputusan yang baru. Sehingga, karyawan dapat bekerja dengan mempertimbangkan skala prioritas perbaikan yang telah ditetapkan.”⁸⁹

⁸⁸ Hendi Ishak, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 27 Maret 2021.

⁸⁹ Hendi Ishak, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 27 Maret 2021.

d) Perbaiki secara berkelanjutan

Evaluasi yang diberikan kepada karyawan merupakan salah satu kegiatan yang menunjang perbaikan secara berkelanjutan. Selain itu, perbaikan secara berkelanjutan dapat dilakukan dengan merespon keluhan pelanggan dengan cara pelanggan menghubungi kontak telepon perusahaan yang telah disediakan. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Hendi Ishak selaku Supervisor:

“Untuk perbaikan dilakukan evaluasi kinerja karyawan terus *closing* dan penerimaan keluhan pelanggan. Penjelasannya detailnya sudah saya jelaskan sebelumnya ya mas.”⁹⁰

2. Faktor Penghambat dan Pendukung Implementasi Fungsi Manajemen Operasional pada Jasa Distribusi di PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember

Faktor Penghambat dan Pendukung Implementasi Fungsi Manajemen Operasional di PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember terletak pada Sumber Daya Manusia (SDM), transportasi, metode dan tata letak ruangan.

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia yang dimaksud adalah Manajer operasional, *Sales taking order*. Dari awal mula didirikan, faktor penghambatnya adalah tidak mempunyai Manajer operasional. Namun, sebagai faktor pendukung tugas Manajer operasional

⁹⁰ Hendi Ishak, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 27 Maret 2021.

dijalankan oleh Supervisor. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak

Hendi Ishak selaku Supervisor:

“Faktor penghambatnya disini sengaja tidak merekrut Manajer operasi karena memang struktur organisasi perusahaan sudah diatur oleh perusahaan induk. Oleh karena itu, tugas Manajer operasi saya ambil alih. Saya berusaha semaksimal mungkin untuk merangkap tugas.”⁹¹

Faktor penghambat dari Sumber Daya Manusia kedua, yaitu kurangnya tenaga kerja Sales *taking order*. Kurangnya tenaga kerja *Sales taking order* menjadi faktor utama dari menurunnya omset perusahaan. Selama dua bulan terakhir, sudah berkali-kali merekrut *Sales taking order*, namun mereka tidak tahan lama dan memutuskan untuk *resign*. Perusahaan cabang hanya mempunyai satu *Sales taking order* yang selalu bertahan. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Hendi Ishak selaku Supervisor:

Omset menurun karena kita sedang krisis tenaga Sales. Selama 2 bulan ini sudah berapa sales yang keluar-masuk. Kita hanya punya satu sales sekarang. Pak Imam itu Sales yang setia, dia Sales kami yang pertama dari awal cabang ini didirikan.⁹²

Faktor pendukung untuk mengatasi turunnya omset perusahaan adalah dengan melakukan sponsor pada kegiatan-kegiatan masyarakat, pemasangan banner, dan penyebaran stiker. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Hendi Ishak selaku Supervisor:

⁹¹ Hendi Ishak, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 27 Maret 2021.

⁹² Hendi Ishak, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 08 Maret 2021.

“Faktor pendukungnya kita tetap bisa melakukan sponsor, pasang banner, sebar stiker untuk menambah pelanggan.”⁹³

b. Transportasi

Faktor penghambat dalam menentukan waktu pengiriman pesanan yang melebihi kapasitas maksimal adalah tidak dapat mengirimkan pesanan sesuai waktu yang diinginkan pelanggan. Terbatasnya kendaraan yang hanya satu membuat kapasitas pengiriman pesanan menjadi terbatas. Faktor pendukungnya adalah apabila masih ada sisa kapasitas untuk memuat barang maka perusahaan akan memilih produk yang benar-benar *urgent* untuk dikirimkan terlebih dahulu. Hal ini didukung oleh pernyataan Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Medi Fitriana selaku Administrasi gudang:

“Faktor penghambat adalah jumlah kendaraan hanya satu membuat kita tidak bisa mengirimkan pesanan secara bersamaan apabila semua pelanggan banyak yang memboking satu tanggal. Faktor pendukungnya apabila masih ada sisa muatan kita gunakan untuk mengirim produk yang benar-benar *urgent*”⁹⁴

c. Metode

Faktor penghambat dari metode yang digunakan untuk membagikan informasi pengiriman menggunakan aplikasi yang tertinggal, sehingga pelanggan masih harus menghubungi kantor atau Supir terlebih dahulu. Diperlukan aplikasi pelacak keberadaan barang

⁹³ Hendi Ishak, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 08 Maret 2021.

⁹⁴ Medi Fitriana, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 27 Maret 2021.

kekinian agar tidak membutuhkan waktu yang lama bagi pelanggan yang ingin mencari tahu informasi pengiriman pesannya.

Begitu pula dalam membagikan informasi perusahaan masih melakukan promosi secara *offline*. Meskipun metode yang digunakan sudah bagus namun, hanya dapat dijangkau oleh masyarakat sekitar saja. Diperlukan melakukan sponsor dengan memanfaatkan aplikasi kekinian seperti *facebook*, *instagram* atau memakai jasa *endors selebgram* Jember agar informasi perusahaan dapat tersebar secara merata.

Faktor pendukung dari metode yang bersifat manual adalah dapat meminimalisir pengeluaran biaya operasional dan menumbuhkan semangat kinerja karyawan untuk tetap berkompetisi meskipun dengan keterbatasan metode yang digunakan. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Hendi Ishak selaku Supervisor:

“Kita masih belum meng-*upgrade* metode dalam membagikan informasi perusahaan dan pengiriman. Meskipun begitu faktor pendukungnya membuat para karyawan menjadi lebih semangat untuk keterbatasan yang dimiliki dan meminimalisir pengeluaran dana.”⁹⁵

d. Tata letak ruangan

Tata letak ruangan belum dapat dilaksanakan secara optimal dikarenakan jumlah ruangan yang terbatas. Apabila ruangan yang dimiliki terbatas, maka akan berpengaruh pada ruangan yang lain. Terlihat pada ruang kantor dan tangga terdapat tumpukan barang.

⁹⁵ Hendi Ishak, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 08 Maret 2021.

