

SKRIPSI

ANALISIS MANAJEMEN OPERASI JASA PADA PT. INDAH KARYA MADANI DI PEKANBARU

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk memperoleh Gelar Sarjana
(S1) Program Studi Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas
Islam Riau*



Oleh:

SUCI ISTIQOMAH
185210036

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2022



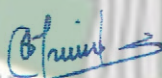
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kaharudin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan
Telp. (0761) 674674 Fax: (0761) 6748834 Pekanbaru 28284

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : SUCI ISTIQOMAH
NPM : 185210036
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Operasional
Judul Skripsi : ANALISIS MANAJEMEN OPERASI JASA PADA PT. INDAH KARYA
MADANI DI PEKANBARU

Disahkan Oleh:
Pembimbing


PEKANBARU

Hj. Susie Suryani, SE., MM

Diketahui :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

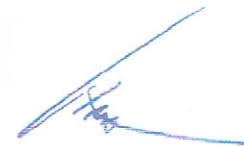
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

25/8/22 Dekan



(Dr. Eva Sundari, SE.,MM, CRBC)

Ketua Program Studi



(Abd.Razak Jer, SE.,M.Si)



YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU

F.A.3.10

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 P. Marpoayan Pekanbaru Riau Indonesia – Kode Pos: 28284
 Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Website: www.uir.ac.id Email: info@uir.ac.id

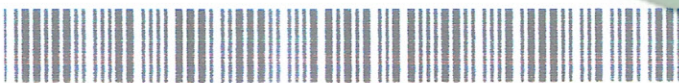
KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA 2021/2022

NPM : 185210036
 Nama Mahasiswa : SUCI ISTIQOMAH
 Dosen Pembimbing : 1. SUSIE SURYANI SE., MM 2.
 Program Studi : MANAJEMEN
 Judul Tugas Akhir : Analisis Manajemen Operasi Jasa Pada PT Indah Karya Madani di Pekanbaru
 Judul Tugas Akhir (Bahasa Inggris) : Analysis of Service Operations Management at PT Indah Karya Madani in Pekanbaru
 Lembar Ke : 1

Perpustakaan Universitas Islam Riau

NO	Hari/Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Hasil / Saran Bimbingan	Paraf Dosen Pembimbing
1	2 - 11 - 2021		Sempurnakanlah LB, Perumusan dan tujuan	
			Tambah teori mng Operasi Jasa	
			Perbaiki Operasional variabel	
			Buat populasi dan sampel	
2	9 - 11 - 2021		Perbaiki populasi dan sampel	
			Ace Seminar Proposal	

Pekanbaru,.....
 Wakil Dekan I/Ketua Departemen/Ketua Prodi



MTG1MJEWM2

Catatan :

1. Lama bimbingan Tugas Akhir/ Skripsi maksimal 2 semester sejak TMT SK Pembimbing diterbitkan
2. Kartu ini harus dibawa setiap kali berkonsultasi dengan pembimbing dan HARUS dicetak kembali setiap memasuki semester baru melalui SIKAD
3. Saran dan koreksi dari pembimbing harus ditulis dan diparaf oleh pembimbing
4. Setelah skripsi disetujui (ACC) oleh pembimbing, kartu ini harus ditandatangani oleh Wakil Dekan I/ Kepala departemen/Ketua prodi
5. Kartu kendali bimbingan asli yang telah ditandatangani diserahkan kepada Ketua Program Studi dan kopiannya dilampirkan pada skripsi.
6. Jika jumlah pertemuan pada kartu bimbingan tidak cukup dalam satu halaman, kartu bimbingan ini dapat di download kembali melalui SIKAD



**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

F.A.3.10

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 P. Marpoyan Pekanbaru Riau Indonesia – Kode Pos: 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Website: www.uir.ac.id Email: info@uir.ac.id

**KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA 2021/2022**

NPM : 185210036
Nama Mahasiswa : SUCI ISTIQOMAH
Dosen Pembimbing : 1. SUSIE SURYANI SE., MM 2.
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Tugas Akhir : Analisis Manajemen Operasi Jasa Pada PT Indah Karya Madani di Pekanbaru

Judul Tugas Akhir (Bahasa Inggris) : Analysis of Service Operations Management at PT Indah Karya Madani in Pekanbaru

Lembar Ke : 2

NO	Hari/Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Hasil / Saran Bimbingan	Paraf Dosen Pembimbing
1	8-6-2022	Bab. IV → hasil penelitian & Pembahasan	Indikator hasil kerja	(A)
2	13-6-2022	Bab IV	Jelaskan kondisi yg terjadi di Perusahaan. Semula	(A)
3			Indikator var operasi dan leari	
4	Rabu 22-6-2022	Bab IV, V Abstrak	Perbaiki tabel pd bab V perbaiki kesimpulan dan abstrak	(A)
	Kamis 23-6-2022	Abstrak Kesimpulan	Perbaiki kesimpulan Simpulannya	(A)
	Kamis 23-6-2022		Acc ujian seminar-hari	(A)

Pekanbaru,.....
Wakil Dekan I/Ketua Departemen/Ketua Prodi



MTG1MJEWMDM2

Catatan :

1. Lama bimbingan Tugas Akhir/ Skripsi maksimal 2 semester sejak TMT SK Pembimbing diterbitkan
2. Kartu ini harus dibawa setiap kali berkonsultasi dengan pembimbing dan HARUS dicetak kembali setiap memasuki semester baru melalui SIKAD
3. Saran dan koreksi dari pembimbing harus ditulis dan diparaf oleh pembimbing
4. Setelah skripsi disetujui (ACC) oleh pembimbing, kartu ini harus ditandatangani oleh Wakil Dekan I/ Kepala departemen/Ketua prodi
5. Kartu kendali bimbingan asli yang telah ditandatangani diserahkan kepada Ketua Program Studi dan kopiannya dilampirkan pada skripsi.
6. Jika jumlah pertemuan pada kartu bimbingan tidak cukup dalam satu halaman, kartu bimbingan ini dapat di download kembali melalui SIKAD

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Alamat : Jalan Kaharuddin Nst Km 11 No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI / MEJA HIJAU

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau No: 822/KPTS/FE-UIR/2022, Tanggal 09 Agustus 2022, Maka pada Hari Rabu 10 Agustus 2022 dilaksanakan Ujian Oral Komprehensif/Meja Hijau Program Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau pada Program Studi **Manajemen** Tahun Akademis 2022/2023.

- | | |
|-------------------------|---|
| 1. Nama | : Suci Istiqomah |
| 2. NPM | : 185210036 |
| 3. Program Studi | : Manajemen SI |
| 4. Judul skripsi | : Analisis Manajemen Operasi Jasa Pada PT. Indah Karya Madani di Pekanbaru. |
| 5. Tanggal ujian | : 10 Agustus 2022 |
| 6. Waktu ujian | : 60 menit. |
| 7. Tempat ujian | : Ruang Sidang Meja Hijau Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UIR |
| 8. Lulus Yudicium/Nilai | : Lulus (B+) 79 |
| 9. Keterangan lain | : Aman dan lancar. |

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Dina Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA
Wakil Dekan Bidang Akademis

Abd. Razak Jer, SE., M.Si
Ketua Prodi Manajemen

Dosen penguji :

1. Hj. Susie Suryani, SE., MM
2. Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc
3. Dr. Hj. Eka Nuraini, R, M.Si

(.....
(.....
(.....

Notulen

1. Randi Saputra, SE., MM

(.....)

Pekanbaru, 10 Agustus 2022

Mengetahui
Dekan,


Dr. Hj. Eva Sundari, SE., MM., CRBC

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor : 822 / Kpts/FE-UIR/2022
TENTANG PENETAPAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk menyelesaikan studi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau dilak sanakan ujian skripsi /oral komprehensive sebagai tugas akhir dan untuk itu perlu ditetapkan mahasiswa yang telah memenuhi syarat untuk ujian dimaksud serta dosen penguji.
2. Bahwa penetapan mahasiswa yang memenuhi syarat dan penguji mahasiswa yang bersangkutan perlu ditetapkan dengan surat keputusan Dekan.
- Mengingat** : 1. Undang-undang RI Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-undang RI Nomor: 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen
3. Undang-undang RI Nomor: 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
4. Peraturan Pemerintah RI Nomor: 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
5. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018.
6. SK. Pimpinan YLPI Daerah Riau Nomor: 006/Skep/YLPI/II/1976 Tentang Peraturan Dasar Universitas Islam Riau.
7. Surat Keputusan BAN PT Depdiknas RI :
- a. Nomor : 2806/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Eko. Pembangun
- b. Nomor : 2640/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Manajemen
- c. Nomor : 2635/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Akuntansi S1
- d. Nomor : 1036/SK/BAN-PT/Akred/Dipl-III/IV/2019, tentang Akreditasi D.3 Akuntansi.

MEMUTUSKAN

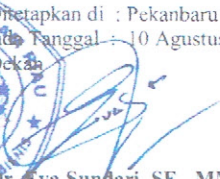
- Menetapkan** : 1. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau yang tersebut di bawah ini:

N a m a : Suci Istiqomah
N P M : 185210036
Program Studi : Manajemen S1
Judul skripsi : Analisis Manajemen Operasi Jasa Pada PT. Indah Karya Madani di Pekanbaru.

2. Penguji ujian skripsi/oral komprehensive mahasiswa tersebut terdiri dari:

NO	Nama	Pangkat/Golongan	Bidang Diuji	Jabatan
1	Hj. Susie Suryani, SE., MM	Lektor, C/c	Materi	Ketua
2	Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc	Lektor, C/b	Sistematika	Sekretaris
3	Dr. Hj. Eka Nuraini R, M.Si	Lektor Kepala, D/a	Methodologi	Anggota
4			Penyajian	Anggota
5			Bahasa	Anggota
6	Randi Saputra, SE., MM	Non Fungsional C/b	-	Notulen
7			-	Saksi II
8			-	Notulen

3. Laporan hasil ujian serta berita acara telah disampaikan kepada pimpinan Universitas Islam Riau selambat-lambatnya 1 (satu) minggu setelah ujian dilaksanakan.
4. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan akan segera diperbaiki sebagaimana mestinya.
- Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 10 Agustus 2022
Dekan

Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC

Tembusan : Disampaikan pada :

1. Yth : Bapak Koordinator Kopertis Wilayah X di Padang
2. Yth : Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Yth : Sdr. Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru
4. Yth : Sdr. Kepala BAAK UIR di Pekanbaru


UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647

BERITA ACARA SEMINAR HASIL PENELITIAN SKRIPSI

Nama : Suci Istiqomah
NPM : 185210036
Jurusan : Manajemen / S1
Judul Skripsi : Analisis Manajemen Operasi Jasa Pada PT. Indah Karya Madani di Pekanbaru
Hari/Tanggal : Rabu 10 Agustus 2022
Tempat : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UIR

Dosen Pembimbing

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Hj. Susie Suryani, SE., MM		

Dosen Pembahas / Penguji

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc		
2	Dr. Hj. Eka Nuraini, R, M.Si		

Hasil Seminar : *)

1. Lulus (Total Nilai)
2. Lulus dengan perbaikan (Total Nilai 79)
3. Tidak Lulus (Total Nilai)

Mengetahui
An.Dekan


Dina Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA
Wakil Dekan I

Pekanbaru, 10 Agustus 2022
Ketua Prodi


Abd. Razak Jer, SE., M.Si

*) Coret yang tidak perlu

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Alamat : Jalan Kaharuddin Nst Km 11 No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647




BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL

Nama : Suci Istiqomah
NPM : 185210036
Judul Proposal : Analisis Manajemen Operasi Jasa Pada PT. Indah Karya Madani di Pekanbaru.
Pembimbing : I. Hj. Susie Suryani, SE., MM
Hari/Tanggal Seminar : Rabu 22 Desember 2021

Hasil Seminar dirumuskan sebagai berikut :

1. Judul : Disetujui dirubah/perlu diseminarkan *)
2. Permasalahan : Jelas/masih kabur/perlu dirumuskan kembali *)
3. Tujuan Penelitian : Jelas/mengambang/perlu diperbaiki *)
4. Hipotesa : Cukup tajam/perlu dipertajam/di perbaiki *)
5. Variabel yang diteliti : Jelas/Kurang jelas *)
6. Alat yang dipakai : Cocok/belum cocok/kurang *)
7. Populasi dan sampel : Jelas/tidak jelas *)
8. Cara pengambilan sampel : Jelas/tidak jelas *)
9. Sumber data : Jelas/tidak jelas *)
10. Cara memperoleh data : Jelas/tidak jelas *)
11. Teknik pengolahan data : Jelas/tidak jelas *)
12. Daftar kepustakaan : Cukup/belum cukup mendukung pemecahan masalah Penelitian *)
13. Teknik penyusunan laporan : Telah sudah belum memenuhi syarat *)
14. Kesimpulan tim seminar : Perlu/tidak perlu diseminarkan kembali *)

Demikianlah keputusan tim yang terdiri dari :

No	Nama	Jabatan pada Seminar	Tanda Tangan
1.	Hj. Susie Suryani, SE., MM	Ketua	1. 
2.	Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc	Anggota	2. 
3.	Ramzi Durin, SH., MH	Anggota	3. 

*Coret yang tidak perlu

Mengetahui
A.n. Dekan Bidang Akademis


Dina Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA



Pekanbaru, 22 Desember 2021
Sekretaris,


Abd. Razak Jer, SE., M.Si

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor: 1388/Kpts/FE-UIR/2021
TENTANG PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA S1
DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Membaca : Surat Penetapan Ketua Program Studi Manajemen tanggal, 2021-11-05 Tentang Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa
- Menimbang : Bahwa dalam membantu Mahasiswa untuk menyusun skripsi sehingga mendapat hasil yang baik, perlu ditunjuk dosen pembimbing yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap Mahasiswa tersebut
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor : 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
 2. Undang-Undang Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
 3. Peraturan Pemerintah Nomor : 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
 4. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
 5. SK. Dewan Pimpinan YLPI Riau Nomor : 106/Kpts. A/YLPI/VI/2017 Tentang Pengangkatan Rektor Universitas Islam Riau Periode 2017-2021
 6. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau.
 7. SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 598/UIR/KPTS/2019 Tentang Pembimbing tugas akhir Mahasiswa Program Diploma dan Sarjana Universitas Islam Riau
 a. Nomor: 510/A-UIR/4-1987

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : 1. Mengangkat Saudara yang tersebut namanya dibawah ini sebagai pembimbing dalam penyusunan skripsi yaitu :

No.	Nama	Jabatan Fungsional	Keterangan
1.	Hj. Susie Suryani, SE., MM.	Lektor	Pembimbing

2. Mahasiswa yang dibimbing adalah :
- N a m a : Suci Istiqomah
 N P M : 185210036
 Jurusan/Jenjang Pendd. : Manajemen
 Judul Skripsi : ANALISIS MANAJEMEN OPERASI JASA PADA PT. INDAH KARYA MADANI DI PEKANBARU
3. Tugas Pembimbing berpedoman kepada Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 598/UIR/KPTS/2019 Tentang Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa Program Diploma dan Sarjana Universitas Islam Riau.
4. Dalam pelaksana bimbingan supaya memperhatikan Usul dan Saran dari Forum Seminar Proposal, kepada Dosen pembimbing diberikan Honorarium sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan kembali.

Kutipan : disampaikan kepada Ybs untuk dilaksanakan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di: Pekanbaru
 Pada Tanggal: 11 November 2021

Dekan

 Ds. Eva Sundari, SE., MM, C.R.B.C.

Tembusan : Disampaikan pada :

1. Kepada Yth. Ketua Program Studi EP, Manajemen dan Akuntansi
2. Arsip File : SK.Dekan Kml Haj



UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS EKONOMI

الجامعة الإسلامية الريوية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Email : fekon@uir.ac.id Website : www.uir.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

NAMA : SUCI ISTIQOMAH
NPM : 185210036
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS MANAJEMEN OPERASI JASA PADA PT. INDAH KARYA MADANI DI PEKANBARU
PEMBIMBING : SUSIE SURYANI, SE., MM

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiarisme yaitu 30% pada setiap subbab naskah skripsi yang disusun.

Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 24 Juni 2022

Ketua Program Studi Manajemen

Abd Razak Jer, SE., M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan

Judul:

ANALISIS MANAJEMEN OPERASI JASA PADA PT INDAH KARYA DI PEKANBARU

Dengan ini saya mneyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keserupaan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkain kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain. Yang saya akui seolah- olah sebagai tulisan saya sendiri dan dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya yang disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, gelar dan ijazah yang telah diberikan universitas batal saya terima.

