

**ANALISIS KEBIJAKAN OPERASI
PADA RUMAH MAKAN MELATI, PATI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Sarjana (S1) Pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang



Disusun Oleh :

Nama : Anastasia Tina Sugiarto
NIM : 03.30.0172

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2008**

Halaman Motto & Persembahan

*"Orang yang tidak membuat kesalahan berarti
tidak bekerja"*

(Albert Plesman)

Skripsi ini Kupersembahkan Kepada :
All of My Family

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : “ANALISIS KEBIJAKAN OPERASI PADA RUMAH MAKAN
MELATI, PATI”

Disusun Oleh:

Nama : Anastasia Tina Sugiarto

NIM : 03.30.0172

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Disetujui di Semarang, 10 November 2008

Pembimbing,

(Veronica Koesdiartini, SE, MSi)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : “ANALISIS KEBIJAKAN OPERASI PADA RUMAH MAKAN
MELATI, PATI”

Disusun Oleh:

Nama : Anastasia Tina Sugiarto

NIM : 03.30.0172

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji pada tanggal: Desember 2008

	Tim Penguji,	
Koordinator	(Anggota)	Anggota

(A. Eva Maria Sukes, SE, MM) (Meniek Srining Prapti, SE, MSi) (Veronica Kusdiartini, SE, MSi)

Dekan
Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata

(Dr. Andreas Lako, SE, MSi, Akt)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anastasia Tina Sugiarto

NIM : 03.30.0172

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan atau bentuk-bentuk kecurangan yang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi dalam bentuk apapun dari Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.

Semarang, Desember 2008

(Anastasia Tina)

KATA PENGANTAR

Strategi operasi merupakan rencana aksi organisasi untuk mencapai misi, setiap bidang fungsional memiliki strategi untuk mencapai misi dan untuk membantu organisasi dalam mencapai seluruh misinya. Analisis dalam strategi operasi secara garis besar meliputi sepuluh kebijakan dalam penetapannya. Penelitian ini akan memfokuskan pada strategi operasi Rumah Makan "Melati", Pati.

Manfaat dalam menerapkan strategi operasi ini adalah dengan mengetahui evaluasi strategi operasi maka pihak rumah makan akan mengetahui fokus strategi yang digunakan dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif dewasa ini.

Pada kesempatan yang berbagia ini, penulis ingin menghaturkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat dan anugerah-Nya yang besarlah, penulis akhirnya dapat dengan baik menyelesaikan skripsi yang berjudul: "ANALISIS KEBIJAKAN OPERASI PADA RUMAH MAKAN MELATI, PATI".

Adapun skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana S-1 pada fakultas ekonomi, jurusan manajemen, Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.

Dalam menyelesaikan skripsi ini tidak sedikit hambatan yang dialami oleh penulis, oleh sebab itu dukungan dari berbagai pihak sangat dibutuhkan. Maka pada kesempatan ini pulalah peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak, yaitu:

1. Dr. Andreas Lako, SE, MSi, Akt selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.
2. Ibu Veronica Koesdiartini, SE, MSi selaku dosen pembimbing yang dengan penuh perhatian telah membimbing, memberikan petunjuk, saran dan waktu luangnya kepada peneliti hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Bapak ibu dosen beserta staff dan karyawan fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.
4. Kedua orang tuaku dan saudara-saudaraku, atas segala doa, cinta dan dukungannya.
5. Andri atas doa, dukungan, cinta dan pengertiannya.
6. Teman-teman kos dan sahabatku yang selalu membantu, mendukung dan menemani peneliti selama penyusunan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga tersusunnya skripsi ini.

Pada akhir kata, peneliti ingin menyampaikan jika terdapat kesalahan pada skripsi ini, maka peneliti meminta kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi berbagai pihak yang membutuhkan.

Semarang, 10 November 2008

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Motto dan Persembahan.....	ii
Halaman Persetujuan Skripsi	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Keaslian Skripsi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xii
Abstraksi	xiii
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6. Sistematika Penulisan	6
BAB II: LANDASAN TEORI	7

2.1. Strategi Operasi	7
2.2. Tipe-tipe Strategi.....	7
2.3. Strategi Operasi.....	8
2.4. Keunggulan Bersaing.....	9
2.5. Kontribusi Manajemen Operasi Pada Strategi.....	10
2.6. Sasaran Operasi.....	12
2.7. Isu-Isu Strategi Operasi.....	13
2.8. Dinamika Strategi Operasi.....	14
2.9.KERANGKA PIKIR.....	15
2.10. DEFINISI OPERASIONAL.....	16
BAB III: METODE PENELITIAN.....	19
3.1. Objek Penelitian.....	19
3.2 Jenis Data.....	19
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	19
3.4. Metode Analisis Data.....	20
BAB IV: HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1.Gambaran Umum Perusahaan.....	24
4.2.Proses Produksi.....	25
4.3.Hasil Analisis dan Pembahasan.....	27
4.3.1. Kualitas.....	27
4.3.2. Desain Barang dan Jasa.....	29