Tumpukan barang tersebut dapat mengganggu aktivitas dan kenyamanan karyawan. Ruang untuk istirahat dan sholat pun tidak disediakan sehingga menggunakan gudang untuk tempat sholat. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Medi Fitrianata selaku Administrasi gudang:

“Kadang kalau gudang penuh, terpaksa produk-produk kita taruh di kantor bahkan tangga. Untuk sholat pun tempatnya digudang. Kalau toilet ada satu dipojok.”⁹⁶

Dalam observasi yang dilakukan oleh penulis, terlihat tata letak ruangan penyimpanan (gudang) tidak optimal. Ukuran ruang gudang tidak memungkinkan untuk menyimpan semua stok barang, sehingga membuat produk tidak diletakkan pada tempat yang semestinya. Tetapi, yang menjadi faktor pendukung adalah Administrasi gudang berusaha menata produk sesuai dengan jenis dan ada kode yang tertera pada karton. Penataan barang yang dikelompokkan sesuai dengan jenisnya akan mempermudah dalam peletakan dan pengambilan jenis barang yang dibutuhkan. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Medi Fitrianata selaku Administrasi gudang:

“Faktor pendukungnya membuat saya menata produk sesuai dengan ukuran dan jenis atau sesuai kode untuk memudahkan karyawan meletak dan mengambil produk penuh.”⁹⁷

C. Pembahasan Temuan

Bab ini merupakan keterkaitan antara dimensi dan kategori, gagasan penelitian, posisi temuan penulis dengan penelitian sebelumnya, penafsiran, dan penjelasan temuan sebelumnya yang didapat dari penelitian.⁹⁸

⁹⁶ Medi Fitrianata, diwawancarai oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 23 Maret 2021.

⁹⁷ Medi Fitrianata, diwawancarai oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 23 Maret 2021.

Dalam pembahasan temuan penulis menguraikan dan membahas keterkaitan data yang telah peneliti peroleh dilapangan yang telah dianalisis pada sub bab sebelumnya, sehingga mampu menjawab permasalahan yang ada dilapangan. Adapun pembahasan temuannya sebagai berikut:

1. Implementasi Fungsi Manajemen Operasional pada Jasa Distribusi di PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember

Fungsi manajemen operasional dibagi menjadi tiga, yaitu perencanaan operasional, penjadwalan operasional dan pengawasan operasional.

a. Perencanaan operasional (*operations plan*),

Perencanaan operasional meliputi perencanaan kapasitas, lokasi, tata letak, kualitas, dan metode.⁹⁹

1) Kapasitas (*Kapacity*)

Dalam mengirimkan pesan menggunakan 1 *unit* mobil *box* yang dijalankan oleh satu Supir. Kapasitas mobil *box* dalam satu kali pemberangkatan sebanyak 40-50 karton (tergantung ukuran karton). Oleh karena itu, dalam melayani pengiriman pesanan yang melebihi kapasitas, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember melakukan penawaran terkait waktu pengiriman atau mengirimkan terlebih dahulu produk yang benar-benar dibutuhkan pelanggan.

Dalam praktiknya, untuk menentukan perencanaan kapasitas tergantung jumlah permintaan pesanan dan kemampuan transportasi

⁹⁸ Medi Fitriana, diwawancara oleh penulis, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, 23 Maret 2021.

⁹⁹ Ronald Ebert dan Ricky W. Griffin, *Bisnis*, 122.

serta kemampuan Supir dalam menjalankan tugasnya. Hal ini senada dengan teori Ronald Ebert dan Ricky W. Griffin bahwa kapasitas perusahaan tergantung pada jumlah karyawan dan ukuran fasilitas.¹⁰⁰

2) Lokasi (*Location*)

PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember terletak di Jl. Lumba-lumba I, Gerdu Sempusari, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, tepatnya disebelah barat Jember Roxy Square. Jember Roxy Square merupakan pusat pembelanjaan yang cukup terkenal di Jember, sehingga tidak mungkin apabila pelanggan kesulitan dalam mencari lokasi. Supervisor sengaja memilih lokasi tersebut karena strategis.

Dalam praktiknya, dengan perencanaan lokasi yang strategis dapat memudahkan *stakeholder* perusahaan, klien atau pelanggan yang mempunyai kepentingan untuk mendatangi perusahaan. Lokasi yang strategis juga dapat mempercepat penyebaran informasi perusahaan serta meminimalisir biaya operasional. Selaras dengan teori Ronald Ebert dan Ricky W. Griffin yang menyatakan bahwa lokasi berpengaruh pada fleksibilitas dan efek biaya produksi. Perencanaan lokasi menjadi sesuatu yang memberi dampak bagi perusahaan.¹⁰¹

¹⁰⁰ Ronald Ebert dan Ricky W. Griffin, *Bisnis*, 122.

¹⁰¹ Ronald Ebert dan Ricky W. Griffin, *Bisnis*, 123.

3) Tata Letak (*Lay out*)

Perencanaan tata letak yang digunakan diantaranya perencanaan tata letak membagikan informasi kepada karyawan, tata letak parkir, dan tata letak ruangan.

Perencanaan tata letak dalam membagikan informasi kepada karyawan sudah tersusun secara terstruktur. Dimulai dari karyawan melayani permintaan pesanan pelanggan yang kemudian pesanan diproses oleh karyawan hingga pesanan sampai di tempat pelanggan. Tata letak parkir lumayan luas sehingga memudahkan untuk peletakan kendaraan, mengeluarkan dan memasukkan produk dari kendaraan. Adanya toilet, ventilasi udara di ruang kantor yang cukup serta pendingin ruangan menciptakan pergantian udara yang baik dan sehat, serta adanya meja karyawan dapat digunakan untuk mengerjakan tugas, menyimpan berkas dan peralatan yang diperlukan karyawan.

Dalam praktiknya, perencanaan tata letak dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi *stakeholder*. Hal ini sesuai dengan teori yang dipaparkan oleh Ronald Ebert dan Ricky W. Griffin bahwa perusahaan sebaiknya mengindahkan tata letak agar dapat memberikan kenyamanan bagi seluruh *stakeholder* perusahaan maupun orang yang ingin datang ke perusahaan.¹⁰²

¹⁰² Ronald Ebert dan Ricky W. Griffin, *Bisnis*, 123.

4) Kualitas (*Quality*)

Dalam mewujudkan kualitas layanan yang baik, layanan pengiriman pesanan PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember mengusahakan untuk tepat waktu dan apabila terjadi keterlambatan dalam pengiriman pesanan dapat terkontrol dengan baik. Begitu pula apabila ada kerusakan produk akibat kesalahan dari Supir, maka akan diganti dengan produk yang baru. Dengan begitu pelanggan akan puas dengan kualitas layanan yang telah diberikan. Kualitas layanan ini dapat dianalogkan dengan teori Ronald Ebert dan Ricky W. Griffin bahwa kualitas jasa dapat menanggung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang tersirat atau yang telah dinyatakan.¹⁰³

5) Metode (*Method*)

Metode yang digunakan untuk membagikan informasi pengiriman pesanan menggunakan metode layanan berbasis teknologi. Meskipun aplikasi yang digunakan tergolong salah satu hasil dari perkembangan teknologi, namun masih ada aplikasi yang menawarkan dengan metode yang lebih canggih.