Pekanbaru, 16 Agustus 2022

Yang memberi pernyataan



Suci Istiqomah

Npm: 185210036

ABSTRAK

ANALISIS MANAJEMEN OPERASI JASA PADA PT. INDAH KARYA MADANI DI PEKANBARU

OLEH:
SUCI ISTIQOMAH

185210036

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis manajemen operasi jasa pada PT. Indah Karya Madani Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder dengan metode analisis deskriptif kualitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan manajemen operasi jasa pada PT. Indah Karya Madani Pekanbaru berdasarkan empat dimensi yakni dimensi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan menunjukkan hasil dalam kategori sama-sama baik di tiap dimensinya, yang termasuk dalam kategori paling baik diantara empat dimensi yaitu berada pada dimensi perencanaan, pada dimensi perencanaan ini mendapatkan penilaian skor paling tinggi dari responden dibandingkan dimensi lainnya.

Kata Kunci: Manajemen Operasi Jasa, Perencanaan, Pengorganisasian, Pengarahan, dan Pengawasan.

ABSTRACT**ANALYSIS OF SERVICE OPERATION MANAGEMENT IN PT.
INDAH KARYA MADANI IN PEKANBARU****BY:****SUCI ISTIQOMAH****185210036**

The purpose of this study was to identify and analyze the implementation of service operations management at PT. Indah Karya Madani Pekanbaru. This study uses primary data and secondary data with qualitative descriptive analysis methods. The sampling technique in this study used purposive sampling. Data collection techniques in this study used interviews and questionnaires. The data analysis technique in this study uses qualitative analysis and is described in descriptive form. The results of this study indicate the service operation management at PT. Indah Karya Madani Pekanbaru, based on four dimensions, namely the Planning, Organizing, Actuating, and Controlling dimensions, showed results in the equally good category in each dimension. Which is included in the best category among the four dimensions, namely in the planning dimension, where the planning dimension gets the highest score from the respondents compared to other dimensions.

Keywords: Service Operations Management, Planning, Organizing, Actuating, Controll

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah robbil alamin, Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kekuatan fisik dan pikiran untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) diperlukan suatu karya ilmiah dalam bentuk skripsi. Pada kesempatan ini penulis membuat skripsi yang berjudul **ANALISIS MANAJEMEN OPERASI JASA PADA PT. INDAH KARYA MADANI DI PEKANBARU**. Adapun skripsi ini dianjurkan untuk memenuhi syarat dalam mengikuti ujian komprehensif guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa sebagai karya manusia biasa, skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat kekurangan dan juga kesalahan. Demi tercapainya kesempurnaan skripsi ini, dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat membangun.

Selain dari itu, penulis juga banyak mendapat bantuan baik moril maupun materil serta bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Dengan demikian, pada kesempatan ini penulis dengan tulus dan ikhlas ingin mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi,SH.,MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
Yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Islam Riau.
2. Pemimpi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yaitu Ibu Dekan Dr. Eva Sundari, SE., MM., C., C.R.B.C. Wakil Dekan I Ibu Dina Hidayat, SE., M.Si., AK., CA. Wakil Dekan II Ibu Dr. Hj. Ellyan Satraningsih, SE., M.Si. dan Wakil Dekan III Bapak Dr. H. Zulhelmy, SE., M.Si., AK., CA.
3. Bapak Abd.Razak Jer, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.
4. Ibu Hj.Susie Suryani, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan dan juga bimbingan yang terbaik kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Hafidzah Nurjannah, SE., MSi, Dan Bapak Ramzi Durin, SH., MH, Selaku Penguji yang berperan aktif dalam memberikan masukan dan saran yang bermanfaat baik dalam penyusunan skripsi penulis.
6. Bapak/ Ibu Dosen yang telah memberikan pengajaran kepada penulis selama dibangku kuliah serta karyawan/ti Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau yang telah ikut membantu proses kegiatan belajar mengajar di kampus.
7. Keluarga tercinta Bapak (Iswanto) dan Ibu (Ernawaty S., S.IP) yang telah mencurahkan segala perhatian, pengorbanan, kasih sayang dan doa nya bagi penulis dan selalu memberikan semangat.

8. Kepada Yulita Hansri, S. AB. Nanang Nurrohman, S.AP. Miranda Sari Rangkuti, Puja Sutra Setyawati, Widya Alya Kuswoyo, Willya Tri Desinta, SE. Yola Oktavia, SE. Mursyid Ibnu Azri, Marini, Nelly Mastuti dan Desi Syajuwitri yang sudah menjadi pendengar yang baik untuk penulis selama masa perkuliahan dan dalam penyusunan skripsi ini, semoga selalu dapat berbagi banyak pengalaman bersama.
9. Pihak PT. Indah Karya Madani Pekanbaru yang sudah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan memberi informasi terkait seluruh data yang peneliti butuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Teman-teman Manajemen kelas A angkatan 2018. Terimakasih atas semuanya, hari-hari yang telah dilewati selama perkuliahan akan menjadi kenangan yang takkan dilupakan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengakui banyak terdapat kekurangan. Baik dari penulisan maupun sumber referensi. penulis akui itulah kemampuan yang bisa penulis berikan dalam penyusunan skripsi ini. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini lebih baik lagi dan dapat memberikan ilmu yang bermanfaat.

Pekanbaru, 7 juni 2022

SUCI ISTIQOMAH
185210036

DAFTAR ISI

ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	13
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	13
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	13
1.4 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS	16
2.1 Telaah Pustaka.....	16
2.1.1 Pengertian Manajemen Operasi.....	16
2.1.2 Fungsi-Fungsi Operasi.....	17
2.1.3 Pengertian Manajemen Operasi Jasa.....	21
2.1.4 Desain Operasi Jasa.....	21
2.1.5 Tahapan Manajemen Operasional.....	28
2.1.6 Pengertian Jasa.....	31
2.1.7 Karakteristik Jasa.....	32
2.1.8 Pengorganisasian Layanan Jasa.....	33
2.1.9 Penelitian Terdahulu.....	35
2.1.10 Kerangka Fikir.....	37
2.2 Hipotesis.....	37

BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Desain Penelitian	38
3.2 Objek Penelitian.....	38
3.3 Operasional Variabel	38
3.4 Populasi dan Sampel.....	39
3.4.1 Populasi	39
3.4.2 Sampel	39
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data	41
3.7 Teknik Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	43
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	44
4.1.3 Tugas dan Tanggung Jawab Pekerja.....	46
4.1.4 Aktivitas Perusahaan	47
4.2 Hasil Penelitian.....	47
4.2.1 Analisis Perencanaan.....	47
4.2.2 Analisis Pengorganisasian.....	52
4.2.3 Analisis Pengarahan	55
4.2.4 Analisis Pengawasan	56
4.2.5 Deskripsi Tanggapan Responden	59
4.2.6 Identitas Responden.....	59
4.2.7 Uji Kualitas Data	61
4.2.8 Uji Reliabilitas Data	62
4.2.9 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden	63
4.3 Pembahasan	75

BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... 81
5.1 Kesimpulan 81
5.2 Saran 82
DAFTAR PUSTAKA..... 83



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sarana dan Prasarana PT. Indah Karya Madani Pekanbaru	7
Tabel 1.2 Tipe Transportasi PT. Indah Karya Madani Pekanbaru.....	8
Tabel 1.3 Perbedaan Kelas Ekonomi dan Kelas Executive PT. Indah Karya Madani Pekanbaru	9
Tabel 1.4 Data Penumpang Pada PT. Indah Karya Madani Pekanbaru Tahun 2018 - 2021	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	38
Tabel 3.2 Skala Likert Untuk Kuesioner Positif	42
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	59
Tabel 4.2 Usia Responden.....	60
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	60
Tabel 4.4 Intensitas Frekuensi Penggunaan.....	61
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden untuk Dimensi Analisis Perencanaan.....	64
Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden untuk Dimensi Analisis Pengorganisasian.....	67
Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden untuk Dimensi Analisis Pengarahan.....	70
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden untuk Dimensi Analisis Pengawasan.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Fikir..... 37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Indah Karya Madani Pekanbaru..... 45



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Nusantara atau yang lebih dikenal dengan Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan Negara dengan kondisi geografis yang beragam, mulai dari pangkal yang terletak bersebelahan dengan Samudera Hindia, sampai ke ujung timur yang berbatasan langsung dengan Papua Nugini.

Negeri dengan julukan seribu pulau pun tersemat untuk Indonesia, hal ini akibat dari keberagaman dan kondisi geografis yang terdapat di Negara kita. Perubahan sekaligus penambahan jumlah penduduk di suatu wilayah pun meningkat dengan seiringnya tahun demi tahun.

Sampai pada suatu titik pemerintah membuat program transmigrasi yaitu perpindahan penduduk dari suatu wilayah ke wilayah yang lain untuk mendapatkan kehidupan yang lebih layak. Maka banyak masyarakat dari daerah yang penduduknya padat terutama pulau Jawa bermigrasi ke Pulau Sumatera, Kalimantan, Sulawesi dan Papua. Selain transmigrasi ada lagi perpindahan penduduk dari daerah yang sepi atau dikenal dengan desa menuju daerah perkotaan, hal ini disebut dengan urbanisasi.

Urbanisasi dari tahun ke tahun semakin meningkat, hal ini menjadi peluang bagi para pengusaha di industri transportasi karena dengan banyaknya masyarakat yang berpindah pindah tempat, maka meningkat pula mobilitasnya. Sehingga para pelaku industri transportasi membuka jasa angkutan. Jasa angkutan merupakan usaha

yang dimiliki oleh seseorang atau beberapa orang (PT) untuk membantu masyarakat dalam bermobilitas. Tidak hanya terbatas pada penumpang orang, tetapi juga menerima jasa angkutan barang dan dokumen.

Seperti yang kita ketahui bersama PT. Indah Karya Madani merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang Jasa Angkutan. PT. Indah Karya Madani merupakan perusahaan jasa angkutan penumpang orang maupun juga jasa angkutan barang. PT. Indah Karya Madani yang terletak di jalan SM Amin kota Pekanbaru. Sebagai jasa angkutan penumpang dan barang PT. Indah Karya Madani membuka Rute ke Seluruh Provinsi Riau. Untuk jalur Provinsi Riau sendiri atau Antar Kota dalam Provinsi (AKDP) dan Untuk Luar Provinsi Antar Kota Antar Provinsi (AKAP).

Perusahaan yang didirikan pada Tahun 1981 ini merupakan perusahaan yang melayani salah satunya rute atau trayek Pekanbaru – Bagan siapi api. Dengan jarak tempuk sekitar 244 Km. PT. Indah Karya Madani juga membuka rute yang sejalur dengan Bagan Siapi api, contohnya ke Daerah Minas, Kandis, Duri, dan Ujung Tanjung.

Mobilitas masyarakat yang dari dan atau menuju Pekanbaru sangat tinggi hal ini dapat dilihat dari intensitas jumlah penumpang dan dari Armada Trayek yang beroperasi. Bagan Siapi api merupakan ibukota dari Kabupaten Rokan Hilir, sebagai ibu kota bagan siapi api juga berbatasan langsung dengan selat malaka. Hal ini menjadikan daerah Bagan siapi api kaya akan hasil lautnya.

Setiap Ibu Kota Pastilah menjadi target utama bagi masyarakat untuk mencari pekerjaan, tidak terkecuali ibu kota Provinsi Riau yaitu Kota Pekanbaru. Masyarakat Kota Pekanbaru yang kebanyakan bersuku melayu mau tidak mau akhirnya berdampingan dengan suku suku yang lain seperti Suku Minang, Suku Tionghoa, Suku Jawa dan Masih banyak lagi. Mereka bersatu dengan tujuan untuk mencari kehidupan yang lebih layak, mereka datang dari berbagai daerah yang ada di Provinsi Riau bahkan ada yang sampai luar Provinsi Riau.

Hal ini karena letak kondisi Geografis Kota Pekanbaru itu sendiri yang memang terletak di tengah tengah sehingga akses untuk menuju kota pekanbaru tidaklah sulit. Pekanbaru menjadi sentra ekonomi perdagangan, pendidikan dan bahkan sentra pariwisata di Provinsi Riau.

Menjadi sentra dari seluruh 9 kabupaten dan kota yang ada di Provinsi Riau membuat pertumbuhan dan perkembangan kota Pekanbaru meningkat secara signifikan, bisa kita lihat dari kualitas pemerintahan kota nya hingga kuantitas penduduk yang mendiami kota Pekanbaru.

Salah satu kabupaten yang ada di Provinsi Riau yaitu Kabupaten Rokan Hilir (Rohil) dengan Ibukotanya yaitu Bagan siapi api. Kota ini merupakan kota yang terkenal dengan perbatasannya yang langsung berbatasan dengan selat malaka.. Karena berbatasan langsung dengan selat malaka maka Bagan siapi api menjadi Salah satu sentra perikanan yang ada di provinsi riau. hasil laut yang melimpah inilah yang

harus dikelola dengan baik oleh pemerintah daerah dengan bantuan dari pemerintah pusat sehingga pendistribusian hasil laut ini bisa sampai dirasakan oleh daerah daerah yang lain yang ada di provinsi riau. Dengan menjadikan kota Pekanbaru menjadi Kota untuk pendistribusian maka akan bertambah pula mobilitas barang dan penumpang yang menuju kota Pekanbaru dan Bagan siapi api.

Mobilitas atau pergerakan penduduk dari satu tempat ke tempat lain di kota pekanbaru sangat tinggi hal ini dikarenakan kota pekanbaru merupakan sentra ekonomi dan pemerintahan di provinsi riau. hal inilah yang kemudian dilirik oleh pelaku pelaku ekonomi untuk membuka jasa Travel atau jasa angkutan. Salah satu jasa angkutan atau travel yang cukup lama dan terkenal di kota pekanbaru adalah PT. Indah Karya Madani. Salah satu trayek atau rute yang manjadi andalan PT. Indah Karya Madani yaitu trayek atau rute Menuju Kota Bagan siapi api.

Teknologi informasi dan komunikasi berbasis layanan digital telah memberikan peluang bagi setiap pengusaha untuk bersaing dalam pengembangan kegiatan usahanya. Salah satunya adalah dengan munculnya perusahaan yang menawarkan layanan jasa antar jemput dan pulang. Hal ini dapat dilihat dengan semakin banyaknya perusahaan jasa transportasi baik perusahaan swasta nasional maupun perusahaan swasta multi nasional yang ada di Indonesia. Perusahaan-perusahaan tersebut dapat beroperasi didalam kota maupun antar kota.

Seiring berjalannya waktu, kebutuhan manusia semakin meningkat, tidak hanya berupa kebutuhan primer tetapi juga kebutuhan lainnya. Salah satunya adalah

kebutuhan sektor jasa, khususnya sarana transportasi seperti Jasa Travel AJDP (Antar Jemput dan Pulang), yang sangat membantu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Jasa layanan antar jemput dan pulang adalah suatu bentuk pelayanan yang menawarkan layanan jasa dari satu daerah ke daerah lainnya dengan perjalanan yang aman dan nyaman.

Pekanbaru merupakan pintu gerbang kemajuan daerah dan pembangunan di Provinsi Riau. Dengan adanya sebutan tersebut, Kota Pekanbaru terus meningkatkan eksistensinya sebagai hubungan untuk berbagai kegiatan, termasuk administrasi pemerintahan, pembangunan, Pusat Pendidikan, serta industri dan perdagangan.

Riau merupakan salah satu provinsi di Indonesia, provinsi Riau berada di antara Provinsi Sumatera Barat dan Jambi. Di Riau pun terdapat beberapa kota di dalamnya seperti Kabupaten Bengkalis, Kabupaten Indragiri Hilir, Kabupaten Indragiri Hulu Kabupaten Kampar, Kabupaten Kuantan Singingi, Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Siak, Kabupaten Kepulauan Meranti, Kota Dumai, Dan Kota Pekanbaru.

Jarak antara kota-kota di Provinsi Riau dominannya cukup jauh, terdapat beberapa alternatif yang biasa digunakan oleh masyarakat riau sendiri, yaitu penggunaan transportasi umum maupun transportasi pribadi. Juga terdapat salah satu alternatif nya yaitu penggunaan jasa travel, penggunaan jasa travel ini cukup sering digunakan oleh kalangan masyarakat riau dikarenakan masyarakat cukup

memperhatikan tingkat kenyamanan dan kualitas pelayanan. Jasa layanan travel ini memiliki berbagai macam pilihan seperti penggunaan mobil atau minibus.