4.3.3. Desain Proses dan Kapasitas.....	31
4.3.4. Desain Tata Letak.....	32
4.3.5. Manusia dan Sistem Kerja.....	33
4.3.6. Manajemen dan Rantai Pasokan	35
4.3.7. Persediaan.....	36
4.3.8. Penjadwalan	38
4.3.9. Pemeliharaan.....	40
4.3.10. Penilaian Sembilan Kebijakan Operasi yang dijalankan Perusahaan dalam Bersaing Pada Rumah Makan “Melati”.....	42
4.4. Implikasi Manajerial.....	45
BAB V: PENUTUP.....	47
5.1. Kesimpulan.....	47
5.2. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kontribusi Sepuluh Keputusan Operasi Manajemen Operasional Terhadap Keunggulan Bersaing.....	10
Gambar 2.2. Kerangka Pikir.....	16
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Rumah Makan "Melati".....	24
Gambar 4.2. Proses Produksi	26
Gambar 4.3. Kontribusi Kebijakan Manajemen Operasi terhadap Keunggulan Bersaing Rumah Makan "Melati"	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Daftar Nama Pesaing Rumah Makan "Melati", Pati	3
Tabel 4.1. Jenis Menu Masakan Rumah Makan "Melati"	29
Tabel 4.2. Penerapan Kebijakan Operasi Terhadap Fokus Strategi Pada Rumah Makan "Melati"	43

ABSTRAK

Strategi operasi merupakan rencana aksi organisasi untuk mencapai misi, setiap bidang fungsional memiliki strategi untuk mencapai misi dan untuk membantu organisasi dalam mencapai seluruh misinya. Analisis dalam strategi operasi secara garis besar meliputi sepuluh kebijakan dalam penetapannya, meliputi: desain produk, mutu produk, desain proses dan kapasitas, pemilihan lokasi, desain tata letak, sumber daya manusia dan desain kerja, manajemen dan rantai pasokan, persediaan, penjadwalan, dan pemeliharaan. Penelitian ini hanya memfokuskan pada salah satu rumah makan yaitu Rumah Makan "Melati" Pati dalam menjalankan evaluasi strategi operasinya.

Perumusan masalah pada penelitian ini adalah: Apakah keunggulan bersaing diferensiasi sudah sesuai dengan kebijakan operasi yang diterapkan pada Rumah Makan "Melati"? Dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kesesuaian antara keunggulan bersaing diferensiasi dengan kebijakan operasi yang diterapkan pada Rumah Makan "Melati".

Lokasi atau obyek pada penelitian ini adalah Rumah Makan "Melati" yang berlokasi di jalan Dr. Setia Budi 1/6, Pati. Alasan pemilihan pada rumah makan ini adalah karena mengingat akhir-akhir ini banyak bisnis sejenis yaitu rumah makan yang banyak bermunculan di Pati sehingga menimbulkan persaingan yang semakin ketat di antara bisnis sejenis. Sehingga harus dicari solusi strategi operasional yang terbaik dalam meningkatkan kinerja dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat.

Jenis data yang digunakan adalah data primer. Data primer dalam penelitian ini adalah sembilan kebijakan operasi. Data primer dalam penelitian ini adalah informasi dari pihak Rumah Makan "Melati" yang diperoleh melalui wawancara dan observasi. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Pihak Rumah Makan "Melati" telah dapat mencapai keunggulan bersaingnya, yaitu diferensiasi. Diferensiasi merupakan keunggulan bersaing yang membedakannya dengan rumah makan lain yang sejenis, yaitu masakan originalnya, sistem pelayanan yang baik, sistem kerja karyawan yang teratur, pasokan tepat waktu, dan manajemen pemeliharaan yang baik. (2) Terdapat dua strategi khusus atau fokus strategi operasi yang dapat dilakukan, yaitu melalui fleksibilitas dan kualitas. Fleksibilitas yang dilakukan antara lain adalah dengan memiliki sistem pelayanan yang baik, desain tata letak atau layout yang baik, biaya dan waktu yang fleksibel, sistem kerja yang teratur, pasokan tepat waktu, dan manajemen pemeliharaan yang baik. Sedangkan untuk fokus kualitas dilakukan dengan menyajikan menu masakan berkualitas tinggi dengan rasa khas Indonesia.

Saran yang dapat dikemukakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- (1) Kualitas: rasa dan penyajian menu masakan khas yang dipertahankan dan ditingkatkan lagi, lebih memperhatikan kualitas pelayanan terhadap konsumen.
- (2) Desain barang dan jasa: jenis atau variasi menu masakan lebih diperbanyak lagi sehingga konsumen merasa lebih memiliki banyak variasi masakan yang dapat dipilih, dan dapat dikatakan memiliki fokus strategi fleksibilitas yaitu rasa khas Indonesia dengan rasa yang disukai konsumen.
- (3) Desain proses: karena selama ini Rumah Makan "Melati" kapasitasnya memenuhi permintaan konsumen selama ini maka hal ini dapat dipertahankan di kemudian hari.
- (4) Desain tata letak: cukup baik untuk tata letak ruangan, fasilitas produksi dan fasilitas pendukung, dapat dipertahankan dan dilakukan perbaikan dengan adaptasi perkembangan jaman.
- (5) Manusia dan sistem kerja: dapat dilakukan peningkatan keahlian karyawan melalui training, misalnya pegawai baru ditraining oleh pegawai lama, koki menggunakan resep-resep modifikasi yang baru.
- (6) Manajemen rantai pasokan: sebaiknya dipertahankan karena selama ini telah berjalan dengan baik, jangan sampai di masa mendatang terjadi keterlambatan bahan baku.
- (7) Persediaan: pengendalian persediaan telah dilakukan dengan baik dan dapat dipertahankan di kemudian hari. Misalnya tetap membeli bahan baku yang *fresh* dan jumlahnya disesuaikan dengan kapasitas konsumen.
- (8) Penjadwalan: sistem kedatangan jadwal bahan baku dapat dipertahankan karena telah dilakukan dengan baik selama ini.
- (9) Pemeliharaan: hubungan baik antara karyawan dengan pihak rumah makan, hubungan rumah makan dengan konsumen yang selama ini terjalin dengan baik dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi, serta mempertahankan pemeliharaan peralatan produksi secara berkala.