Sama halnya dalam membagikan informasi perusahaan yang masih menggunakan metode manual juga diperlukan untuk memanfaatkan aplikasi kekinian seperti *facebook* atau *instagram*. Sebagaimana dalam teori Ronald Ebert dan Ricky W. Griffin bahwa salah satu metode layanan yang diperlukan pada masa kini adalah

¹⁰³ Ronald Ebert dan Ricky W. Griffin, *Bisnis*, 123.

menggunakan layanan secara *online* sehingga dapat diproses secara cepat.

b. Penjadwalan operasional (*operations schedule*)

Penjadwalan operasional meliputi layanan atau jasa yang ditawarkan, kapan pesanan akan dikirim, dan sumber daya yang digunakan.¹⁰⁴

1) Layanan atau jasa yang ditawarkan

Dalam praktiknya layanan atau jasa yang ditawarkan adalah jasa distribusi. Barang-barang yang didistribusikan merupakan barang yang diproduksi oleh perusahaan induk berupa jamu tradisional yang dikemas dengan menggunakan kemasan kekinian. Dalam perusahaan bidang jasa, fungsi produksi memang tidak terlihat nyata, ilmu yang diajarkan seperti pengangkutan barang atau manusia ke suatu tempat tujuan.¹⁰⁵ Seperti halnya pada perusahaan cabang ini yang bergerak pada bidang pemasaran yang memasarkan barang ke pelanggan.

2) Kapan pesanan akan dikirim

Menurut Ronald Ebert dan Ricky W. Griffin penjadwalan layanan pada kontak layanan rendah dapat didasarkan pada saat kedatangan pesanan atau tanggal pesanan yang diinginkan.¹⁰⁶ Teori tersebut selaras dengan praktik yang dilakukan dalam menentukan kapan pesanan akan dikirim, pelanggan dapat menentukan tanggal yang diinginkan pada saat melakukan pemesanan dengan catatan

¹⁰⁴ Ronald Ebert dan Ricky W. Griffin, *Bisnis*, 123-124.

¹⁰⁵ Eddy Herjanto, *Manajemen Operasi* (Jakarta: Grasindo, 2017), 2-3.

¹⁰⁶ Ronald Ebert dan Ricky W. Griffin, *Bisnis*, 124.

jumlah pesanan pada tanggal tersebut tidak melebihi kapasitas pengiriman.

Apabila melakukan pengiriman produk dibawah 10 karton maka akan mengalami kerugian dalam biaya transportasi dan kerugian waktu. Oleh karena itu, PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember menggunakan konsep *cost ratio*. *Cost ratio* merupakan salah satu konsep perbandingan antara pendapatan dengan total biaya. Senada dengan teori Ronald Ebert dan Ricky W. Griffin bahwa didalam pembuatan jadwal kerja, Manajer harus mempertimbangkan biaya dan efisiensi.¹⁰⁷

3) Sumber daya yang digunakan

Menurut Ronald Ebert dan Ricky W. Griffin semua organisasi menggunakan 4 sumber daya dari lingkungan organisasi diantaranya sumber daya finansial, sitem informasi, fisik dan manusia.¹⁰⁸

a) Finansial

Dalam praktiknya, Sumber daya finansial digunakan untuk biaya kegiatan manajemen operasional seperti menggaji karyawan, membeli kebutuhan operasional. Oleh karena itu, Admistrasi keuangan dan umum harus teliti dalam mengelola keuangan perusahaan. Hal ini senada dengan teori Ricky W. Griffin bahwa sumber daya finansial mengalir ke dalam organisasi

¹⁰⁷ Ronald Ebert dan Ricky W. Griffin, *Bisnis*, 124.

¹⁰⁸ Ronald Ebert dan Ricky W. Griffin, *Bisnis*, 124.

misalnya pendapatan, dipegang oleh organisasi misalnya modal kerja, mengalir keluar organisasi misalnya pembayaran beban¹⁰⁹.

b) Sistem Informasi

Informasi merupakan alat vital dalam pekerjaan setiap karyawan. Agar bermanfaat, informasi harus akurat, tepat waktu, lengkap dan relevan.¹¹⁰ Informasi tidak dapat dilepaskan dari proses operasi, yang meliputi teknologi maupun data atau informasi lainnya yang berkaitan dengan proses operasi.¹¹¹

Teknologi informasi yang digunakan untuk mengelola data menggunakan bantuan laptop lengkap dengan mouse dan keyboard. Data tersebut diinput menggunakan aplikasi kantor, yaitu aplikasi *open office*, *microsoft office word*, dan *microsoft office excel* serta *wifi* sebagai alat penghubung antara perangkat elektronik dan internet. Dalam teorinya, Ricky W. Griffin mengungkapkan Kesuksesan internet menyebabkan sejumlah

perusahaan mengaplikasikan teknologi internet pada perusahaan, digunakan untuk *mem-browse situs web* yang mengandung informasi tentang perusahaan.¹¹²

c) Fisik

Sumber daya fisik yaitu insfastruktur fisik yang digunakan dalam organisasi seperti bangunan, gedung, peralatan dan akses

¹⁰⁹ Ricky W. Griffin, *Manajemen: Jilid 2 Edisi 7* (Jakarta: Erlangga, 2004), 173.

¹¹⁰ Ricky W. Griffin, *Manajemen*, 248.

¹¹¹ Rooes Kities Andadari et al., *Pengantar Bisnis* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2019), 37.

¹¹² Ricky W. Griffin, *Manajemen*, 238.

bahan baku.¹¹³ Senada dalam praktiknya sumber daya fisik yang digunakan diantaranya bangunan, kendaraan, mesin printer, dan jaringan internet.

d) Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang meliputi semua orang yang melakukan aktivitas.¹¹⁴ Sumber daya manusia yang digunakan mencakup semua tenaga kerja yang ada diantaranya Sales *taking order*, Administrasi gudang, Supir, Administrasi gudang dan Supervisor.

c. Pengawasan operasional (*operations control*).

Ketika jadwal tidak terpenuhi, maka manajer harus mengambil tindakan korektif. *Follow up* merupakan tindakan memeriksa untuk memastikan keputusan produksi sedang dilaksanakan, ini adalah kunci dan berjalannya pengawasan operasional. Pengawasan operasional meliputi manajemen material dan pengendalian mutu.

1) Manajemen material

Manajemen material terdiri dari lima bidang, antara lain pergudangan, transportasi, pemilihan pemasok, persediaan, dan pembelian.¹¹⁵

¹¹³ Felicia Jesslyn Tanny dan Roswanti Putri, "Sumber Daya Organisasi dan Keunggulan Bersaing Berkelanjutan di Perdana Elektrik," *AGORA*, no. 1 (2017): 6.

¹¹⁴ Felicia Jesslyn Tanny dan Roswanti Putri, "Sumber Daya Organisasi dan Keunggulan Bersaing Berkelanjutan di Perdana Elektrik", 7.