Kota Pekanbaru menjadi pusat dari seluruh kota dan kabupaten yang ada di Provinsi Riau. Perkembangan kota pekanbaru tidak lupa pula harus menimbulkan efek yang bermanfaat untuk masyarakat, salah satunya yaitu lapangan pekerjaan. Sebagai kota dengan jumlah penduduk terbanyak dan terpadat di Provinsi Riau kota Pekanbaru memiliki mobilitas yang tinggi, mobilitas ini tidak hanya di akibatkan oleh faktor faktor yang ada di kota Pekanbaru tetapi juga faktor diluar Pekanbaru, salah satu contohnya adalah masyarakat banyak mencari kehidupan yang lebih layak dikota Pekanbaru.

Kota pekanbaru dan Bagansiapi api tidak dapat dipisahkan. Dengan jarak yang tidak terlalu jauh dan letak geografis bagan siapi api yang berada di perbatasan selat malaka, maka hal ini merupakan suatu keuntungan dibidang kelautan dan perikanan. Banyak tempat di Pekanbaru yang memasok bahan ikannya dari daerah bagan siapi api. Hal ini tentunya dilihat sangat berpeluang bagi para pelaku di industry transportasi, salah satunya jasa travel baik penumpang maupun barang.

Tetapi kondisi infrastruktur dari bagan siapi api menuju pekanbaru atau sebaliknya kurang memadai, salah satu contohnya adalah jalan , banyak ditemukan jalan yang rusak dan berlubang di sepanjang jalan. Hal ini membahayakan bagi supir dan penumpang apabila tidak focus dan hati hati . ditambah lagi jarak tempuh yang terbilang cukup jauh yaitu 244 Km dan 7 jam perjalanan membuat sopir kecapekan

dengan medan yang disebutkan diatas, bahkan bisa saja hilang focus akibat kondisi jalan yang tidak layak di lalui.

Salah satu perusahaan jasa transportasi yang ada di kota Pekanbaru, yang telah lama berdiri dan berkembang sangat pesat hingga pada saat ini adalah PT. Indah Karya Madani. Bukan suatu hal yang mudah untuk mencapai keberhasilan bagi PT. Indah Karya Madani, oleh sebab itu PT. Indah Karya Madani menyediakan sarana dan prasarana yang cukup memadai untuk pelanggan.

Tabel 1.1 Sarana dan Prasarana PT. Indah Karya Madani Pekanbaru

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah	Fasilitas Pendukung	Luas Area
1	Gedung Kantor	1 Unit	-	4 x 18 cm
2	Ruang Kerja	2 Unit	Meja, kursi, ac	4 x 4 cm
3	Ruang Tunggu	1 Unit	Meja, kursi, tv, kipas	4 x 6 cm
4	Tempat Parkir	1 Unit	Kanopi	6 x 12 cm

Sumber: Data PT. Indah Karya Madani Pekanbaru 2021

Pada tahun 1997 PT. Indah Karya Madani hanya memiliki 1 tipe jenis armada yang beroperasi yaitu kelas ekonomi. Namun, seiring berjalannya waktu dan perkembangan dalam dunia transportasi darat kini PT. Indah Karya Madani telah memiliki tipe transportasi executive yaitu kijang inova. Berikut tipe transportasi yang dimiliki PT. Indah Karya Madani Pekanbaru:

Tabel 1.2 Tipe Transportasi PT. Indah Karya Madani Pekanbaru di Pekanbaru

Kelas	Tahun, Jumlah, dan Tipe Kendaraan	Jam Keberangkatan	Kapasitas Penumpang	Rute	Harga
Ekonomi	- Minibus Isuzu Elf 2006 (3)	08.00 wib	16 penumpang	Pekanbaru - Minas	30.000
				Pekanbaru - Kandis	40.000
	- Minibus Isuzu Elf 2007 (4)	10.00 wib		Pekanbaru - Duri	50.000
		14.00 wib		Pekanbaru - Ujung Tanjung	80.000
		17.00 wib		Pekanbaru - Bagan siapi-api	90.000
Executive	- Kijang Inova 2017 (3)		6 penumpang	Pekanbaru - Minas	70.000
				Pekanbaru - Kandis	80.000
	- Kijang Inova 2018 (3)	08.00 wib		Pekanbaru - Duri	90.000
		10.00 wib		Pekanbaru - Ujung Tanjung	120.000
		14.00 wib		Pekanbaru - Bagan siapi-api	140.000

Sumber: Data PT. Indah Karya Madani Pekanbaru 2021

Total keseluruhan armada pada tahun 2021 PT. Indah Karya Madani Pekanbaru dengan tujuan Bagan Siapi-api adalah:

1. Executive : 8 Armada
2. Ekonomi : 10 Armada

Kelebihan PT. Indah Karya Madani dibandingkan jasa angkutan lain dengan tujuan yang sama adalah PT. Indah Karya Madani memiliki dua tipe kendaraan yang bisa dipilih oleh setiap penumpang, baik tipe executive atau pun tipe Ekonomi. Sedangkan para pesaing hanya memiliki satu tipe kendaraan yaitu tipe executive, walaupun hanya memiliki satu tipe dengan berjalannya waktu para pesaing mulai melakukan inovasi terbaru dan penumpang pun tak jarang pindah ke perusahaan para pesaing tersebut. Berikut ada beberapa perbedaan antara mobil kelas ekonomi dan kelas executive:

Tabel 1.3 Perbedaan Kelas Ekonomi dan Kelas *Executive* PT. Indah Karya Madani Pekanbaru

Kelas Ekonomi	Kelas Executive
<ol style="list-style-type: none"> 1. Harga tiket terjangkau. 2. Muatan penumpang lebih banyak. 3. Armada tidak dilengkapi AC. 4. Tidak tersedia snack/makanan ringan. 5. Tidak adanya fasilitas penjemputan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Harga tiket mahal. 2. Muatan penumpang lebih sedikit menjadikan penumpang lebih nyaman. 3. Fasilitas lebih nyaman karena menggunakan AC. 4. Tersedia snack/makanan ringan bagi penumpang kelas executive. 5. Waktu penjemputan lebih cepat dibanding kelas ekonomi sehingga lebih cepat sampai.

Sumber: Data PT. Indah Karya Madani 2021

Dari data diatas dapat dilihat beberapa kelebihan yang dimiliki masing-masing armada pada PT. Indah Karya Madani, dari kelas ekonomi memiliki kelebihan dengan harga tiket yang lebih terjangkau dan muatan penumpang yang lebih banyak,

namun kelas ekonomi tidak dilengkapi dengan fasilitas AC dan tidak tersedianya minuman ringan. Sedangkan kelas *executive* memiliki beberapa kelebihan unggul yaitu muatan penumpang lebih sedikit sehingga menjadikan penumpang lebih nyaman dalam perjalanan, jarak jemput yang lebih cepat, fasilitas nyaman karena menggunakan AC, tersedia snack dan muatan penumpang lebih sedikit.

Selain itu, terdapat beberapa syarat untuk merekrutmen para sopir di PT. Indah Karya Madani ini yaitu dengan wajib memiliki KTP (Kartu Tanda Penduduk), berumur minimal 25 tahun, memiliki sim B1 umum, dan harus memiliki pengalaman kerja sebagai sopir minimal 1 tahun.

Berdasarkan perkembangan PT. Indah Karya Madani dapat pula dilihat data jumlah penumpang selama empat tahun terakhir 2018-2021.

Tabel 1.4 Data Penumpang Pada PT. Indah Karya Madani Pekanbaru Tahun 2018 - 2021

Tahun	Target Perusahaan (orang)	Jumlah Pelanggan yang diangkut (orang)	Persentasi Pencapaian Target (%)
2018	14.040	11.170	79.55%
2019	15.840	10.995	69.41%
2020	18.000	11.014	61.18%
2021	18.000	11.880	66%

Sumber: Data PT. Indah Karya Madani Pekanbaru 2021

Berdasarkan data diatas dapat dilihat pada tahun 2018 jumlah penumpang yang menggunakan jasa transportasi PT. Indah Karya Madani sebanyak 11.170 orang dan pada tahun 2019 mengalami penurunan jumlah penumpang sebanyak 10.995 orang saja dan pada tahun 2020 jumlah penumpang mengalami sedikit kenaikan yaitu

11.014 orang, namun pada tahun 2021 jumlah penumpang pada PT. Indah Karya Madani kembali mengalami kenaikan sebanyak 11.880 orang.

Untuk mengatasi hal tersebut dalam menghadapi pesaing, pengurus PT. Indah Karya Madani saling meningkatkan mutu dan kualitas atau pelayanan yang ada. Misalnya dengan memasang wifi di area perkantoran agar para penumpang tidak jenuh jika menunggu lama, menciptakan suasana yang asri di area perkantoran, merombak bagian dalam interior mobil dan menciptakan suasana yang bagus untuk penumpang agar penumpang merasa nyaman, memperhatikan tingkat kebersihan mobil dan lain sebagainya. Disamping itu pihak PT. Indah Karya Madani juga memberikan harga *discount* tiket kepada seluruh pelanggan. Tetapi semua peningkatan tersebut akan lebih ditunjang dengan adanya kualitas pelayanan yang maksimal dari pihak pengelola atau karyawan PT. Indah Karya Madani.

Dalam beroperasi dilapangan, terkadang minibus menaikkan penumpang di luar batas kapasitasnya, waktu keberangkatan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan, bahkan sopir menghidupkan musik terlalu keras saat dalam perjalanan, dan ketika mengendarai mini bus terlalu cepat sehingga membuat penumpang merasa takut dan tidak nyaman serta lama berhenti ditempat pemberhentian untuk menunggu penumpang. Namun, begitu pentingnya transportasi bagi kehidupan manusia, maka perlu dilakukan pengelolaan atau manajemen transportasi yang baik.

Sebagai salah satu Perusahaan Transportasi di Provinsi Riau yang Membuka Trayek Pekanbaru – Bagan siapi api, dengan melewati daerah yang menjadi sentra sentra ekonomi contohnya minas, kandis, ujung tanjung maka alangkah lebih baiknya

infrastruktur jalan diperbaiki karena hal ini merupakan urat nadi perekonomian Masyarakat Rokan hilir. Penumpang yang menggunakan jasa angkutan dari PT. Indah Karya Madani merasa tidak nyaman karena infrastruktur jalan yang kurang baik seperti contoh jalan yang bergelombang, terdapat banyak lubang di sepanjang jalan menuju Kota Bagan siapi api, bahkan saat malam hari beberapa Penerangan jalan umum tenaga surya tidak berfungsi Hal ini membahayakan bagi Sopir dan penumpang karena bisa menyebabkan kecelakaan.

Pemerintah hadir dengan memberikan solusi bagi masyarakat Rokan hilir terutama masyarakat Bagan siapi api, yaitu dengan dibangunnya 2 pintu tol. Sehingga harapan para pelaku industry transportasi mobilitas makin meningkat baik dari Bagan siapi api maupun dari kota Pekanbaru

Kompetensi khusus yang terdapat dalam PT. Indah Karya Madani yang berakibat pada kepemilikan keunggulan komparatif. Keterbatasan, keterampilan dan kemampuan yang menjadi penghalang bagi kinerja perusahaan. Kesempatan yang biasanya tidak datang berulang-ulang dan dalam waktu yang sangat singkat, sehingga diperlukan antisipasi dan waktu yang tepat serta kecenderungan lingkungan yang tidak menguntungkan dapat merugikan posisi perusahaan. Berdasarkan gambaran latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Manajemen Operasi Jasa Pada PT. Indah Karya Madani Di Pekanbaru”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah yaitu:

“Apakah Manajemen Operasi Jasa Pada PT. Indah Karya Madani di Pekanbaru sudah berjalan dengan efektif?”

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini didasarkan pada perumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, adalah:

Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Manajemen Operasi Jasa Pada PT. Indah Karya Madani Di Pekanbaru sudah efektif atau belum

1.3.2 Manfaat Penelitian

Disamping tujuan, manfaat dari penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
 - a. Dengan melakukan penelitian ini penulis mendapatkan pengalaman dan dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama di bangku perkuliahan untuk menghadapi masalah yang kongkrit yang terjadi di lapangan.
 - b. Sebagai studi banding antara pengetahuan teori dengan praktek yang ada dilapangan.

2. Bagi Perusahaan

- a. Bagi pihak perusahaan diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam menyempurnakan kualitas perusahaan tersebut.
- b. Sebagai bahan perencanaan dan perkembangan bagi perusahaan dalam mengatasi masalah yang ada dalam perusahaan.

3. Bagi Pihak Lain

- a. Sebagai suatu karya ilmiah yang baik dan bermanfaat bagi pembaca untuk menambah wawasan dan pengetahuan khususnya yang berminat dalam bidang manajemen operasional.
- b. Dari hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan untuk penelitian lebih lanjut.

1.4 Sistematika Penulisan

Gambaran secara umum dan untuk memudahkan pembahasan proposal ini, maka penulisan ini dibagi kedalam enam bab dan setiap bab dibagi ke dalam beberapa sub bab, maka sistematika penulisan yang direncanakan adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dikemukakan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Pada bab ini akan diuraikan teori-teori yang digunakan dalam penelitian, yang terdiri dari pengertian atau pendapat yang berkenaan dengan manajemen operasi, manajemen operasi jasa, dan strategi operasi jasa serta batasan lain yang dianggap perlu untuk teori pedoman sebagai tahap penganalisaan masalah, hipotesis dan variabel penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel serta teknik pengolahan data dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, sejarah perusahaan, dan visi & misi dan bab ini menjelaskan mengenai hasil dari penelitian yang dilakukan dan dengan pembahasan masalah yang dihubungkan teori-teori yang berlaku.

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan akhir yang sesuai dengan tujuan awal penelitian, selanjutnya diberikan saran-saran atas temuan dari hasil penelitian.

BAB II

TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

2.1 Telaah Pustaka

2.1.1 Pengertian Manajemen Operasi

Menurut Chase et al (dalam Ariani,2011:2) Manajemen operasi didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang meliputi desain, operasi, dan perbaikan sistem yang menciptakan dan menyampaikan produk dan jasa atau pelayanan. Manajemen operasi adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output (Jay Haizer dan Bery Rander, 2009).

Menurut Stevenson dan Choung (2014), dijelaskan bahwa manajemen operasi merupakan manajemen dari bagian operasi yang bertanggung jawab untuk menghasilkan barang atau jasa. Menurut Russel dan Taylor (2011), manajemen operasi sering didefinisikan sebagai proses transformasi input, (seperti bahan, mesin, tenaga kerja, manajemen, dan modal diubah menjadi output (barang dan jasa).

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen operasi merupakan suatu kegiatan yang berhubungan dengan aktifitas produksi pembuatan barang maupun jasa atau melalui proses dari input sumber daya produksi menjadi suatu output yang diinginkan.

Penciptaan barang atau jasa meliputi transformasi atau perubahan input menjadi output. Berbagai input seperti modal, tenaga kerja, peralatan, fasilitas dan informasi yang digunakan untuk menciptakan barang atau jasa dengan menggunakan satu atau lebih proses transformasi (misalnya seperti menyimpan, mengangkut,

maupun memperbaiki). Untuk memastikan bahwa output yang diinginkan telah diperoleh, organisasi dapat mengukurnya pada berbagai poin dalam proses transformasi (umpan balik) lalu membandingkan dengan standar yang telah ditentukan sebelumnya untuk menentukan apakah tindakan perbaikan ini diperlukan (pengendalian).

Dalam jasa transportasi travel ini, manajemen operasional dimulai dari input, yaitu tenaga kerja, jenis barang, peralatan, dan fasilitas di perusahaan. Sedangkan proses transformasi dalam jasa transportasi dan pengiriman barang ini adalah pelayanan, waktu keberangkatan dan waktu pengiriman barang. Hasil dari output dalam jasa pengiriman barang adalah ketetapan waktu dalam mengirimkan barang, serta kondisi barang pada saat sampai ke tempat tujuan dan kepuasan pelanggan terhadap jasa pengiriman yang diberikan. Dan yang terakhir dilakukan adalah pengendalian yaitu apakah ada keterlambatan dalam mengirimkan barang, complain pelanggan terhadap jasa pengiriman yang digunakan dan apakah ada kerusakan barang pada saat mengirimkan barang ke pelanggan.

2.1.2 Fungsi-Fungsi Operasi

Menurut Russel dan Taylor (2009), dalam buku Manajemen Operasi Jasa, Kegiatan dalam manajemen operasi meliputi mengorganisir pekerjaan, memilih proses, mendesain tata letak, mendesain pekerjaan, mengukur kinerja, pengendalian kualitas, penjadwalan kerja, pengelolaan persediaan,, dan perencanaan produksi. Manajer operasi berkaitan dengan orang, teknologi, dan batas waktu. Manajer tersebut membutuhkan keahlian teknis, konseptual, dan keperilakuan yang baik.

Manajemen operasi berkedudukan sama dengan ketiga manajemen fungsional lain, yaitu manajemen pemasaran, manajemen keuangan, dan manajemen sumber daya manusia. operasi merupakan inti teknikal yang berhubungan dengan ketiga manajemen fungsional lainnya.

Untuk mendapatkan dan sebagai modal utama menjalankan proses produksi, operasi menyediakan data produksi dan persediaan, data kebutuhan dana produksi pada bagian keuangan untuk dicarikan sumber dana oleh keuangan. Pemasaran menyediakan informasi mengenai peramalan penjualan, permintaan dan umpan balik pelanggan, dan informasi pengembangan produk dan promosi. Operasi memberikan informasi pada pemasaran mengenai ketersediaan produk atau jasa, perkiraan lead time, status pemesanan, dan jadwal pengiriman atau penyimpanan. Untuk kebutuhan sumber daya manusia, operasi mengharapkan sumber daya manusia untuk mengadakan rekrutmen, melatih, mengevaluasi, dan memberikan penghargaan pada karyawan untuk membantu. Operasi juga berinteraksi dengan pemasok untuk memesan bahan baku, berkomunikasi mengenai kebutuhan bahan, mengadakan negoisasi, menjamin kualitas produk, dan finalisasi spesifikasi perancangan.

Produk dan jasa dihasilkan dalam serangkaian kegiatan yang saling terkait. Akumulasi dari kegiatan tersebut membentuk suatu rantai nilai. Rantai nilai merupakan serangkaian proses yang menghasilkan produk atau memberikan pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Setiap kegiatan atau proses harus dapat memberikan nilai bagi kegiatan sebelumnya dengan mengurangi pemborosan dan biaya yang tidak perlu. Rantai nilai tersebut memperkuat hubungan antara proses

dengan kinerja yang mencakup proses internal, proses eksternal, dan pemasok. Konsep rantai nilai memfokuskan pada jenis proses pada rantai nilai tersebut. Ada dua jenis proses, yaitu proses inti (core process) dan proses pendukung (support process). Proses inti merupakan serangkaian kegiatan yang menyampaikan nilai pada pelanggan. Manajer dan karyawan berinteraksi dengan pelanggan eksternal dan membangun hubungan dengan mereka, mengembangkan produk dan jasa baru, berinteraksi dengan pemasok eksternal, dan menghasilkan produk dan jasa atau pelayanan untuk pelanggan eksternal. Sementara itu, proses pendukung memberikan sumber daya dan input yang penting ke dalam proses inti yang penting bagi pengelolaan kegiatan perusahaan atau organisasi. Menurut Krajewski et al. (2007), ada empat proses inti, yaitu:

1. Proses hubungan dengan pelanggan atau yang disebut pengelolaan hubungan dengan pelanggan.

Karyawan terlibat dalam proses hubungan dengan pelanggan dengan cara mengidentifikasi, menarik, dan membangun hubungan dengan pelanggan eksternal, dan membantu pengiriman atau penyampaian kebutuhan dan harapan pelanggan. Fungsi tradisional seperti pemasaran dan penjualan merupakan bagian dari proses tersebut.

2. Proses pengembangan produk atau jasa baru.

Karyawan terlibat dalam proses pengembangan produk atau jasa baru dengan mendesain dan mengembangkan produk atau jasa baru tersebut. Produk atau jasa baru tersebut dikembangkan sesuai dengan spesifikasi pelanggan eksternal.

3. Proses pemenuhan pesanan.

Proses pemenuhan pesanan meliputi kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan untuk menghasilkan produk dan menyampaikan jasa atau pelayanan serta menyampaikan produk kepada pelanggan eksternal.

4. Proses hubungan dengan pemasok.

Dalam proses tersebut karyawan memilih pemasok jasa, bahan baku, fasilitas, dan informasi dengan cepat dan efisien.

Sementara itu proses pendukung yang dibutuhkan meliputi penggabungan modal, penganggaran, rekrutmen dan pelatihan karyawan, evaluasi dan pemberian penghargaan bagi karyawan, dukungan dan pengembangan sumber daya manusia, system informasi, dan manajemen fungsional.

Dalam perusahaan jasa, terdapat rantai keuntungan jasa (service profit chain) yang meliputi kepuasan dan loyalitas pelanggan yang akan mendorong serangkaian kinerja yang menghubungkan antara kualitas, produktivitas, nilai pelayanan, kepuasan dan loyalitas pelanggan, sehingga dapat mendorong keuntungan dan pertumbuhan (Silvestro, 2002). Silvestro (2002) juga menyatakan bahwa manajemen operasi, manajemen kualitas total (total quality management), manajemen sumber daya manusia, dan manajemen pelayanan akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan serta produktivitas dan profitabilitas organisasi. Hal ini terutama sangat diperlukan bagi perusahaan dengan karakteristik hubungan dengan staf tinggi, sedikit kesempatan untuk substitusi teknologi, hubungan dengan staf diperlukan untuk permasalahan nilai pelanggan, dan pelayanan dengan biaya tenaga kerja tinggi.

2.1.3 Pengertian Manajemen Operasi Jasa

Menurut Wright dan Race (2004:14), manajemen operasi jasa didefinisikan sebagai fungsi di dalam sebuah organisasi jasa yang berinteraksi dengan pelanggan dan memberikan pelayanan kepada pelanggan. Manajer operasi berperan dalam mengatur sumber daya agar dapat digunakan seefisien mungkin demi mencapai kepuasan pelanggan dengan batasan aturan dan ketersediaan sumber daya.

Berdasarkan definisi tersebut menjelaskan dalam manajemen operasional berfungsi untuk berinteraksi dengan pelanggan dalam memberikan pelayanan serta kepuasan sesuai dengan batasan, aturan, dan ketersediaan sumber daya.

2.1.4 Desain Operasi Jasa

Dalam perusahaan jasa, pelanggan tidak membeli barang atau jasa, melainkan membeli solusi terhadap permasalahan yang dihadapi, puas terhadap pemenuhan kebutuhannya, atau menikmati manfaat yang diperoleh. Desain produk dan jasa merupakan hasil kreativitas manusia. Pikiran manusia yang pertama kali adalah menciptakan sesuatu yang baru dalam konsep dan bagaimana membuatnya. Selain itu, pelanggan biasanya tidak menanyakan kreativitas penciptaan barang dan jasa. Hasil desain jasa adalah konsep atau ide, dan deskripsi proses. Ide untuk menyusun desain dan perbaikan jasa atau pelayanan dapat berasal dari berbagai sumber, baik dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan. Pelanggan bahkan dapat memberikan saran untuk memperbaiki jasa atau pelayanan tersebut. Basis data permintaan pelanggan harus dikumpulkan dan dikelola sehingga perbaikan dan

peningkatan kualitas pelayanan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan tersebut.

Agar mampu memberi pelayanan terbaik bagi konsumen, perusahaan perlu mendesain jasanya secara tepat. Tujuannya ialah mengurangi keluhan konsumen agar bisa diantisipasi secara maksimal oleh perusahaan. Maksimalisasi pelayanan bagi konsumen dapat diwujudkan dengan cara berikut:

- 1.1 Membuat desain pelayanan berdasarkan partisipasi pelanggan (mengikuti dan/atau mempertimbangkan permintaan pelanggan).
- 2.1 Mendesain pelayanan berdasarkan partisipasi pelanggan setelah pengiriman dilakukan (desain dapat dibuat setelah bertemu dengan pelanggan).
- 3.1 Mendesain pelayanan berdasarkan partisipasi pelanggan setelah pembuatan desain dan pelaksanaan pengiriman.

Keberhasilan organisasi jasa harus dimulai dari desain jasa karena desain jasa tidak dapat dilakukan dalam satu waktu. Organisasi harus menciptakan jasa atau pelayanan baru atau memperbaiki pelayanan yang ada karena kebutuhan dan harapan pelanggan berubah dengan cepat dan kebutuhan baru selalu muncul. Perubahan gaya hidup juga berpengaruh pada kebutuhan jasa atau pelayanan. Oleh karena itu, organisasi jasa harus tanggap terhadap berbagai perubahan, baik dari sisi pelanggan maupun pesaing. Hal inilah yang memotivasi organisasi untuk mengembangkan jasa atau pelayanan yang baru. Desain jasa mencakup pengembangan konsep jasa atau pelayanan dan desain sistem. Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam desain jasa, yaitu:

- a. Sistem penyampaian, yang meliputi struktur proses, cetak biru jasa atau pelayanan, dan posisi strategik.
- b. Desain fasilitas, yang meliputi lokasi jasa, arsitektur, aliran proses, dan tata letak.
- c. Lokasi, yang meliputi permintaan geografis, pemilihan lokasi, dan strategi lokasi.
- d. Perencanaan kapasitas, yang meliputi peran strategik, model antrian dan kriteria perencanaan.
- e. Informasi, yang meliputi teknologi dan penggunaan internet.
- f. Kualitas, yang meliputi pengukuran, kualitas desain, alat-alat pengendalian kualitas, perbaikan, dan six sigma.
- g. Pelayanan yang dihadapi, yang meliputi budaya, hubungan pasokan, dan outsourcing.
- h. Pengelolaan kapasitas dan permintaan, yang meliputi strategi, pengelolaan antrian, dan pengelolaan hasil.

Dalam perusahaan jasa, pelanggan merupakan pusat pertimbangan dalam mengambil keputusan. Pelanggan merupakan pusat dari strategi pelayanan, sistem pelayanan, dan karyawan yang memberikan pelayanan. Dari pandangan tersebut nampak bahwa perusahaan atau organisasi ada karena melayani pelanggan, sedangkan sistem dan karyawan yang ada digunakan untuk membantu melayani pelanggan. Perusahaan jasa juga ada untuk melayani pekerjaan karena pada umumnya bagaimana pelayanan diberikan tersebut mengikuti persepsi pelanggan. Oleh karena

itu, bagaimana perusahaan memperlakukan karyawannya akan berpengaruh pada bagaimana karyawan memperlakukan pelanggan. Apabila karyawannya terlatih dan termotivasi dengan baik, maka mereka akan berkeja dengan baik untuk pelanggannya.

Kegiatan operasional bertanggung jawab dalam sistem jasa, yaitu prosedur, peralatan, dan fasilitas dan bertanggung jawab untuk mengelola pekerjaan dari karyawan perusahaan jasa. Alasan utama mengadakan desain dan pengembangan jasa adalah memenuhi kebutuhan baru pelanggan dan perubahan kebutuhan pelanggan. Namun demikian, ada beberapa hal lain yang juga memotivasi organisasi untuk mendesain dan mengembangkan jasa baru, yaitu:

- a. Mencapai sasaran finansial, seperti laba, pangsa pasar, dan penghasilan.

Sasaran ini dapat tercapai dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang ada.

- b. Mendesain jasa merupakan kegiatan yang kompetitif.

Satu alasan kuat membuat desain produk adalah agar mampu memenangkan persaingan atau karena pesaing juga melakukan hal yang sama.

- c. Globalisasi.

Peningkatan persaingan global mendorong perusahaan mengadakan desain dan pengembangan jasa atau pelayanan dan memodifikasi jasa yang ada untuk memenuhi permintaan pelanggan yang berasal dari Negara lain.

d. Teknologi.

Dengan produk dan kemampuan baru, teknologi dapat memenuhi kebutuhan baru yang mensyaratkan pelayanan baru.

e. Regulasi/deregulasi.

Deregulasi memungkinkan beberapa perusahaan memasuki pasar yang belum terbuka sebelumnya. Sementara itu regulasi baru juga diciptakan seperti perlindungan lingkungan dan keamanan pelanggan. Regulasi tersebut menciptakan keinginan memperbaiki peralatan perusahaan, menciptakan jasa baru seperti hukum, konstruksi, konsultan yang mengkhususkan pada perlindungan terhadap lingkungan.

f. Pengurangan restriksi asosiasi profesional.

Sehubungan dengan deregulasi, beberapa industri yang terkait dengan pemerintah, asosiasi profesional juga melonggarkan restriksinya, seperti kode etik hukum, kedokteran, dan profesi arsitektur. Pengurangan restriksi tersebut mendorong desain jasa baru atau sistem penyampaian yang inovatif.

g. Pertumbuhan bisnis waralaba (franchising).

Hal ini memungkinkan pada franchisor memfokuskan pada inovasi jasa atau pelayanan, perluasan lini produk, perbaikan produk, dan pengembangan sistem penyampaian baru.

h. Keseimbangan penawaran dan permintaan.

Permasalahan yang sering kali dihadapi perusahaan adalah adanya peralatan yang menganggur di saat permintaan menurun dan adanya pelanggan yang

tidak terpuaskan karena permintaan naik. Untuk menyeimbangkan kondisi tersebut maka fluktuasi permintaan ini dapat diseimbangkan dengan desain dan pengembangan produk baru.

Selain itu, terdapat beberapa perbedaan antara produk dengan jasa atau pelayanan, maka dalam membuat desain produk maupun jasa harus memperhatikan berbagai perbedaan tersebut. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan adalah :

- a. Pelayanan atau jasa bersifat tidak nampak (Intangible).

Hal ini membuat desain jasa sulit dilakukan. Pelayanan adalah pengalaman yang berbeda antara individu yang satu dengan yang lain. Pelayanan juga lebih berisiko dari pada produk. Desain jasa dibuat dengan informasi dari pelanggan. Kualitas jasa atau pelayanan juga tergantung dari seberapa besar harapan pelanggan terhadap jasa yang dibutuhkan.

- b. Output pelayanan bervariasi.

Hal ini disebabkan beberapa penyedia jasa adalah unik dengan berbagai permintaan pelanggan yang bervariasi. Kualitas pelayanan dinilai dari reabilitas dan konsistensi pelayanan. Oleh Karena itu, desain jasa harus dapat diprediksi dan konsisten atau seragam untuk semua pelanggan.

- c. Jasa atau pelayanan mempunyai hubungan yang dekat dengan pelanggan.

Hal ini membuat penyedia jasa menggunakan keahlian dan otoritasnya untuk melayani pelanggan. Kedekatan hubungan dengan pelanggan berkaitan dengan efisiensi pelayanan dan kesulitan dalam pengendalian kualitasnya karena tidak

ada kesempatan untuk pengujian dan pengerjaan ulang. Walaupun demikian, hubungan langsung dengan pelanggan juga dapat menguntungkan pelayanan.

- d. Jasa atau pelayanan tidak dapat ditunda.

Pelayanan tidak dapat disimpan. Waktu dan tempat pelayanan merupakan hal yang penting. Desain jasa harus didefinisikan tidak hanya apa yang disampaikan tetapi juga ke mana dan kapan.

- e. Jasa atau penyampaian jasa tidak dapat dipisahkan.

Desain pelayanan mencakup apa, di mana, kapan, dan bagaimana jasa atau pelayanan disampaikan. Keputusan mengenai bagaimana partisipasi pelanggan dalam proses pelayanan, mana tugas yang harus dikerjakan dengan kedatangan pelanggan, mana tugas yang dikerjakan di luar harapan pelanggan, peran, dan otoritas penyedia jasa harus sudah direncanakan.

- f. Jasa cenderung teresentralisasi dan menyebar secara geografis.

Beberapa penyedia jasa sering kali membuat keputusan sendiri. Hal ini disebabkan jasa atau pelayanan bersifat situasional (contingencies).

- g. Jasa atau pelayanan dikonsumsi lebih banyak dari pada produk.

Hal ini menyebabkan dalam setiap hari perlu dilakukan desain jasa yang harus disertai dengan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan dari pada produk.

- h. Jasa atau pelayanan dapat dengan mudah disamakan.

Pesaing dapat meniru pelayanan dengan mudah, sehingga penyedia jasa harus berusaha untuk lebih baik dari pada pesaingnya. Oleh Karena itu, pengenalan

jasa atau pelayanan baru dan perbaikan pelayanan terjadi lebih cepat dari pada pengenalan produk baru.