¹¹⁵ Felicia Jesslyn Tanny dan Roswanti Putri, "Sumber Daya Organisasi dan Keunggulan Bersaing Berkelanjutan di Perdana Elektrik", 124.

a) Transportasi

Transportasi merupakan kegiatan memindahkan sesuatu (barang/orang) dari satu tempat ke tempat yang lain.¹¹⁶

Transportasi pada perusahaan cabang ini adalah transportasi barang pesanan pelanggan. Transportasi barang untuk menjamin tersedianya barang untuk proses produksi atau konsumsi diberbagai tempat, memberikan kemudahan dan kebutuhan sumber daya alam, dan memenuhi kebutuhan konsumen dan produsen atas barang.¹¹⁷

Transportasi yang digunakan untuk mengirimkan pesanan adalah mobil *box*. Transportasi yang digunakan sudah sesuai dengan kebutuhan perusahaan, sesuai kapasitas barang yang akan diangkut dan dapat menjaga kondisi produk tetap dalam keadaan aman. Agar tidak terbebani sanksi perusahaan cabang telah memenuhi perlengkapan surat-surat seperti STNK, BPKB, SIM, Uji KIR dan melakukan perpanjangan secara berkala.

b) Pergudangan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi gudang digunakan untuk menyimpan barang jadi. Barang jadi merupakan barang yang sudah tidak memerlukan pengolahan lagi, tinggal dipasarkan dan siap dijual.¹¹⁸ Jumlah gudang pada perusahaan cabang ini hanya ada satu. Administrasi gudang meletakkan barang

¹¹⁶ Herman Fithra, *Model Transportasi Barang* (Lhoukseumawe: Unimal Press, 2018), 39.

¹¹⁷ Herman Fithra, *Model Transportasi Barang*, 44.

¹¹⁸ Rita Ambarwati Sukmono dan Supardi, *Manajemen Operasional dan Implementasi dalam Industri*, 601.

sesuai dengan aturan tata letak gudang dan berusaha agar barang tetap dalam kondisi aman. Hal ini senada dengan salah satu fungsi gudang yaitu sebagai tempat penyimpanan dan pemeliharaan barang-barang yang disimpan didalamnya.¹¹⁹

c) Persediaan

persediaan yang dilakukan adalah persediaan barang, bahan bakar kendaraan dan peralatan. Fungsi utama pengontrolan persediaan adalah menyimpan catatan terperinci untuk setiap barang baru atau yang dikembalikan saat memasuki atau meninggalkan gudang.¹²⁰ Admisnistrasi gudang telah melakukan fungsi utama tersebut tiap bulannya. Dia selalu melakukan pengawasan kecocokan jumlah barang yang ada di gudang dengan sistem yang ada di komputer dan mengecek sisa barang untuk menambah persediaan dan pada barang yang belum laku terjual apalagi mendekati waktu kadaluarsa (*Expired*).

Pengawasan persediaan juga dilakukan pada persediaan bahan bakar kendaraan dan peralatan kantor, seperti kebutuhan alat tulis kantor (ATK), printer, alat kebersihan dan alat pendukung lainnya. Persediaan peralatan diperlukan dalam proses produksi untuk menghasilkan produk jasa yang diharapkan.¹²¹

¹¹⁹ Nanang Tegar, *Panduan Lengkap Manajemen Distribusi: Mendalami Strategi Distribusi untuk Menghadapi Pergudangan di Era 4.0* (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2019), 177.

¹²⁰ Rita Ambarwati Sukmono dan Supardi, *Manajemen Operasional dan Implementasi dalam Industri*, 684.

¹²¹ Rita Ambarwati Sukmono dan Supardi, *Manajemen Operasional dan Implementasi dalam Industri*, 602.

d) Pemilihan pemasok

Pemasok adalah individu ataupun lembaga yang menjual produknya (barang/jasa) kepada perusahaan untuk diproses kembali sehingga mempunyai nilai tambah yang memungkinkan untuk memperoleh jasa atau barang jadi.¹²² Perusahaan cabang ini bergerak dibidang jasa pemasaran, jadi tidak perlu mengolah barang mentah karena sudah menjadi tugas Perusahaan induk. Perusahaan cabang hanya perlu menyediakan barang jadi dari perusahaan induk.

Berdasarkan penelitian Silvy Iskandar Tjipto yang berjudul Analisis kinerja pemasok pada manajemen rantai pasokan perusahaan konstruksi, Silvy mengatakan pemasok dari penyedia jasa berfokus kepada sumber daya manusia dan pendukung jasa untuk mendukung jasa itu sendiri. Pendukung jasa antara lain peralatan dan teknologi.¹²³ Peneliti menemukan data yang

diperoleh menghasilkan data yang sama. Pemasok pada perusahaan cabang ini juga tenaga kerja, SPBU dan pemasok pendukung adalah toko-toko yang menyediakan peralatan Alat tulis kantor (ATK) dan kebutuhan printer.

¹²² Anna Marina et al., *Sistem Informasi Akuntansi* (Surabaya: UM Surabaya Publishing, 2018), 179.

¹²³ Silvy Iskandar Tjipto, "Analisis Kinerja Pemasok pada Manajemen Rantai Pasokan Perusahaan konstruksi," *Jurnal Manajemen*, no. 1 (2014): 2.

e) Pembelian

Dalam pembelian bahan mentah dan bahan pendukungnya perusahaan menetapkan tanggal penerimaan dan jumlah yang dibutuhkan.¹²⁴ Senada dengan perusahaan cabang ini dalam menetapkan tanggal pembelian bahan pendukung disesuaikan dengan persediaan. Untuk mencegah terjadinya *impulsif buying* pembelian dilakukan dengan jumlah sebutuhnya.

2) Pengendalian mutu

Pengendalian mutu dilaksanakan melalui *Total Quality Manajemen (TQM)*. Menurut Dean dan Bowen, *TQM* sebagai filosofi atau pendekatan manajemen dapat diciri-cirikan dengan prinsip-prinsipnya. Implementasi *TQM* hanya dapat dicapai melalui seperangkat prinsip yang mendukung filosofi *TQM* tersebut. Menurut sejumlah Hensell dan Brunell, prinsip-prinsip utama *TQM*, yaitu kepuasan konsumen, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan secara berkelanjutan.

a) Kepuasan konsumen

Semua usaha manajemen dalam pengendalian mutu diarahkan pada satu tujuan utama yaitu terciptanya kepuasan pelanggan. Pelanggan haruslah merupakan prioritas utama organisasi, karena keberlangsungan organisasi tergantung pada pelanggan.¹²⁵

¹²⁴ Rita Ambarwati Sukmono dan Supardi, *Manajemen Operasional dan Implementasi dalam Industri*, 602.

¹²⁵ Rita Ambarwati Sukmono dan Supardi, *Manajemen Operasional dan Implementasi dalam Industri* 19.