2.1.5 Tahapan Manajemen Operasional

Menurut Sukarna (2012:10) bahwa ada empat tahapan dalam manajemen operasional yaitu:

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah pemilih fakta dan penghubungan fakta-fakta serta pembuatan dan penggunaan pemikiran-pemikiran atau asumsi-asumsi untuk masa yang akan datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Proses ini berupaya mengantisipasi permasalahan di masa yang akan datang. Fungsi ini berguna untuk merencanakan dan menentukan strategi dan taktik yang tepat untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Gambaran lebih mudahnya yaitu suatu proses seorang manajer atau pihak-pihak manajemen dalam memutuskan tujuan yang ingin dicapai dan menetapkan strategi. Tidak hanya itu saja, tapi juga melakukan analisis keberhasilan dengan melakukan perbandingan. Berikut contoh fungsi perencanaan dalam manajemen di perusahaan:

- a. Menentukan target pasar
- b. Menyusun dan memutuskan strategi untuk menjangkau target pasar yang telah ditentukan
- c. Menentukan sumber daya yang dibutuhkan
- d. Menetapkan standar pencapaian perusahaan

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah penentuan, pengelompokan, dan penyusunan macam-macam kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, penempatan orang-orang, terhadap kegiatan-kegiatan ini penyediaan factor-faktor fisik yang cocok bagi keperluan kerja dan penunjukkan hubungan wewenang, yang dilimpahkan terhadap setiap orang dalam hubungannya dengan pelaksanaan setiap kegiatan yang diharapkan.

Pengorganisasian merupakan proses yang menyangkut dengan strategi dan taktik yang sudah direncanakan. Fungsi pengorganisasian juga untuk melakukan tata kelola yang melibatkan sumber daya untuk mengembangkan produktivitas perusahaan. Fungsi pengorganisasian dapat dikatakan juga sebagai upaya pengelolaan yang dilakukan oleh pihak manajemen terhadap segala unsur pada perusahaan. Unsur yang dimaksud meliputi bahan mentah, alat produksi, dan tenaga kerja agar berfungsi dengan efisien. Berikut ini beberapa contoh fungsi pengorganisasian pada perusahaan:

- a. Menetapkan formasi tim kerja dan memberikan tugas dan tanggungjawab ke setiap karyawan
- b. Mengalokasikan sumber daya yang ada dan menetapkan prosedur yang diperlukan
- c. Melakukan proses perekrutan, penyeleksian, pelatihan, dan pengembangan karyawan

3. Pengarahan (*Actuating*)

Pengarahan adalah membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar supaya berkendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan.

Fungsi pengarahan juga merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan manajemen dalam melakukan pengarahan, membimbing, dan menggerakkan, dan mengatur segala kegiatan perusahaan. Tugas pimpinan manajemen pada fungsi manajemen pengarahan ini sangat berpengaruh dalam pencapaian perencanaan yang sudah disusun dan ditetapkan oleh perusahaan. Berikut beberapa contoh kegiatan pada fungsi pengarahan pada perusahaan:

- a. Memberikan bimbingan dan memotivasi semua karyawan agar bekerja lebih optimal
- b. Memberikan pengarahan dan tugas kepada karyawan secara rutin terkait dengan tanggungjawab mereka
- c. Memberikan penjelasan secara detail tentang kebijakan yang sudah ditetapkan perusahaan

4. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan bilamana perlu melakukan perbaikan-perbaikan sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana. Fungsi manajemen pengawasan merupakan upaya yang dilakukan oleh pihak manajemen

untuk menilai suatu kinerja berdasarkan standar yang telah ditetapkan perusahaan. Fungsi ini juga meliputi berbagai upaya perbaikan jika memang terjadi masalah yang mengharuskan untuk segera dilakukan. Berikut beberapa contoh kegiatan pada fungsi pengawasan pada perusahaan:

- a. Melakukan evaluasi terhadap keberhasilan yang telah dicapai dengan mengikuti indikator standar yang telah ditentukan perusahaan.
- b. Melakukan koreksi dan perbaikan atas permasalahan atau kesalahan yang terjadi dalam produktivitas perusahaan.
- c. Memberikan solusi dan jalan keluar saat terjadi masalah kinerja perusahaan.

Semua hal ini menjelaskan mengapa kebutuhan perusahaan akan manajemen sangat penting dan wajib. Fungsi manajemen bertugas melakukan berbagai pekerjaan yang akan membuat aktivitas dan produktivitas perusahaan berjalan dengan lebih efisien.

2.1.6 Pengertian Jasa

Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan kasat mata dan satu pihak kepada pihak lain. Pengertian tersebut merupakan pengertian umum dari jasa. Pengertian luas dari jasa yaitu kegiatan yang dapat didefinisikan dengan sifat tidak dapat diraba, yang direncanakan sebagai pemenuhan kepuasan dari pelanggan.

Menurut Hakseveret et al (dalam Ariani, 2011:18) jasa atau pelayanan (*services*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk, dan kegunaan psikologis. Jasa dan pelayanan dilakukan dengan interaksi antara pelanggan dan karyawan penyedia jasa atau pelayanan tersebut.

Dalam perusahaan jasa, pelanggan merupakan input. Jasa atau pelayanan yang disediakan oleh penyedia jasa tidak dapat dilaksanakan tanpa kehadiran pelanggan sebagai input pelayanan tersebut. Kepemilikan jasa juga hanya dapat dirasakan oleh pelanggan. Selain itu, informasi sebagai input juga diperlukan dalam perusahaan jasa. Industri jasa juga dapat diukur sama dengan industri manufaktur, yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, dan efisiensi (Johnston, 2005).

2.1.7 Karakteristik Jasa

Beberapa peneliti menyusun karakteristik jasa yang unik dan berbeda dari karakteristik produk. Sampson dan Froehle (2006) mengkarakteristikan jasa ke dalam lima karakter, yaitu heterogenitas atau keragaman, keserempakan atau simultan atau terpisahkan, mudah rusak, sulit dipahami atau tidak nampak, dan adanya partisipasi pelanggan.

1. Partisipasi Pelanggan Dalam Proses Pelayanan

Keberadaan pelanggan sebagai partisipan dalam proses pelayanan membutuhkan perhatian dalam desain fasilitas yang berbeda dari perusahaan manufaktur.

2. Keserempakan

Pelayanan diciptakan dan dikonsumsi secara serempak atau simultan dan tidak dapat disimpan sebagai ciri penting dalam pengelolaan jasa atau pelayanan.

3. Mudah Rusak

Jasa atau pelayanan merupakan komoditi yang cepat rusak. Pelayanan tidak dapat disimpan, sehingga banyak kerugian yang dirasakan bila tidak ada pelanggan yang datang.

4. Intangibilitas (Pelayanan)

Pelayanan merupakan ide dan konsep, sedangkan produk merupakan sesuatu yang nampak. Untuk pelayanan, pelanggan harus bersandar pada reputasi perusahaan.

5. Keragaman atau Heterogenitas

Kombinasi ciri pelayanan yang sulit dipahami dan pelanggan sebagai partisipan dalam sistem penyampaian pelayanan menghasilkan variasi pelayanan antar pelanggan.

2.1.8 Pengorganisasian Layanan Jasa

Pengorganisasian layanan jasa merupakan proses yang menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan didesain dalam sebuah struktur organisasi yang tepat dan tangguh, sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif dan dapat memastikan bahwa semua pihak yang terlibat dalam organisasi dapat bekerja secara efektif dan efisien guna pencapaian tujuan organisasi tentang memberikan layanan jasa yang baik untuk pelanggan atau konsumen.

Dalam hal ini untuk penunjang layanan jasa yang telah ditawarkan kepada para konsumen maka dalam pelaksanaannya diperlukan Konsep dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa. Konsep ini yang merupakan faktor penilaian yang

merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan. Menurut Tjiptono, menyimpulkan bahwa ada lima dimensi ServQual (Service Quality) yang dipakai untuk mengukur kualitas dalam pelaksanaan pelayanan jasa, yaitu:

a. *Tangibles*

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.

b. *Reliability*

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.

c. *Responsiveness*

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

d. *Assurance*

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.

e. *Emphaty*

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

2.1.9 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang peneliti pakai dalam penelitian ini adalah:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Alat/Metode Analisis	Hasil Penelitian
1.	Briliandika Christi Wanudjaya (2017)	Analisis Manajemen Operasi Perusahaan Jasa Forwarder PT. Kharisma Jasa Gemilang	Kualitatif Deskriptif	Dari hasil ini menunjukkan bahwa proses bisnis perusahaan dapat terus berjalan dengan sukses meskipun masih ada kendala seperti risiko keamanan, perencanaan perusahaan yang buruk, dan risiko regional.
2.	Muldiana (2020)	Analisis Manajemen Operasi Jasa Pengirimiman Pada PT. Indah Logistic Pekanbaru	Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Indah Logistic Pekanbaru dalam operasional perusahaan dibutuhkan perbaikan diantaranya memperluas jaringan perusahaan dengan membuka pelayanan pengiriman barang jalur laut dan udara, dan memperbaiki website resmi perusahaan agar pelanggan bias mengecek nomor resi pengiriman barang secara langsung di website resmi perusahaan.
3.	Edwin Hastawi Atmaja (2017)	Analisis Manajemen Operasional Paket Wisata City Tour Surakarta Di PT. Kirana Surya Gemilang Yogyakarta	Kualitatif Observasi	Penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen operasional paket wisata kota dapat dibaca dari bagaimana bereaksi atau bereaksi terhadap permintaan konsumen, bagaimana menghitung metode biaya

				dasar, kinerja tur dan evaluasi pasca tur meningkat. Kirana Tour telah berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengelola operasional.
4.	Nur' Azhma Wati (2022)	Analisis Manajemen Operasional Jasa PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru	Kualitatif Deskriptif	hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan manajemen operasi jasa sudah baik dan memuaskan jamaah, serta sudah efektif sesuai dengan SOP yang telah dirancang.

Sumber : Data olahan, 2021

2.1.10 Kerangka Fikir

Kerangka fikir merupakan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen yang disusun berdasarkan teori yang ada, sebagai berikut Sugiyono (2010:66):



Gambar 2.1 Kerangka Fikir

2.2 Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan, maka hipotesis yang dirumuskan adalah “Diduga Manajemen Operasi Jasa Pada PT. Indah Karya Madani Pekanbaru sudah efektif”

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif, dimana metode ini menekankan pada proses penelusuran data atau informasi di PT. Indah Karya Madani hingga dirasakan telah cukup digunakan untuk membuat suatu interpretasi. Pengamatan yang dilakukan sampai pada pemahaman secara mendalam, sehingga tidak terjatuh dalam pengetahuan tentang suatu informasi yang dianggap sudah final sesuai dengan pembahasan yang diteliti terkait strategi manajemen operasi jasa.

3.2 Objek Penelitian

Penelitian dilakukan pada PT. Indah Karya Madani di JL. SM.AMIN / Arengka II Ruko 40 No. 05 Pekanbaru.

3.3 Operasional Variabel

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Menurut Wright dan Race (2004:14) Menurut Manajemen operasi jasa didefinisikan sebagai fungsi di dalam sebuah organisasi jasa yang berinteraksi dengan pelanggan dan memberikan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Perencanaan ❖ Pengorganisasian 	<ul style="list-style-type: none"> • Tenaga Kerja • Alat Transportasi (Jenis Armada) • Fasilitas • Pelayanan • Waktu Penjemputan • Waktu Pengantaran • Ketepatan Penjemputan

<p>kepada pelanggan. Manajer operasi berperan dalam mengatur sumber daya agar dapat digunakan seefisien mungkin demi mencapai kepuasan pelanggan dengan batasan aturan dan ketersediaan sumber daya.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Pengarahan ❖ Pengawasan 	<ul style="list-style-type: none"> • Keterlambatan • Komplain Pelanggan • Pengawasan terhadap fasilitas • Pengawasan terhadap pelayanan karyawan • Pengawasan terhadap SOP • Pengawasan terhadap armada
--	--	---

Sumber: Data Olahan, 2021

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh penumpang PT. Indah Karya Madani Pekanbaru yang menggunakan jasa perusahaan pada tahun 2021.

3.4.2 Sampel

Ukuran sampel diambil dengan menggunakan Rumus Hair. Rumus Hair digunakan karena ukuran populasi yang belum diketahui dengan pasti. Menurut Hair (2010:176) bahwa apabila ukuran sampel terlalu besar misalnya 400, maka metode menjadi sangat sensitif sehingga sulit untuk mendapatkan ukuran-ukuran goodness of fit yang baik. Sehingga disarankan bahwa ukuran sampel minimum adalah 5-10 observasi untuk setiap parameter yang diestimasi.

Metode pengambilan sampel dilakukan secara *Purposive Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu, yaitu:

- 1) Berusia >17 tahun
- 2) Sudah pernah menggunakan jasa Travel PT. Indah Karya Madani minimal 1 kali.

Sampel dalam penelitian ini berasal dari dua sumber yaitu wawancara dan kuesioner dengan satu orang kasir sebagai sumber informasi yang di wawancarai. Adapun Penentuan ukuran sampel responden menggunakan rumus Hair, yaitu 5 x indikator. Karena Indikator dalam penelitian ini ada 13, maka jumlah sampel sebesar $5 \times 13 = 65$ orang responden.

3.5 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data objek yang diperoleh melalui observasi. Sumber data dari penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti melalui kegiatan wawancara, observasi, dokumentasi, dan kuisisioner (Riayantodan Hatmawan 2020;29). Sedangkan data sekunder yaitu data yang didapat dari pihak perusahaan yang diteliti dan peneliti dapat menggunakan data tersebut sesuai dengan kebutuhan.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulisan menggunakan teknik pengumpulan data melalui :

a. Wawancara

Yaitu salah satu metode pengumpulan data secara langsung dan informasi yang telah ditentukan. Wawancara ini dilakukan untuk mengetahui apa saja informasi yang terkait dalam manajemen operasi jasa yang ada di PT. Indah Karya Madani.

b. Observasi (pengamatan)

Pengamatan secara langsung kelapangan untuk melengkapi data-data yang diperlukan oleh penulis.

c. Kuesioner atau angket

Yaitu suatu metode pengumpulan data yang di aplikasikan dengan bantuan daftar pertanyaan yang telah di formasikan mengacu kepada indicator penelitian dan disebarkan kepada responden/pelanggan yang dipakai menggunakan skala likert yang merupakan skala jenis ordinal. Dimana dalam penelitian ini skala jawaban responden diberi bobot dari 1 sampai dengan 5 dengan ketentuan sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala Likert Untuk Kuesioner Positif

Jawaban Responden	Bobot
Sangat Baik	5
Baik	4
Kurang Baik	3
Tidak Baik	2
Sangat Tidak Baik	1

Sumber : Puspita, 2019

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data yang di lakukan dalam penelitian ini dapat menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu dengan menjelaskan beberapa situasi, dengan membahas data dan informasi yang sudah ada pada PT. Indah Karya Madani Pekanbaru dan hasil pengumpulan kuisoner.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Indah Karya Madani adalah perusahaan dibidang jasa angkutan dengan no. tdp 040114911794 yang berada di JL. SM. Amin Arengka 2 ruko 40 no. 05. PT. Indah Karya Madani berdiri kurang lebih 25 tahun lamanya yang didirikan oleh Bapak Syaiful Alam selaku ketua organda Kota Pekanbaru pada saat ini. Dahulu Bapak Syaiful Alam adalah seorang driver, sampai pada akhirnya beliau memutuskan untuk membuka jasa transportasi sendiri yaitu dengan nama Indah Karya, bukan suatu hal yang mudah Bapak Syaiful Alam merintis usahanya sendiri dari bawah hingga mencapai kejayaannya pada saat ini. Jatuh bangun dalam menjalankan usaha dibidang transportasi ini telah dialami oleh Bapak Syaiful Alam tetapi atas kegigihannya berkembanglah usaha yang dijalaninya tersebut.

PT. Indah Karya Madani awal mulanya hanya melakukan rute perjalanan dari Pekanbaru menuju Medan Sumatera Utara. Seiring berjalannya waktu dan bertambahnya permintaan pelanggan atas rute lain, maka PT. Indah Karya Madani membuka rute perjalanan menuju daerah kota bagan siapa-api yang terletak dikecamatan Rokan Hilir Riau, hingga saat ini PT. Indah Karya Madani menjadi salah satu alat transportasi yang cukup diminati oleh banyak masyarakat, baik dari dalam kota maupun luar kota menggunakan jasa transportasi PT. Indah Karya Madani.

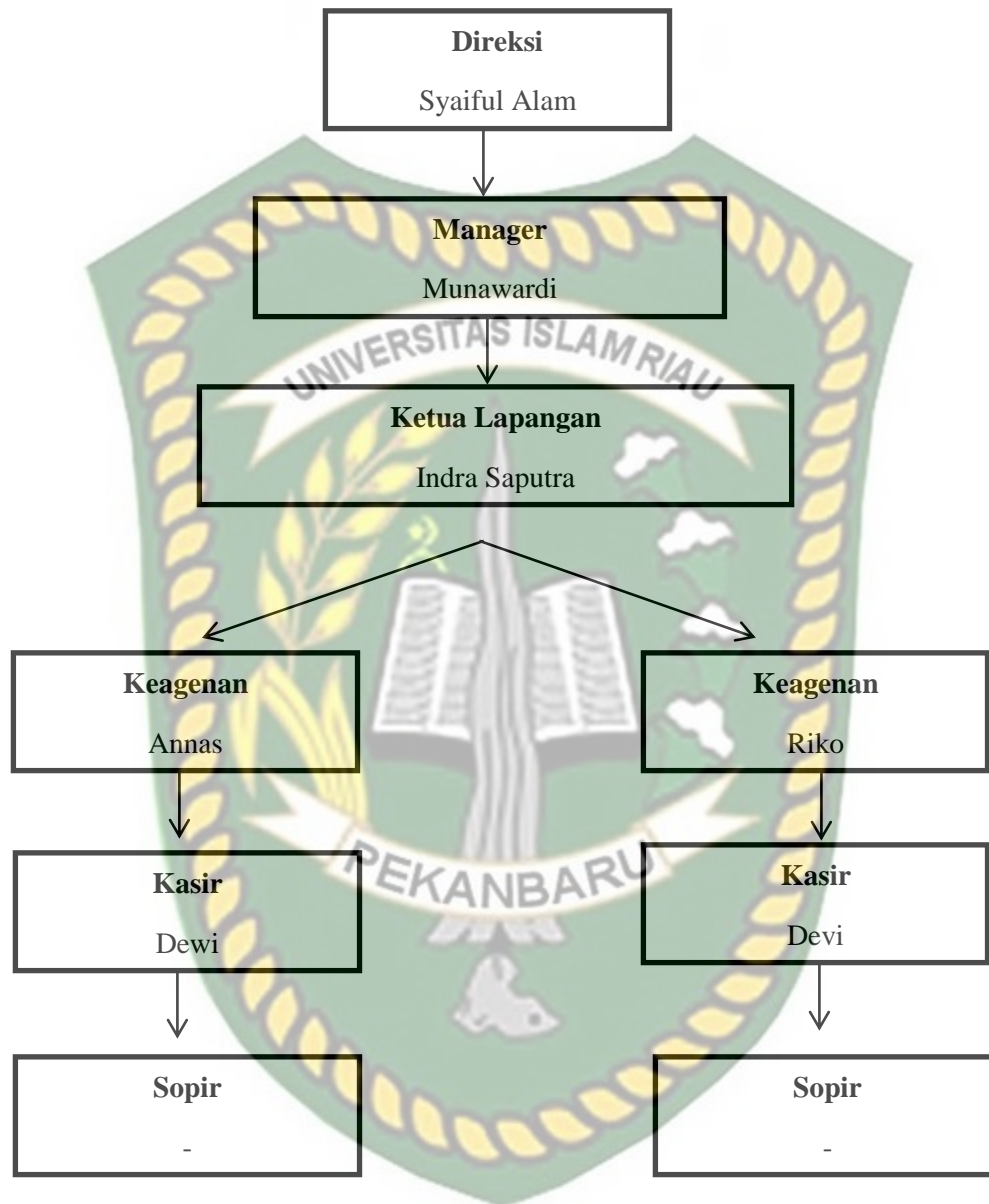
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Pada hakikatnya setiap organisasi mempunyai tujuan yang hendak dicapai, tujuan tersebut berbeda-beda tergantung kepada maksud organisasi tersebut didirikan dengan itu dibentuklah sebuah struktur organisasi.

Struktur organisasi perusahaan merupakan sarana untuk menunjukkan batas kewajiban, wewenang dan tanggung jawab bagi setiap anggota organisasi dalam melaksanakan fungsinya masing-masing, sehingga tercipta suatu kerjasama yang baik sesama anggota organisasi sehingga tujuan usaha yang telah ditetapkan sebelumnya dapat dicapai dengan hasil yang maksimal dan sesuai sasaran yang diharapkan.

Peranan struktur organisasi cukup penting bagi PT. Indah Karya Madani karena dengan adanya struktur organisasi tersebut maka dapat diketahui dengan jelas tugas dari masing-masing karyawan guna mencapai tujuan bersama. Adapun struktur organisasi yang dimiliki oleh PT. Indah Karya Madani dapat dilihat Gambar 4.1 dibawah ini:

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Indah Karya Madani Pekanbaru



Sumber : Data PT. Indah Karya Madani Pekanbaru, 2021

4.1.3 Tugas dan Tanggung Jawab Pekerjaan

1. Direksi

Salah satu organ perseorangan yang memiliki kewenangan penuh atas pengurusan dan hal-hal terkait kepentingan beserta tujuan perusahaan bertindak sebagai pemimpin dalam hal tersebut.

2. Manager

Orang yang mengatur serta mengendalikan segala kegiatan yang ada pada perusahaan tersebut.

3. Ketua Lapangan

Melakukan koordinasi kegiatan pengamanan yang berkaitan dengan kegiatan serta melakukan tugas-tugas yang diberikan oleh manager.

4. Keagenan

Melayani atau memberi pertolongan atas keluhan pelanggan, misalnya menjemput pelanggan ke alamat rumah menuju kantor perusahaan.

5. Kasir

Menjalankan proses pembayaran atau transaksi kepada pelanggan serta membantu pelanggan dalam memberikan informasi mengenai perusahaan tersebut.

6. Driver

Bertanggung jawab atas keselamatan pelanggan hingga tujuannya serta bertanggung jawab atas kendaraan yang dikendalikannya.

4.1.4 Aktivitas Perusahaan

PT. Indah Karya Madani adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang melayani rute perjalanan Pekanbaru ke Bagan Siapi-Api setiap harinya dengan menempuh kurang lebih 6 jam perjalanan. PT. Indah Karya Madani memiliki 2 jenis armada yaitu kelas executive dan kelas ekonomi, selain itu PT. Indah Karya Madani melayani jasa pengiriman paket sesuai dengan rute perjalanan.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Analisis Perencanaan

Perencanaan merupakan segala indikator yang diperlukan untuk melakukan suatu kegiatan/implementasi program perencanaan dalam jasa Antar Jemput dan Pulang (AJDP). Indikator perencanaan yang diperlukan dalam jasa Antar Jemput dan Pulang (ADJP) yaitu tenaga kerja, alat transportasi (jenis armada), dan fasilitas. Berikut hasil wawancara mengenai indikator perencanaan pada PT. Indah Karya Madani Pekanbaru, yaitu:

1. Tenaga Kerja

Tenaga kerja dalam suatu perusahaan jasa AJDP sangat diperlukan, tentunya setiap perusahaan menginginkan karyawan yang berkualitas, mulai dari latar belakang pendidikannya, keahlian yang dimiliki dan keterampilan yang dimiliki karyawan agar perusahaan tersebut dapat berjalan dengan baik. Khusus untuk perusahaan jasa AJDP yang paling diperlukan adalah keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan, hal ini bertujuan agar karyawan dapat memberikan pelayanan

yang baik dan memuaskan dan membantu jalannya perusahaan, bukan berarti perusahaan tidak membutuhkan karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan yang bagus karena ada beberapa posisi di perusahaan yang tidak bisa dipegang oleh sembarang orang, seperti manajer.

Seorang Manajer harus mempunyai latar belakang pendidikan dan harus memiliki pengetahuan yang luas karena manajerlah yang akan memimpin suatu perusahaan tersebut. Jika suatu perusahaan tidak bisa dipimpin oleh seorang manajer yang tidak memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang luas, maka perusahaan tidak akan berjalan dengan baik. Oleh karena itu, setiap perusahaan membutuhkan pemimpin yang tetap dengan bawahan yang memiliki keahlian dan keterampilan yang baik.

Berikut adalah tingkat pendidikan dan jabatan setiap karyawan yang ada di PT. Indah Karya Madani berdasarkan hasil wawancara:

Tabel 4.1 Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SMA	12
2	D3	4
3	S1	9

Sumber: PT. Indah Karya Madani 2022

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan seluruh karyawan yang bekerja di PT. Indah Karya Madani Pekanbaru adalah tingkat pendidikan SMA 12 orang, D3 4 orang, dan S1 9 orang.

Tabel 4.2 Jabatan Karyawan

No	Jabatan	Jumlah
1	Direksi	1
2	Manager	1
3	Ketua Lapangan	1
4	Keagenan	2
5	Kasir	2
6	Driver	18

Sumber: PT. Indah Karya Madani 2022

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa tingkat jabatan karyawan yang ada di PT. Indah Karya Madani yaitu Direksi 1 orang, Manager 1 orang, Ketua Lapangan 1 orang, Keagenan 2 orang, Kasir 2 orang, dan Driver 18 orang.

Jadi total keseluruhan karyawan yang bekerja di PT. Indah Karya Madani adalah 25 orang.

2. Alat Transportasi (Jenis Armada)

Alat transportasi yaitu kendaraan yang digunakan oleh jasa AJDP dalam melakukan kegiatan operasional perusahaan. PT. Karya Indah Madani Pekanbaru sendiri memiliki kendaraan sendiri yang berjumlah 8 kendaraan untuk jenis layanan *executive* dan 10 kendaraan untuk jenis layanan Ekonomi. Berikut ini adalah jenis kendaraan yang dimiliki oleh perusahaan PT. Indah Karya Madani yang digunakan untuk jasa AJDP sebagai berikut:

Tabel 4.3 Alat Transportasi Perusahaan

No	Jenis Kendaraan	Tahun Kendaraan	Jumlah
1	Minibus Isuzu Elf	2006	3
2	Minibus Isuzu Elf	2007	4
3	Minibus Isuzu Elf	2008	3

4	Toyota Innova	2017	3
5	Toyota Innova	2018	3
6	Toyota Innova	2020	2

Sumber: PT. Indah Karya Madani 2022

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas dapat dilihat bahwa jenis kendaraan yang dimiliki oleh PT. Indah Karya Madani terdiri dari Minibus tahun pemakaian 2006 berjumlah 3 armada, Minibus tahun pemakaian 2007 berjumlah 4 armada, dan Minibus tahun 2008 berjumlah 3 armada. Untuk Kijang Innova PT. Indah Karya Madani terdiri dari Kijang Innova tahun pemakaian 2017 berjumlah 3 armada, Kijang Innova Tahun pemakaian 2018 berjumlah 3 armada dan Kijang Innova tahun pemakaian 2020 berjumlah 2 armada. Minibus yang dimiliki PT. Indah Karya Madani dapat mengangkut penumpang dengan jumlah 16 penumpang sedangkan Toyota Innova yang dimiliki perusahaan dapat mengangkut penumpang berjumlah 6 penumpang.

Jadi Berdasarkan keterangan dari tabel diatas, total keseluruhan armada yang ada pada PT. Indah Karya Madani yaitu berjumlah 18 armada.

3. Fasilitas

Fasilitas yaitu semua jenis yang dimiliki perusahaan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan dengan tujuan agar karyawan merasa nyaman pada saat bekerja dan perusahaan dapat berjalan dengan baik. Fasilitas adalah satu hal yang penting didalam suatu perusahaan, semakin baik fasilitas yang diberikan perusahaan kepada karyawan maka karyawan pun akan bekerja lebih giat lagi dan dapat meningkatkan kinerja karyawan bagi perusahaan.

Perusahaan yang baik yaitu perusahaan yang memperhatikan karyawannya dan para pelanggannya. Salah satu cara yang bisa dilakukan oleh suatu perusahaan dalam memperhatikan karyawan yaitu dengan memberikan fasilitas yang cukup untuk setiap karyawannya, hal ini dilakukan agar karyawan dapat bekerja dengan nyaman dan bersemangat dalam melakukan pekerjaannya. Berikut adalah fasilitas yang dimiliki oleh perusahaan PT. Indah Karya Madani Pekanbaru, yaitu:

Tabel 4.4 Fasilitas yang Dimiliki PT. Indah Karya Madani Pekanbaru

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah	Fasilitas Pendukung	Luas Area
1	Gedung Kantor	1 Unit	-	4 x 18 cm
2	Ruang Kerja	2 Unit	Meja, kursi, ac	4 x 4 cm
3	Ruang Tunggu	1 Unit	Meja, kursi, tv, kipas	4 x 6 cm
4	Tempat Parkir	1 Unit	Kanopi	6 x 12 cm

Sumber: PT. Indah Karya Madani Pekanbaru 2022

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas dapat dilihat beberapa fasilitas yang disediakan perusahaan untuk karyawan yang bekerja seperti perusahaan memiliki gedung kantor, ruang kerja untuk setiap karyawan yang bekerja. PT. Indah Karya Madani memberikan fasilitas tersebut agar para karyawannya dapat bekerja dengan nyaman di kantor dan berharap agar karyawan dapat meningkatkan kinerjanya terhadap perusahaan dan dapat bekerjasama dengan baik dengan perusahaan sehingga perusahaan dapat lebih maju kedepannya.

4.2.2 Analisis Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan proses yang menyangkut dengan strategi dan taktik yang sudah direncanakan. Fungsi pengorganisasian juga untuk melakukan tata kelola yang melibatkan sumber daya untuk mengembangkan produktivitas perusahaan. Fungsi pengorganisasian dapat dikatakan juga sebagai upaya pengelolaan yang dilakukan oleh pihak manajemen terhadap segala unsur pada perusahaan. Unsur yang dimaksud meliputi bahan mentah, alat produksi, dan tenaga kerja agar berfungsi dengan efisien. Berikut hasil wawancara mengenai indikator pengorganisasian pada PT. Indah Karya Madani Pekanbaru, yaitu:

1. Pelayanan

Pelayanan yaitu hal-hal yang ditawarkan oleh perusahaan jasa AJDP kepada pelanggan yang ingin menggunakan jasa mereka, di perusahaan PT. Indah Karya madani memberikan beberapa pelayanan yang bisa digunakan oleh pelanggan, tentunya dengan harga yang berbeda sesuai dengan keinginan pelanggan. Berikut ini adalah jenis pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan PT. Indah Karya Madani Pekanbaru, yaitu:

Tabel 4.5 Jenis Layanan

Kelas Ekonomi	Kelas Executive
<ol style="list-style-type: none"> 1. Harga tiket terjangkau. 2. Muatan penumpang lebih banyak. 3. Armada tidak dilengkapi AC. 4. Tidak tersedia snack/makanan ringan. 5. Tidak adanya fasilitas penjemputan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Harga tiket mahal. 2. Muatan penumpang lebih sedikit menjadikan penumpang lebih nyaman. 3. Fasilitas lebih nyaman karena menggunakan AC. 4. Tersedia snack/makanan ringan bagi penumpang kelas executive. 5. Waktu penjemputan lebih cepat dibanding kelas ekonomi sehingga lebih cepat sampai.

Sumber: PT. Indah Karya Madani 2022

Berdasarkan Tabel 4.5 diatas dapat dilihat pada PT. Indah Karya Madani memiliki dua jenis tipe layanan yang dimiliki, 1) Kelas ekonomi, dan 2) Kelas *executive*. Perbedaan kelas ekonomi dan kelas *executive* yaitu untuk kelas ekonomi tersedia fasilitas antar jemput dan untuk muatan bagasi nya lebih banyak dibandingkan dengan kelas *executive*, jumlah pelanggan yang ada didalam mobil untuk kelas ekonomi berjumlah 16 orang sedangkan untuk kelas *executive* berjumlah 6 orang, untuk kelas *executive* PT. Indah Karya Madani memberikan fasilitas seperti menggunakan AC yang dingin, tersedianya makan ringan bagi pelanggan dan proses penjemputan pelanggan lebih cepat dari pada kelas ekonomi.

2. Waktu Penjemputan

Dalam proses penjemputan setiap pelanggan perusahaan memiliki estimasi waktu yang sudah ditetapkan perusahaan, hal ini dapat dilihat juga berdasarkan jenis layanan yang dipilih atau digunakan oleh pelanggan. Kalau pelanggan memilih jenis layanan yang ekonomi maka pelanggan akan dijemput lebih lama dibandingkan dengan jenis layanan yang *executive*. Biasanya perbedaan waktu penjemputan antara jenis layanan ekonomi dan *executive* yaitu dua jam.