Dalam praktiknya, kepuasan konsumen diukur dari layanan transaksi konsumen dan keluhan konsumen. Agar transaksi layanan konsumen meningkat dilakukan penambahan pelanggan dari tahun ketahun dan dalam mengatasi keluhan konsumen dengan mendengar keluhan pelanggan kemudian memperbaiki kesalahan.

b) Respek tiap orang

Untuk menciptakan adanya saling respek antara setiap orang, Supervisor memberi kesempatan seluruh karyawan dapat berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Sejalan dengan teori Hensell dan Brunell yang menyatakan bahwa setiap orang dalam organisasi harus diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.¹²⁶ Selain itu, untuk mengetahui implementasi respek terhadap setiap orang juga dapat dilihat dari karyawan dalam mengkomunikasikan laporannya terhadap Supervisor.

c) Manajemen berdasarkan fakta

Dalam manajemen berdasarkan fakta mempunyai dua indikator. Pertama, pengendalian internal dalam hal keuangan, pengiriman pesanan, dan pengendalian yang berhubungan dengan operasional perusahaan. Kedua, skala prioritas yang dilakukan perbaikan tiap tahunnya. Dalam pertahunnya, data skala prioritas tiap tahun bisa tetap bisa berubah, itu karena pencapaian dari target

¹²⁶ Rita Ambarwati Sukmono dan Supardi, *Manajemen Operasional dan Implementasi dalam Industri* 19.

perbaikan. Pencapaian target akan dievaluasi dan akan menghasilkan keputusan yang baru. Sama halnya dengan teori Hensell dan Brunell yang menyatakan bahwa setiap keputusan yang diambil harus berdasarkan pada data dan bukan pada perasaan (feeling).¹²⁷

d) Perbaikan secara berkesinambungan

Setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu didalam suatu sistem atau lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat semakin meningkat.¹²⁸ Dalam praktiknya, perbaikan berkesinambungan PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember dilakukan dengan melakukan evaluasi kinerja karyawan setiap bulannya dan merespon adanya keluhan karyawan dari pelanggan.

2. Faktor Penghambat dan Pendukung Implementasi Fungsi Manajemen Operasional pada Jasa Distribusi di PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember

Faktor Penghambat dan Pendukung Implementasi Fungsi Manajemen Operasional pada jasa distribusi di PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember terletak pada Sumber Daya Manusia (SDM), transportasi, metode dan tata letak ruangan.

¹²⁷ Rita Ambarwati Sukmono dan Supardi, *Manajemen Operasional dan Implementasi dalam Industri*, 19.

¹²⁸ Rita Ambarwati Sukmono dan Supardi, *Manajemen Operasional dan Implementasi dalam Industri* 20.

a) Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia yang dimaksud adalah Manajer operasional dan Sales *taking order*. Dari awal mula perusahaan didirikan, faktor penghambatnya adalah tidak mempunyai Manajer operasional. Padahal Roger G. Schroeder mendefinisikan Manajer operasional bertanggung jawab untuk menghasilkan barang atau jasa dalam organisasi. Manajer operasional mengambil keputusan yang berkenaan dengan suatu fungsi operasional dan transformasi yang digunakan.¹²⁹ Karena tidak mempunyai Manajer operasional maka sebagai faktor pendukung tugas Manajer operasional dijalankan oleh Supervisor.

Faktor penghambat yang lain, yaitu kurangnya tenaga kerja Sales *taking order*. Kurangnya tenaga kerja Sales *taking order* menjadi faktor utama dari menurunnya omset perusahaan. Dengan semakin tinggi atau besar kesempatan kerja yang tersedia maka banyak penghasilan yang didapat.¹³⁰ Begitu pula dengan Sales *taking order*, apabila kesempatan kerja mereka banyak maka omset perusahaan juga banyak, namun apabila kesempatan kerja mereka sedikit maka omset perusahaan juga sedikit. Faktor pendukung untuk mengatasi turunnya omset perusahaan adalah dengan melakukan sponsor pada kegiatan-kegiatan masyarakat, pemasangan banner, dan penyebaran stiker.

¹²⁹ Akhmad Piede, *Manajemen Operasional* (Makasar: Azkiya Publishing, 2018), 12-13.

¹³⁰ Arya Gede Rumiana, "Analisis Turunnya Omset Penjualan Usaha Pengrajin Perak di Desa Nagasepaha Kecamatan Buleleng Kabupaten Buleleng," *JPPE*, no. 2, (2016): 4.

b) Transportasi

Faktor penghambat dalam menentukan waktu pengiriman pesanan yang melebihi kapasitas maksimal adalah tidak dapat mengirimkan pesanan sesuai waktu yang diinginkan pelanggan. Menurut Ronald Ebert dan Ricky W. Griffin penjadwalan layanan pada kontak layanan rendah dapat didasarkan pada saat kedatangan pesanan atau tanggal pesanan yang diinginkan.¹³¹

Faktor pendukungnya adalah apabila masih ada sisa kapasitas untuk memuat barang maka perusahaan akan memilih produk yang benar-benar *urgent* untuk dikirimkan terlebih dahulu.

c) Metode

Faktor penghambat dari metode yang digunakan untuk membagikan informasi pengiriman menggunakan aplikasi yang tertinggal dan dalam membagikan informasi perusahaan cabang masih melakukan promosi secara *offline*. Padahal menurut Ronald Ebert dan Ricky W. Griffin satu metode layanan yang diperlukan pada masa kini adalah menggunakan layanan secara *online* sehingga dapat diproses secara cepat.

Faktor pendukung dari metode yang bersifat manual adalah dapat meminimalisir pengeluaran biaya operasional dan menumbuhkan semangat kinerja karyawan untuk tetap berkompetisi meskipun dengan keterbatasan metode yang digunakan.

¹³¹ Herman Fithra, *Model Transportasi Barang*, 124.

d) Tata letak ruangan

Tata letak ruangan belum dapat dilaksanakan secara optimal dikarenakan jumlah ruangan yang terbatas. Ruangan yang terbatas dapat mengganggu aktivitas dan kenyamanan karyawan. Padahal menurut Ronald Ebert dan Ricky W. Griffin perusahaan sebaiknya mengindahkan tata letak agar dapat memberikan kenyamanan bagi seluruh *stakeholder* perusahaan maupun orang yang ingin datang ke perusahaan.¹³²

Faktor pendukungnya adalah Administrasi gudang berusaha menata produk sesuai dengan jenis dan ada kode yang tertera pada karton. Penataan barang yang dikelompokkan sesuai dengan jenisnya akan mempermudah dalam peletakan dan pengambilan jenis barang yang dibutuhkan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹³² Ronald Ebert dan Ricky W. Griffin, *Bisnis*, 123.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan mengenai Implementasi fungsi manajemen operasional PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, kesimpulannya adalah sebagai berikut:

1. Implementasi Fungsi Manajemen Operasional pada Jasa Distribusi di PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember

Implementasi fungsi manajemen operasional memang benar dilaksanakan di PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember. Fungsi manajemen operasional ada tiga, yaitu perencanaan operasional (*operations plan*), penjadwalan operasional (*operations schedule*) dan pengawasan operasional (*operations control*). Dengan mengimplementasikan fungsi manajemen operasional dapat menciptakan manajemen operasional yang efisien dan efektif.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Fungsi Manajemen Operasional pada Jasa Distribusi di PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember

Faktor penghambat terletak pada kurangnya Sumber Daya Manusia, keterbatasan transportasi, metode yang bersifat manual dan tata letak ruangan dengan jumlah terbatas. Sedangkan faktor pendukungnya adalah adanya tidak lanjut dari para *Stakeholder* perusahaan untuk saling

bahu membahu dalam mewujudkan fungsi manajemen operasional yang efektif dan efisien.