3. Waktu Pengantaran

Dalam proses pengantaran setiap pelanggan perusahaan memiliki estimasi waktu yang sudah ditetapkan perusahaan, hal ini dapat dilihat juga berdasarkan jenis layanan yang dipilih atau digunakan oleh pelanggan. Kalau pelanggan memilih jenis layanan yang ekonomi maka pelanggan akan diantar diakhir pengantaran dibandingkan dengan jenis layanan yang *executive*. Karena pelanggan yang memilih layanan yang *executive* biasanya supir akan mengantar pelanggan tersebut terlebih dahulu baru supir akan mengantar pelanggan yang menggunakan jenis layanan yang ekonomi.

4. Ketepatan Penjemputan

Dalam proses ketepatan penjemputan, perusahaan memiliki standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan. Setiap pelanggan akan diifonkan oleh bagian kasir perusahaan akan dijemput dalam waktu satu jam sebelum keberangkatan. Namun ketepatan penjemputan didalam PT. Indah Karya Madani Pekanbaru masih masalah karena pelanggan merasa supir menjemput setiap pelanggan terlalu lama dari waktu

yang sudah ditetapkan, padahal pelanggan tersebut sudah memilih jenis layanan *executive* yang mereka berharap dapat dijemput lebih cepat dari pada jenis layanan ekonomi.

4.2.3 Analisis Pengarahan

Pengarahan adalah membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar supaya berkendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan.

Fungsi pengarahan juga merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan manajemen dalam melakukan pengarahan, membimbing, dan menggerakkan, dan mengatur segala kegiatan perusahaan. Tugas pimpinan manajemen pada fungsi manajemen pengarahan ini sangat berpengaruh dalam pencapaian perencanaan yang sudah disusun dan ditetapkan oleh perusahaan. Berikut hasil wawancara mengenai indikator pengarahan pada PT. Indah Karya Madani Pekanbaru, yaitu:

1. Keterlambatan

Keterlambatan penjemputan dan pengantaran pada PT. Indah Karya Madani Pekanbaru tidak terlalu sering terjadi. Keterlambatan tersebut terjadi karena karyawan dalam hal ini supir harus menjemput pelanggan yang terdekat dari kantor PT. Indah Karya Madani hal ini bertujuan agar memudahkan supir untuk memilih rute selanjutnya yang akan dijemput oleh supir. Namun terkadang supir yang menjemput setiap pelanggan tersebut harus menunggu terlebih dahulu dikarena pelanggan yang

masih belum bersiap-siap atau sedang dalam bersiap-siap hal ini akan memakan waktu lebih lama daripada waktu yang udah ditentukan sehingga akan membuat pelanggan yang belum dijemput harus menunggu lebih lama.

Pada keterlambatan pengantaran tidak sering terjadi. Keterlambatan tersebut terjadi karena alamat pengantaran yang terkadang supir tidak mengetahui suatu daerah tersebut sehingga supir harus meraba setiap jalan yang akan dilalui agar sampai ketujuan.

2. Komplain Pelanggan

Komplain pelanggan yang terjadi pada PT. Indah Karya Madani biasanya terjadi karena lamanya proses penjemputan. Sehingga pelanggan harus menelfon supir untuk menanyakan keberadaan posisi supir tersebut dan kapan pelanggan tersebut akan dijemput. Namun biasanya supir mengatakan keberadaan sudah dekat dengan posisi alamat pelanggan padahal supir masih dalam perjalanan menjemput pelanggan yang lain. Hal ini yang membuat pelanggan merasa kesal dan marah karena menunggu terlalu lama. Terkadang pelanggan dengan keadaan kesal dan marah namun supir tidak bisa memberikan pelayanan dengan baik agar pelanggan agar mau menunggu sebentar karena supir menjemput pelanggan yang lain terlebih dahulu. Hal ini dikarena supir tidak memiliki keahlian dan kehandalan dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan.

4.2.4 Analisis Pengawasan

Pengawasan adalah pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan bilamana perlu melakukan perbaikan-perbaikan sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana. Fungsi

manajemen pengawasan merupakan upaya yang dilakukan oleh pihak manajemen untuk menilai suatu kinerja berdasarkan standar yang telah ditetapkan perusahaan. Fungsi ini juga meliputi berbagai upaya perbaikan jika memang terjadi masalah yang mengharuskan untuk segera dilakukan. Berikut hasil wawancara mengenai indikator pengawasan pada PT. Indah Karya Madani Pekanbaru, yaitu:

1. Pengawasan terhadap fasilitas

Pengawasan terhadap fasilitas berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat bahwa pelanggan merasa senang terhadap fasilitas yang berikan perusahaan. Jika pelanggan memilih jenis layanan yang *executive* maka pelanggan akan mendapatkan mobil yang bagus, keluaran tahun terbaru, dan memiliki AC yang dingin dan pelanggan akan mendapatkan *snack* atau makanan ringan selama perjalanan. Jika pelanggan memilih jenis layanan yang ekonomi makan pelanggan akan mendapatkan fasilitas seperti mobil yang biasa, mobil tidak keluaran terbaru, dan tidak mendapatkan *snack* atau makanan ringan selama perjalanan.

2. Pengawasan terhadap pelayanan karyawan

Pengawasan terhadap pelayanan karyawan berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat bahwa pelanggan senang dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh setiap karyawan. Karena setiap karyawan yang bekerja di PT. Indah Karya Madani harus memiliki sikap yang ramah dalam melayani, memberikan solusi terhadap setiap pertanyaan yang diberikan oleh pelanggan dan harus memiliki keahlian dan kehandalan pada setiap bidang yang dikerjakan.

3. Pengawasan terhadap SOP

Pengawasan terhadap SOP berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat bahwa pelanggan merasa SOP yang sudah ditetapkan oleh perusahaan masih belum sesuai dengan keinginan pelanggan. Hal ini dapat dilihat berdasarkan proses penjemputan dan pengantaran pelanggan. Pelanggan merasa supir yang menjemput setiap pelanggan itu terlalu lama sehingga pelanggan yang sudah bersiap berdasarkan waktu penjemputan harus menunggu lebih lama padahal pelanggan tersebut sudah memilih jenis yang layanan *executive*. Karena pelanggan merasa dengan memilih jenis layanan tersebut maka pelanggan sudah mengeluarkan uang yang banyak harus mendapatkan pelayanan yang lebih bagus dibandingkan jenis layanan yang ekonomi. Kemudian pada waktu pengantaran pelanggan dari satu tempat ke tempat tujuan juga tidak sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan.

4. Pengawasan terhadap ketepatan waktu

Pengawasan terhadap ketepatan waktu berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat bahwa perusahaan masih belum sesuai terhadap ketepatan waktu pengantaran. Karena pelanggan ngerasa apabila ketepatan waktu diberikan perusahaan tidak sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan perusahaan maka ini akan membuat kekecewaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, dan pelanggan akan merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan komitmen awal yang sudah berikan perusahaan terhadap pelanggan yang membuat pelanggan akan memilih jenis jasa AJDP yang lain karena dapat memberikan ketepatan waktu penjemputan dan pengantaran sesuai dengan yang ditetapkan.

4.2.5 Deskripsi Tanggapan Responden

Untuk memperkuat hasil penelitian, maka peneliti melakukan cross check kepada pelanggan pengguna jasa transportasi. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut :

4.2.6 Identitas Responden

Identitas responden adalah penilaian dari penelitian yang ditujukan kepada untuk melihat serta menunjukkan seberapa jauh penelitian yang dilakukan ini. Dengan menilai dan menyeimbangkan penilaian peneliti maka dapat diberikan identitas responden. Identitas responden dalam penelitian ini yaitu: alamat, jenis kelamin, setatus bekerja. Adapun identitas responden yang dijelaskan dapat dilakukan sebagai berikut:

1) Jenis Kelamin Responden

Identitas responden berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.6 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	36	55%
Perempuan	29	45%
Total	65	100%

Sumber: Data Olahan 2022

Berdasarkan Tabel 4.1 diatas dapat dilihat bahwa dari 65 responden yang dijadikan sampel 36 orang dengan jenis kelamin laki-laki dan 29 orang berjenis kelamin perempuan.

2) Usia

Adapun tingkat usia pada PT. Indah Karya Madani Pekanbaru yang menjadi responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.7 Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
< 25	17	26%
25-35	24	37%
36-45	18	28%
>45	6	9%
Total	65	100%

Sumber: Data Olahan 2022

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan responden dengan usia <25 tahun yaitu sebanyak 17 responden atau 26%, usia 25 sampai 35 tahun sebanyak 24 responden atau 37%, usia 36 sampai 45 tahun sebanyak 18 responden atau 28% dan usia >45 tahun sebanyak 6 orang atau 9%.

3) Pekerjaan

Berikut dibawah ini merupakan latar belakang pekerjaan para responden pada PT. Indah Karya Madani Pekanbaru sebagai berikut:

Tabel 4.8 Pekerjaan Responden

Klasifikasi Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Petani	5	8%
Mahasiswa	11	17%
Ibu Rumah Tangga	9	14%
Buruh Harian Lepas	3	5%
Driver	4	6%
Wirawasta	25	38%
Pegawai Swasta	7	11%
Total	65	100%

Sumber: Data Olahan 2022

Berdasarkan diatas menunjukkan responden berkerja sebagai petani sebanyak 5 orang atau 8%, mahasiswa sebanyak 11 orang atau 17% , ibu rumah tangga sebanyak 9 orang atau 14%, buruh harian lepas sebanyak 3 orang atau 5%, driver sebanyak 4 orang atau 6%, pegawai swasta sebanyak 7 orang atau 11%, dan yang paling banyak berkerja sebagai wiraswasta sebanyak 25 orang atau 38%.

4) Intensitas Frekuensi Penggunaan

Responden berdasarkan intensitas penggunaan dapat ditunjukkan pada tabel 4.4 dibawah ini:

Tabel 4.9 Intensitas Frekuensi Penggunaan

Intensitas Frekuensi Penggunaan dalam 1 bulan	Jumlah	Persentase
1 - 3 kali	21	32%
>3 kali	44	68%
Total	65	100%

Sumber: Data Olahan 2022

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan intensitas frekuensi penggunaan yang dilakukan responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 1-3 kali penggunaan dengan jumlah 21 orang atau 32%, dan responden yang melakukan penggunaan diatas >3 kali dalam satu bulan sejumlah 44 orang atau 68%.

4.2.7 Uji Kualitas Data

Uji Validitas digunakan untuk mengukur validnya suatu kuesioner dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Pengujian validitas dengan menggunakan kolerasi *bivariate*. Berikut adalah tabel hasil pengujian validitas:

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Sig.	Kriteria
Perencanaan	X1	0,646	0,2058	0,000	Valid
	X2	0,796	0,2058	0,000	Valid
	X3	0,757	0,2058	0,000	Valid
	X4	0,722	0,2058	0,000	Valid
	X5	0,754	0,2058	0,000	Valid
Pengorganisasian	X6	0,706	0,2058	0,000	Valid
	X7	0,758	0,2058	0,000	Valid
	X8	0,766	0,2058	0,000	Valid
	X9	0,774	0,2058	0,000	Valid
	X10	0,810	0,2058	0,000	Valid
Pengarahan	X11	0,647	0,2058	0,000	Valid
	X12	0,655	0,2058	0,000	Valid
	X13	0,634	0,2058	0,000	Valid
	X14	0,614	0,2058	0,000	Valid
Pengawasan	X15	0,652	0,2058	0,000	Valid
	X16	0,740	0,2058	0,000	Valid
	X17	0,678	0,2058	0,000	Valid
	X18	0,770	0,2058	0,000	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 2022

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, Nilai r_{tabel} didapat dari $df = 65-2 = 63$ sebesar 0,2058. Dari hasil uji validitas menunjukkan bahwa masing-masing item variabel memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat signifikan kurang dari 0,05 yang berarti butir pernyataannya semua variabel penelitian ini di nyatakan valid.

4.2.8 Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas akan digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah sebuah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Menurut Ghazali (2012), instrumen akan dikatakan reliabel apabila memiliki kesamaan data dalam waktu yang berbeda.

Uji reliabilitas ialah suatu pengujian yang digunakan oleh peneliti untuk memastikan apakah kuesioner penelitian yang telah dikumpulkan sudah *reliable* atau tidak. Dikatakan data atau pernyataan yang *reliable* jika kuesioner dilakukan pengukuran ulang, maka akan mendapatkan hasil yang sama, artinya *reliable* merupakan sebuah konsistensi dari hasil tes uji. Untuk melihat hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas

Manajemen Operasi Jasa	N of Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
PT. Indah Karya Madani Pekanbaru	18	0,943	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 2022

Berdasarkan tabel 4.6 diatas menunjukkan hasil uji reliabilitas terhadap 65 responden di PT. Indah Karya Madani Pekanbaru. Jika suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 dan jika *Cronbach's Alpha* < 0,6 maka tidak reliabel. Berdasarkan hasil pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa pertanyaan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6.

4.2.9 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden

1. Dimensi Perencanaan

Pada dimensi ini terdapat 5 indikator yang diantaranya 1) Kehandalan karyawan (supir) dalam bekerja, 2) Keterampilan karyawan (kasir dan supir) dalam menangani

pelanggan, 3) Kondisi kendaraan/armada pada perusahaan, 4) Kondisi fasilitas yang tersedia didalam kendaraan, dan 5) Kondisi ruang tunggu. Untuk melihat lebih lanjut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.12 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Untuk Dimensi Perencanaan

No	Indikator	Nilai Bobot					Jumlah
		5	4	3	2	1	
	PERENCANAAN						
1	Kehandalan karyawan (supir) dalam bekerja	16	40	9	0	0	65
	Nilai Bobot	80	160	27	0	0	267
2	Keterampilan karyawan (kasir dan supir) dalam menangani pelanggan	15	46	4	0	0	65
	Nilai Bobot	75	184	12	0	0	271
3	Kondisi kendaraan/armada pada perusahaan	16	43	6	0	0	65
	Nilai Bobot	80	172	18	0	0	270
4	Kondisi fasilitas yang tersedia dalam kendaraan	15	45	5	0	0	65
	Nilai Bobot	75	180	15	0	0	270
5	Kondisi ruang tunggu yang nyaman	17	43	5	0	0	65
	Nilai Bobot	85	172	15	0	0	272
	Total Nilai Bobot Perencanaan						1.350

Sumber: Data Olahan 2022

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat dilihat bahwa persentase tertinggi dari tanggapan responden pada dimensi perencanaan terhadap PT. Indah Karya Madani Pekanbaru berada pada indikator yaitu kondisi ruang tunggu yang nyaman dengan skor terbanyak yaitu 272. Dan skor yang paling rendah berada pada indikator kehandalan karyawan (supir) dalam bekerja dengan skor 267.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dari total keseluruhan pertanyaan pada dimensi perencanaan yang disertakan kepada konsumen PT. Indah Karya Madani Pekanbaru, konsumen merasa belum semuanya karyawan (supir) yang memiliki kehandalan dalam bekerja maka dari itu seharusnya pihak PT. Indah Karya Madani lebih memperhatikan lagi dalam melakukan rekrut karyawan di dalam perusahaan. Perusahaan harus memilih karyawan yang benar-benar memiliki kehandalan didalam bidang pekerjaannya. Dan untuk mengetahui jumlah skor ideal seluruh jawaban responden tertinggi pada dimensi perencanaan maka dapat dilihat dari penjelasan berikut ini:

$$\begin{aligned} \text{Skor Maksimal} &: \sum \text{item} \times \text{bobot tertinggi} \times \sum \text{Responden} \\ &: 5 \times 5 \times 65 = 1.625 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Skor Minimal} &: \sum \text{item} \times \text{bobot terendah} \times \sum \text{Responden} \\ &: 5 \times 1 \times 65 = 325 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Rata-Rata} &: \frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{5} \\ &: \frac{1.625 - 325}{5} \\ &: 260 \end{aligned}$$

Untuk mengetahui tingkat kategori responden pada PT. Indah Karya Madani dapat ditentukan dibawah ini:

Sangat Baik = 1.625 – 1.365

Baik = 1.365 – 1.105

Cukup Baik = 1.105 – 845

Tidak Baik = 845 – 585

Sangat Tidak Baik = 585-325

Berdasarkan pada tabel diatas dapat dilihat skor total untuk hasil responden pada PT. Indah Karya Madani pada dimensi perencanaan adalah sebesar 1.350 pada skala penelitian skor tersebut berada pada rentang skala antara 1.365 – 1.105 yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini dikarenakan bahwa hasil tanggapan responden menilai bahwa manajemen operasi jasa pada PT. Indah Karya Madani pada dimensi perencanaan sudah baik namun harus lebih ditingkatkan kedepannya terutama dalam memilih karyawan yang handal.