B. Saran

1. Untuk PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember, hendaknya memperbaharui penggunaan metode layanan menjadi lebih modern dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang pada saat ini seperti aplikasi *kemoodi driver* untuk memantau informasi pengantaran pesanan dan menggunakan *website*, aplikasi *facebook*, *instagram* atau aplikasi kekinian lainnya agar informasi dapat diserap oleh masyarakat luas.

Perusahaan cabang dapat memanfaatkan *website* dan kedua aplikasi tersebut dengan mengadakan *give away* atau melakukan *endorsement* dengan bantuan *Selebgram*, menyediakan formulir kepuasan pelanggan untuk mengetahui harapan dan kebutuhan pelanggan terhadap layanan, menggunakan aplikasi *barcode* untuk mendata keluar masuk dan mengontrol persediaan stok barang sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama.

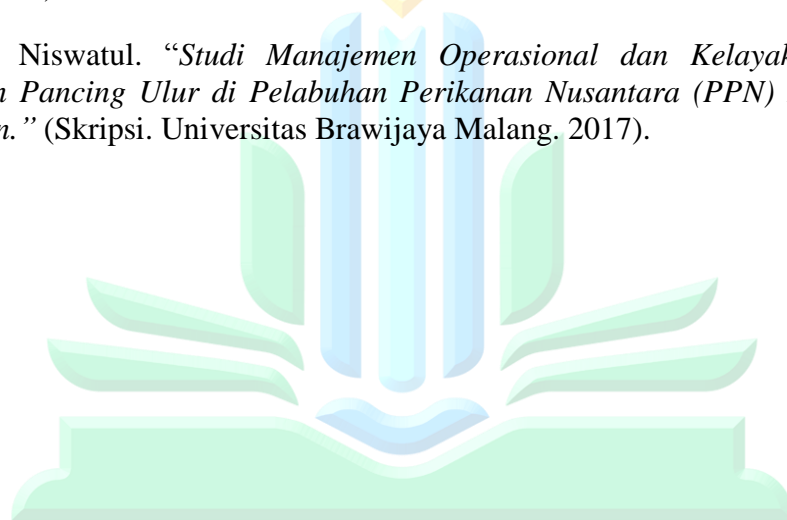
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu meneliti secara mendalam masalah yang relevan karena masih banyak kegiatan di luar penelitian ini yang berhubungan dengan fungsi manajemen operasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Agama, Departemen Republik Indonesia. *Al-Quran dan terjemahan*. (Bandung: Marwah. 2021).
- Anggraini, Anggie. “Kehidupan Pedagang Jamu Gendong di Kota Pekanbaru”. *JOM FISIP Universitas Riau*, no. 2. (2015).
- Ambarwati, Rita Sukmono dan Supardi. *Manajemen Operasional dan Implementasi dalam Industri*. (Sidoarjo: Umsida. 2020).
- Christianti, Valentina Santoso. “Analisis Fungsi Manajemen Operasional pada PT. Puyuh Plastic” *AGORA*.” no. 1. (2017).
- Dyah, Lusiana Anggraini. 2018. “*Manajemen Operasional dan Diversifikasi Produk dalam Pengembangan Perusahaan pada CV. Maju Jaya di Blitar.*” Skripsi. IAIN Tulungagung.
- Ebert, Ronald dan Griffin W. Ricky. *Bisnis: Edisi ke Enam*. Terjemah oleh Rd. Soemanagara. (Jakarta: Erlangga. 2016).
- Fendy, Ivan Hediarto. “Analisa Fungsi Manajemen Operasional PT. Cahaya Baru Abadi Jaya.” (Skripsi.: Universitas Kristen Petra. Surabaya. 2018).
- Fithra, Herman. *Model Transportasi Barang*. (Lhoukseumawe: Unimal Press. 2018).
- Gede, Arya Rumiana. “Analisis Turunnya Omset Penjualan Usaha Pengrajin Perak di Desa Nagasepaha Kecamatan Buleleng Kabupaten Buleleng.” *JPPE*, no. 2. 4. (2016).
- Griffin, Ricky W. *Manajemen: Jilid 2 Edisi 7*. (Jakarta: Erlangga. 2004).
- Haming, Murdifin dan Mahfud Nurnajamuddin. *Manajemen Produksi Moderen Koperasi Manufaktur dan Jasa*. (Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2007).
- Herjanto, Eddy. *Manajemen Operasi*. (Jakarta: Grasindo. 2017).
- Irfan, Taufiq Nugroho. “*Implementasi Manajemen Operasional dalam Meningkatkan Kinerja di BMT Pahlawan dan BMT Istiqomah Tulungagung.*” (Skripsi. IAIN Tulungagung. 2019).
- Iskandar, Silvy Tjipto. “Analisis Kinerja Pemasok Pada Manajemen Rantai Pasokan Perusahaan kontruksi.” *Jurnal Manajemen*, no. 1. 2. (2014).
- Jesslyn, Felicia Tanny dan Roswanti Putri. “Sumber Daya Organisasi dan Keunggulan Bersaing Berkelanjutan di Perdana Elektrik.” *AGORA*, no. 1. (2017).

- Kities, Rooes Andadari et al., *Pengantar Bisnis*.(Yogyakarta: Penerbit Andi. 2018).
- Marina, Anna et al., *Sistem Informasi Akuntansi*. (Surabaya: UM Surabaya Publishing. 2018).
- Maulana, Alief et al., “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Inventaris Berbaris Web di Pusat Teknologi dan Informasi dan Komunikasi.” *SETRUM*, no. 1. (2018).
- Maysaroh. “*Manajemen Operasional Pro-U Media Yogyakarta*.” (Skripsi. UIN Sunan Kalijaga. Yogyakarta. 2016).
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2018).
- Mubarok, Husbi. “*Manajemen Operasional Sate Cak Nasir Dalam Perspektif Syariah*.” (Skripsi. Mahasiswa Universitas Sunan Kalijaga. 2018).
- Mustikowati. *Manajemen Operasional*. (Malang: Unikama. 2017).
- Piede, Akhmad. *Manajemen Operasional*. (Makasar: Azkiya Publishing. 2018)
- Pujileksono, Sugeng. *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. (Malang: Kelompok Intrans Publishing. 2016).
- Randa, Victoranius Puang. *Hukum Pendirian Usaha dan Perizinan*. (Yogyakarta: Deepublisher. 2015).
- Roehatin, Sri dan Intan Norrahmi. “Analisis Penerapanan Manajemen Operasional (Desain produk dan rantai pasokan) pada UKM Rotan Kelompok Pohari Palangka Raya.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajaannya*, no. 02. (2018).
- Roni, Lasmanah et al., “Tingkat Keberhasilan Implementasi Program Penilaian Kerja Perusahaan Pertambangan Batubara dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup di Provinsi Kalimantan Timur.” *Jurnal Administrasi Publik*, no. 4. (2019).
- Rusdiana. *Manajemen Operasi*. Bandung: Pustaka Setia. 2014).
- Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-undang Indonesia Nomor. 006 tahun 2012 tentang Industri dan Usaha Obat Tradisional.
- Sudjarwo, Basrowi dan Suwandi. *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Jakarta: PT Rineka Cipta. 2008).

- Sugiono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. (Bandung: Alfabeta. 2017).
- Suharto, Babun et al., *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. (Jember: IAIN Jember. 2020).
- Tegar, Nanang. “*Panduan Lengkap Manajemen Distribusi: Mendalami Strategi Distribusi untuk Menghadapi Pergudangan di Era 4.0.*” (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia. 2019).
- Ulfa. “Analisis Kelayakan Usaha Jamu Lada Sikai di Desa Blang Asam Kecamatan Puesangka Kabupaten Bieruen.” *Jurnal Pertanian*, no. 1. (2017)
- Vikasari, Cahya. “Sistem Manajemen Operasional Jasa Travel Kendaraan dalam Meningkatkan Pelayanan Perusahaan.” *Jurnal Informatika dan Pengembangan*, no. 02. (2018).
- Wakhida, Niswatul. “*Studi Manajemen Operasional dan Kelayakan Usaha Perikanan Pancing Ulur di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Brongdong Lamongan.*” (Skripsi. Universitas Brawijaya Malang. 2017).



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Indra Syaifullah

NIM : E20162059

Prodi/Jurusan : Akuntansi Syariah / Ekonomi Islam

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi yang berjudul **"Implementasi Fungsi Manajemen Operasional pada Bidang Distribusi di PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember"** adalah benar-benar hasil penelitian dan karya sendiri, kecuali pada bagian bagian yang dirujuk sumbernya.



Demikian surat penelitian ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jember, 06 Juni 2022
Saya yang menyatakan



Indra Syaifullah
E20162059

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

No.	Hari/Tanggal	Uraian Kegiatan	Paraf
1	Jum'at/19 Februari 2021	Pra Observasi di PT. Herbatama Indo Perkasa Jember	
2	Kamis/04 Maret 2021	Menyerahkan surat izin penelitian	
3	Sabtu/06 Maret 2021	Surat ijin Penelitian di ACC	
4	Senin/08 Maret 2021	Observasi lokasi dan Wawancara dengan Bapak Hendi Ishak	
5	Jum'at/12 Maret 2021	Wawancara dengan Bapak Riko Ferdiansyah	
6	Senin/16 Maret 2021	Wawancara dengan Ibu Wiwin Puji Lestari	
7	Jum'at/19 Maret 2021	Observasi tata letak dan Wawancara dengan Bapak Imam Subagyo	
8	Sabtu/20 Maret 2021	Observasi kendaraan dan Wawancara dengan Bapak Imam Subagyo	
9	Selasa/23 Maret 2021	Wawancara dengan Bapak Medi Fitrianata	
10	Sabtu/27 Maret 2021	Wawancara dengan Bapak Hendi Ishak	
11	Senin/04 Oktober 2021	Mengambil surat keterangan selesai penelitian	



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

Jl. Mataran No. 01 Mangli. Telp. (0331) 428104 Fax. (0331) 427005 KodePos: 68136
website: www.iain-jember.ac.id email: febl@iain-jember@gmail.com

Nomor : B- III /In 20/7.a/PP.00 9/03/2021 03 Maret 2021
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. Supervisor PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon ijin mahasiswa berikut:

Nama Mahasiswa : Indra Syaifullah
NIM : E20162059
Semester : X
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Ekonomi Syariah
No Telpn : 085812573795
Dosen Pembimbing : Dr. Abdul Rokhim, S.Ag. M.E.I
NIP : 197308301999031002

Untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai "Implementasi Fungsi Manajemen Operasional PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember" di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

sa Dekan,
Dekan Bidang Akademik

Dr. Abdul Rokhim, S.Ag. M.E.I
19730830 199903 1 002





PT. HERBATAMA INDO PERKASA
CABANG JEMBER
 Jl. Lumba-lumba No. 1 Sempusari, Jember Kode Pos 68131
 Telp. (0331) 3721815 Fax (0331) 432819
 e-mail : herbatama@herbatama.co.id

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini Supervisor PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember dengan ini menyatakan bahwa:

Nama : Indra Syaifullah
 NIM : E20162059
 Program Studi : Ekonomi Syariah
 Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 Asal Kampus : UIN KH. Achmad Siddiq Jember

Telah mengadakan penelitian/riset di PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember selaman kurang lebih satu bulan, terhitung mulai tanggal 08 Maret 2021 sampai dengan 09 April 2021, dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **"Implementasi Fungsi Manajemen Operasional PT. Herbatam Indo Perkasa Cabang Jember"**

Dengan ini surat keterangan dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 04 Oktober 2021
 PT. Herbatama Indo Perkasa
 Cabang Jember



PT HERBATAMA INDO PERKASA
 DEPO JEMBER

Hendi Ishak

Supervisor

Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Implementasi fungsi manajemen operasional pada Jasa Distribusi di PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember.	1. Fungsi Manajemen operasional	4) Perencanaan (<i>Operations Plan</i>) 5) Penjadwalan Operasional (<i>Operations Schedule</i>) 6) Pengontrolan Operasional (<i>Operations Control</i>).	1) Kualitas 2) Tata Letak 3) Lokasi 4) Kualitas. 5) Metode 1) Jasa yang ditawarkan 2) Menentukan kapan pengiriman 3) Sumber daya yang digunakan. 1) Manajemen Material 2) Manajemen Mutu	1. Data Primer - Seluruh <i>Stakeholder</i> PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember 2. Data Sekunder Data hasil dokumentasi dan observasi.	1. Pendekatan penelitian: Kualitatif 2. Jenis penelitian: Deskriptif. 3. Teknik Pengambilan Sampling: <i>Purposive</i> 4. Teknik pengambilan data: a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 5. Teknik analisis data: a. Reduksi Data b. Penyajian Data c. Kesimpulan 6. Keabsahan Data: a. Triangulasi Sumber b. Triangulasi teknik.	3. Bagaimana implementasi fungsi manajemen operasional pada Jasa Distribusi di PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember? 4. Apa faktor penghambat dan pendukung implementasi fungsi manajemen operasional pada Jasa Distribusi di PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember?

PEDOMAN WAWANCARA

Berilah tanda centang (√) pada subjek yang telah menjawab pertanyaan wawancara pada indikator yang dianggap sesuai pada tabel dibawah ini:

No	Indikator	Subjek				
		Supervisor	Administrasi Keuangan dan Umum	Administrasi Gudang	Supir	Sales Taking Order
1	Kapasitas			√	√	
2	Lokasi	√				
3	Tata letak		√	√		
4	Kualitas	√			√	√
5	Metode	√			√	
6	Jasa yang ditawarkan	√				
7	Menentukan kapan pengiriman			√	√	
8	Sumber daya yang digunakan	√	√	√	√	√
9	Manajemen material		√	√	√	√
10	Pengendalian mutu	√				√

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

OBSERVASI

Berilah tanda centang (√) pada data yang telah diperoleh pada sub variabel yang dianggap benar pada tabel dibawah ini:

No	Sub Variabel	Keterangan
2	Kegiatan implementasi fungsi manajemen operasional pada jasa distribusi PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember	√
3	Keadaan fisik PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember	√

PEDOMAN DOKUMENTASI

Berilah tanda centang (√) pada data yang telah diperoleh pada sub variabel yang dianggap benar pada tabel dibawah ini:

No	Sub Variabel	Keterangan
1	PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember sebagai perusahaan bidang distribusi	√
2	Visi dan Misi PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember	√
3	Profil PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember	
4	Letak geografis PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember	√
5	Peraturan dan Tata Tertib Karyawan PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember	√
6	Struktur PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember	√
7	Foto kegiatan terkait penelitian	√

J E M B E R

IDENTITAS PERUSAHAAN

1. Visi dan Misi PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember

a. Visi

Menjadi perusahaan distribusi nasional yang terdepan dan inovatif dengan cakupan terluas dan terintegrasi.

b. Misi

- 1) Mendistribusikan produk-produk yang berkualitas dan aman bagi masyarakat.
- 2) Menciptakan lapangan pekerjaan yang secara langsung maupun tidak langsung berkontribusi terhadap kesejahteraan dan perekonomian masyarakat.

2. Profil PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember

Nama perusahaan : PT. Herbatama Indo Perkasa

Alamat perusahaan : Jl. Lumba-lumba I

Kecamatan : Kaliwates

Kabupaten/kota : Jember

Tahun berdiri : 2014

Tahun beroperasi : 2014

No telephone : (0331)3721815.

3. Letak geografis PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember

PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember terletak di Jl. Lumbalumba I, Gerdu, Sempusari, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur, 68131. Letak PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember ini di ruko-ruko sebelah barat dari Jember roxy square.

4. Peraturan Dan Tata Tertib Karyawan PT Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember

a. Setiap karyawan wajib bekerja 6 (enam) hari dalam seminggu dengan jam kerja sebagai berikut :

- | | | |
|-----------------------|------------|-------------------------|
| 1) Hari Senin – jumat | : Masuk | : Pukul 08.00 WIB |
| | Istrirahat | : Pukul 12.00-13.00 WIB |
| | Pulang | : Pukul 16.30 WIB |
| 2) Hari Sabtu | : Masuk | : Pukul 08.00 WIB |
| | Pulang | : Pukul 13.00 WIB |

b. Setiap karyawan wajib absen pada mesin absensi finger print

c. Toleransi keterlambatan 15 menit, karyawan terlambat 3X dalam sebulan akan diberika surat peringatan 1.

d. Karyawan ijin keluar kantor maksimum 2 jam dengan mengisi form ijin apabila lebih dari 2 jam maka akan dianggap cuti (mengisi form ijin).

e. Pengajuan cu5ti karyawan 1 minggu sebelum dengan persetujuan dari atasan dan diemail ke HRD (herbatama@herbatama.co.id)

f. Karyawan tidak masuk karena sakit lebih dari dua hari harus melampirkan surat dokter.

- g. Karyawan yang tidak masuk 5 hari berturut-turut tanpa pemberitahuan dianggap mengundurkan diri.
- h. Karyawan harus berpenampilan rapi dan sopan.
- i. Karyawan yang mendapatkan fasilitas kendaraan wajib merawat, memelihara kendaraan inventaris keterlambatan pajak atas kendaraan tersebut akan menjadi tanggung jawab pemegang unit tersebut.
- j. Penyalahgunaan atau kerusakan tidak wajar pada kendaraan dibebankan pada penanggungjawab unit.
- k. Dilarang keras melakukan judi, miras, tindakan asusila, dan lai-lai yang tidak sesuai dengan moral umum, bagi yang melanggar akan dikenai sanksi dari surat peringatan sampai dengan PHK.
- l. Pelanggaran SOP, tata tertib akan dikenakan sanksi
- m. Karyawan wajib menjaga dan memelihara fasilitas dan asset perusahaan dengan baik.
- n. Karyawan wajib menyimpan dan menjaga rahasia perusahaan baik dokumen maupun informasi dan tidak dibenarkan memberi dokumen dan informasi perusahaan yang diketahui baik secara lisan maupun secara tertulis kepada pihak lain.
- o. Karyawan yang berhak mendapatkan cuti adalah karyawan yang sudah bekerja 12 bulan.

5. Struktur Organisasi PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember

Struktur organisasi mengacu pada peraturan formal dari interaksi antara dan tanggung jawab atas tugas, orang dan sumberdaya

dalam satu organisasi. Struktur organisasi pada dasarnya merupakan desain organisasi dimana Manajer melakukan alokasi sumber daya organisasi, terutama terkait dengan pembagian kerja dan sumberdaya yang dimiliki organisasi, serta bagaimana keseluruhan kerja tersebut dapat dikoorganisasikan dan dikomunikasikan. Struktur organisasi bisa digambarkan sebagai bagan organisasi. Adapun struktur organisasi pada PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember adalah sebagai berikut:

Tabel Struktur Organisasi PT. Herbatama Indo Perkasa Cabang Jember

Nama	Jabatan
Endi Ishak	Kepala sekaligus Supervisor
Wiwin Puji Lestari	Administrasi Keuangan dan Umum
Meddy Fitriana	Administrasi gudang
Riko Ferdiansyah	Supir
Imam subagio	<i>Sales Taking Order</i>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DOKUMENTASI

1. Wawancara dengan Subjek penelitian



Wawancara dengan Bapak Hendi Ishak
selaku Supervisor



Wawancara dengan Bapak Medi Fitrinata
selaku Administrasi gudang



Wawancara dengan Ibu Wiwin Puji Lestari
Selaku Administrasi keuangan dan umum



Wawancara dengan Bapak Imam Subagyo
selaku Sales *taking order*



Wawancara dengan Bapak Imam Subagyo
selaku Sales *taking order*



Wawancara dengan Bapak Riko Ferdiansyah
selaku Supir

2. Produk-produk PT. Herbatama Indo Perkasa



Produk PT. Herbatama Indo Perkasa
Cabang Jember



Produk PT. Herbatama Indo Perkasa
Cabang Jember



Produk PT. Herbatama Indo Perkasa
Cabang Jember



Produk PT. Herbatama Indo Perkasa
Cabang Jember

BIODATA PENULIS



DATA DIRI

Nama : Indra Syaifullah
NIM : E20162059
Tempat, Tanggal Lahir : Lumajang, 22 november 1997
Alamat : Jl. Delima No.10 RT.03/RW.05 Ds. Kutorenon
Kec. Sukodono Kab. Lumajang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah

RIWAYAT PENDIDIKAN

TK Dharma Wanita Kutorenon (2001-2003)
MI Nurul Islam Kutorenon (2003-2009)
SMPN 2 Sukodono (2009-2012)
SMK PGRI Lumajang (2012-2015)
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember (2016-sekarang).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R