2. Dimensi Pengorganisasian

Pada dimensi ini terdapat 5 indikator yang diantaranya 1) Pelayanan karyawan pada PT. Indah Karya Madani, 2) Keramahan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan, 3) Kesesuaian waktu keberangkatan, 4) Ketepatan waktu pengantaran, dan 5) Ketepatan waktu penjemputan. Untuk melihat lebih lanjut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.13 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Untuk Dimensi Pengorganisasian

No	Indikator	Nilai Bobot					Jumlah
		5	4	3	2	1	
	PENGGORGANISASIAN						
1	Pelayanan karyawan pada PT. Indah Karya Madani	15	41	9	0	0	65
	Nilai Bobot	75	164	27	0	0	266
2	Keramahan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan	14	4	6	1	0	65
	Nilai Bobot	70	176	18	2	0	266
3	Kesesuaian waktu keberangkatan	14	40	11	0	0	65
	Nilai Bobot	70	160	33	0	0	263
4	Ketepatan waktu pengantaran	13	40	11	1	0	65
	Nilai Bobot	65	160	33	2	0	260
5	Ketepatan waktu penjemputan	13	40	12	0	0	65
	Nilai Bobot	65	160	36	0	0	261
	Total Nilai Bobot Pengorganisasian						1.316

Sumber: Data Olahan 2022

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat dilihat bahwa persentase tertinggi dari tanggapan responden pada dimensi pengorganisasian terhadap PT. Indah Karya Madani Pekanbaru berada pada indikator yaitu pelayanan karyawan pada PT. Indah

Karya Madani dan keramahan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan dengan sama-sama memiliki skor 266. Dan skor yang paling rendah berada pada indikator ketepatan waktu pengantaran dengan skor 260.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dari total keseluruhan pertanyaan pada dimensi pengorganisasian yang disertakan kepada konsumen PT. Indah Karya Madani Pekanbaru, konsumen merasa ketepatan waktu pengantaran sampai tujuan yang dirasakan masih agak lama dari pada waktu yang sudah ditentukan. Hal ini dikarenakan terlalu lama menunggu konsumen menunggu untuk dijemput oleh karyawan PT. Indah Karya Madani. Dan untuk mengetahui jumlah skor ideal seluruh jawaban responden tertinggi pada dimensi pengorganisasian maka dapat dilihat dari penjelasan berikut ini:

$$\text{Skor Maksimal} : \sum \text{item} \times \text{bobot tertinggi} \times \sum \text{Responden}$$

$$5 \times 5 \times 65 = 1.625$$

$$\text{Skor Minimal} : \sum \text{item} \times \text{bobot terendah} \times \sum \text{Responden}$$

$$5 \times 1 \times 65 = 325$$

$$\text{Rata-Rata} : \frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{5}$$

$$: \frac{1.625 - 325}{5}$$

$$: 260$$

Untuk mengetahui tingkat kategori responden pada PT. Indah Karya Madani dapat ditentukan dibawah ini:

Sangat Baik = 1.625 – 1.365

Baik = 1.365 – 1.105

Cukup Baik = 1.105 – 845

Tidak Baik = 845 – 585

Sangat Tidak Baik = 585-325

Berdasarkan pada tabel diatas dapat dilihat skor total untuk hasil responden pada PT. Indah Karya Madani pada dimensi pengorganisasian adalah sebesar 1.316 pada skala penelitian skor tersebut berada pada rentang skala antara 1.365 – 1.105 yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini dikarenakan bahwa hasil tanggapan responden menilai bahwa manajemen operasi jasa pada PT. Indah Karya Madani pada dimensi pengorganisasian sudah baik namun harus lebih ditingkatkan kedepannya terutama dalam hal ketepatan waktu pengantaran konsumen.

3. Pengarahan

Pada dimensi ini terdapat 4 indikator yang diantaranya 1) Respon pihak karyawan (kasir) ketika mengalami keterlambatan dalam penjemputan ataupun pengantaran, 2) Respon pihak karyawan (supir) ketika mengalami keterlambatan ketika mengalami keterlambatan dalam penjemputan ataupun pengantaran, 3) Respon pihak karyawan (kasir) ketika mendapat komplain dari pihak penumpang, 4) Respon pihak karyawan (supir) ketika mendapat komplain dari pihak penumpang. Untuk melihat lebih lanjut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.14 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Untuk Dimensi Pengarahan

No	Indikator	Nilai Bobot					Jumlah
		5	4	3	2	1	
	PENGARAHAN						
1	Respon pihak karyawan (kasir) ketika mengalami keterlambatan dalam penjemputan ataupun pengantaran	7	53	5	0	0	65
	Nilai Bobot	35	212	15	0	0	262
2	Respon pihak karyawan (supir) ketika mengalami keterlambatan dalam penjemputan ataupun pengantaran	7	54	4	0	0	65
	Nilai Bobot	35	216	12	0	0	263
3	Respon pihak karyawan (kasir) ketika mendapat komplain dari pihak penumpang	6	54	5	0	0	65
	Nilai Bobot	30	216	15	0	0	261
4	Respon pihak karyawan (supir) ketika mendapat komplain dari pihak penumpang	7	55	3	0	0	65
	Nilai Bobot	35	220	9	0	0	264
	Total Nilai Bobot Kendala						1.050

Sumber: Data Olahan 2022

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dapat dilihat bahwa persentase tertinggi dari tanggapan responden pada dimensi pengarahannya terhadap PT. Indah Karya Madani Pekanbaru berada pada indikator yaitu respon pihak karyawan (supir) ketika mendapat komplain dari pihak penumpang dengan memiliki skor 264. Dan skor yang paling rendah berada pada indikator respon pihak karyawan (kasir) ketika mendapat komplain dari penumpang dengan skor 261.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dari total keseluruhan pertanyaan pada dimensi pengarahannya yang disertakan kepada konsumen PT. Indah Karya Madani Pekanbaru, konsumen merasa ketika konsumen melakukan komplain terhadap pihak karyawan dalam hal ini kasir baik dari segi ketepatan waktu penjemputan dan pengantaran konsumen tidak mendapat keramahan dan pelayanan dari karyawan (kasir) tersebut. Dan untuk mengetahui jumlah skor ideal seluruh jawaban responden tertinggi pada dimensi pengarahannya maka dapat dilihat dari penjelasan berikut ini:

$$\text{Skor Maksimal} : \sum \text{item} \times \text{bobot tertinggi} \times \sum \text{Responden}$$

$$4 \times 5 \times 65 = 1.300$$

$$\text{Skor Minimal} : \sum \text{item} \times \text{bobot terendah} \times \sum \text{Responden}$$

$$4 \times 1 \times 65 = 260$$

$$\text{Rata-Rata} : \frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{5}$$

$$: \frac{1.300 - 260}{5}$$

$$: 208$$

Untuk mengetahui tingkat kategori responden pada PT. Indah Karya Madani dapat ditentukan dibawah ini:

Sangat Baik	= 1.300 – 1.092
Baik	= 1.092 – 884
Cukup Baik	= 884 – 676
Tidak Baik	= 676 – 468
Sangat Tidak Baik	= 468 - 260

Berdasarkan pada tabel diatas dapat dilihat skor total untuk hasil responden pada PT. Indah Karya Madani pada dimensi pengarahan adalah sebesar 1.050 pada skala penelitian skor tersebut berada pada rentang skala antara 1.092 – 884 yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini dikarenakan bahwa hasil tanggapan responden menilai bahwa manajemen operasi jasa pada PT. Indah Karya Madani pada dimensi pengarahan sudah baik namun harus lebih ditingkatkan kedepannya terutama dalam hal karyawan (kasir) harus bisa menerima komplain dari konsumen.

4. Dimensi Pengawasan

Pada dimensi ini terdapat 4 indikator yang diantaranya 1) Fasilitas yang ada pada PT. Indah Karya Madani, 2) Pelayanan yang diberikan oleh karyawan (kasir) PT. Indah Karya Madani, 3) Kesesuaian waktu keberangkatan, 4) Ketepatan waktu pengantaran, dan 5) Ketepatan waktu penjemputan. Untuk melihat lebih lanjut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.15 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Untuk Dimensi Pengawasan

No	Indikator	Nilai Bobot					Jumlah
		5	4	3	2	1	
	PENGAWASAN						
1	Fasilitas yang ada pada PT. Indah Karya Madani	11	49	5	0	0	65
	Nilai Bobot	55	196	15	0	0	266
2	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan (kasir) PT. Indah Karya Madani	11	48	6	0	0	65
	Nilai Bobot	55	192	18	0	0	265
3	Kesesuaian SOP yang dijalankan karyawan (kasir dan supir) PT. Indah Karya Madani	12	47	6	0	0	65
	Nilai Bobot	60	188	18	0	0	266
4	Ketepatan waktu baik dalam penjemputan dan pengantaran yang sudah ditentukan pihak PT. Indah Karya Madani	12	42	11	0	0	65
	Nilai Bobot	60	168	33	0	0	261
	Total Nilai Bobot Pengawasan						1.058

Sumber: Data Olahan 2022

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat dilihat bahwa persentase tertinggi dari tanggapan responden pada dimensi pengawasan terhadap PT. Indah Karya Madani Pekanbaru berada pada indikator yaitu fasilitas yang ada pada PT. Indah Karya Madani dan kesesuaian SOP yang dijalankan karyawan (kasir dan supir) PT. Indah Karya Madani dengan sama-sama memiliki skor 266. Dan skor yang paling rendah berada pada indikator ketepatan waktu baik dalam penjemputan dan pengantaran yang sudah di tentukan pihak PT. Indah Karya Madani dengan skor 261.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dari total keseluruhan pertanyaan pada dimensi pengawasan yang disertakan kepada konsumen PT. Indah Karya Madani Pekanbaru, konsumen merasa ketepatan waktu baik dalam penjemputan dan pengantaran masih dirasakan konsumen lama, sehingga konsumen terlalu lama menunggu dari waktu yang udah ditentukan. Dan untuk mengetahui jumlah skor ideal seluruh jawaban responden tertinggi pada dimensi pengawasan maka dapat dilihat dari penjelasan berikut ini:

$$\begin{aligned} \text{Skor Maksimal} & : \sum \text{item} \times \text{bobot tertinggi} \times \sum \text{Responden} \\ & 4 \times 5 \times 65 = 1.300 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Skor Minimal} & : \sum \text{item} \times \text{bobot terendah} \times \sum \text{Responden} \\ & 4 \times 1 \times 65 = 260 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Rata-Rata} & : \frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{5} \\ & : \frac{1.300 - 260}{5} \\ & : 208 \end{aligned}$$

Untuk mengetahui tingkat kategori responden pada PT. Indah Karya Madani dapat ditentukan dibawah ini:

Sangat Baik = 1.300 – 1.092

Baik = 1.092 – 884

Cukup Baik = 884 – 676

Tidak Baik = 676 – 468

Sangat Tidak Baik = 468 - 260

Berdasarkan pada tabel diatas dapat dilihat skor total untuk hasil responden pada PT. Indah Karya Madani pada dimensi pengawasan adalah sebesar 1.058 pada skala penelitian skor tersebut berada pada rentang skala antara 1.092 – 884 yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini dikarenakan bahwa hasil tanggapan responden menilai bahwa manajemen operasi jasa pada PT. Indah Karya Madani pada dimensi pengawasan sudah baik namun harus lebih ditingkatkan kedepannya terutama dalam hal ketepatan waktu baik dalam penjemputan maupun pengantaran konsumen.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Manajemen Operasi Jasa

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui manajemen operasi pada PT. Indah Karya Madani, karena dengan adanya manajemen operasi jasa yang baik, maka akan meningkatkan kegiatan operasional perusahaan dengan baik, dan juga dapat meningkatkan keunggulan kompetitif diantar perusahaan.

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa manajemen yang dilakukan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku yaitu dengan mengutamakan pelayanan terhadap konsumen, memberikan fasilitas yang baik dan nyaman, serta kebersihan yang sangat baik guna memberikan kenyamanan untuk setiap konsumen.

Berdasarkan deskripsi indikator penelitian, diketahui bahwa penerapan manajemen operasi jasa pada setiap dimensi sudah sangat baik. Penelitian ini diperkuat oleh tanggapan responden pada lembaran kuesioner. Dimana Responden sangat setuju terhadap indikator yang ditanyakan, hal ini menunjukkan bahwa manajemen operasi jasa PT. Indah Karya Madani yang berkaitan dengan dimensi:

1) Dimensi Perencanaan

- a) Setiap karyawan yang bekerja harus memiliki *attitude* yang baik,
- b) Memiliki keahlian dalam berkomunikasi dengan baik.
- c) Dapat mengoperasikan kendaraan (mobil) dengan baik, karena merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi.
- d) PT. Indah Karya Madani memiliki fasilitas *Executive* dan *Non Executive*
- e) Perusahaan memiliki ruang tunggu yang nyaman, toilet yang bersih, memiliki Tv, wifi dan parkir yang luas

Pada dimensi perencanaan memiliki kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari skor total untuk hasil responden pada PT. Indah Karya Madani pada dimensi perencanaan adalah sebesar 1.350 pada skala penelitian skor tersebut berada pada rentang skala antara 1.365 – 1.105 yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini dikarenakan bahwa hasil tanggapan responden menilai bahwa manajemen operasi

jasa pada PT. Indah Karya Madani pada dimensi perencanaan sudah baik namun harus lebih ditingkatkan kedepannya terutama dalam memilih karyawan yang handal.

2) Dimensi Pengorganisasian

- a) Menyediakan tempat duduk yang nyaman, serta memiliki televisi sebagai sarana pendukung dan memberikan kenyamanan terhadap konsumen.
- b) Memiliki standar operasional prosedur penjemputan 1 sampai 1,5 jam
- c) Membagi setiap penumpang ke seluruh armada yang dimiliki perusahaan agar proses penjemputan penumpang atau konsumen sesuai dengan SOP yang telah ada.

Pada dimensi pengorganisasian memiliki kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari skor total untuk hasil responden pada PT. Indah Karya Madani pada dimensi pengorganisasian adalah sebesar 1.316 pada skala penelitian skor tersebut berada pada rentang skala antara 1.365 – 1.105 yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini dikarenakan bahwa hasil tanggapan responden menilai bahwa manajemen operasi jasa pada PT. Indah Karya Madani pada dimensi pengorganisasian sudah baik namun harus lebih ditingkatkan kedepannya terutama dalam hal ketepatan waktu pengantaran konsumen.

3) Dimensi Pengarahan

- a) Selalu berusaha memberikan kenyamanan, dan keamanan baik dari segi fasilitas utama dan fasilitas pendukung terhadap setiap konsumen yang menggunakan jasa transportasi PT. Indah Karya Madani.

- b) Selalu menerima kritik dan saran dari setiap konsumen apabila menemukan kesalahan yang dilakukan karyawan (baik kasir maupun supir).

Pada dimensi pengarahannya memiliki kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari skor skor total untuk hasil responden pada PT. Indah Karya Madani pada dimensi pengarahannya adalah sebesar 1.050 pada skala penelitian skor tersebut berada pada rentang skala antara 1.092 – 884 yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini dikarenakan bahwa hasil tanggapan responden menilai bahwa manajemen operasi jasa pada PT. Indah Karya Madani pada dimensi pengarahannya sudah baik namun harus lebih ditingkatkan kedepannya terutama dalam hal karyawan (kasir) harus bisa menerima komplain dari konsumen.

Perusahaan yang mampu memberikan nilai lebih atau sama dengan pesaing akan mampu bersaing atau bahkan dapat memenangkan persaingan. Pelanggan yang percaya bahwa mereka telah memperoleh yang terbaik dari organisasi atau perusahaan penyedia jasa akan merasa puas. Kepuasan tersebut akan membuat pelanggan tersebut menjadi loyal dan mengulangi lagi untuk mendapatkan pelayanan yang sama pada waktu yang berbeda. Pelanggan yang puas ini akan melakukan promosi gratis terhadap jasa yang telah diterimanya. Selain itu, semakin tinggi pelanggan menilai jasa yang diterimanya, maka semakin tinggi harga yang mau dibayar oleh pelanggan atas jasa yang telah diterimanya. Oleh karena itu, agar pelanggan mendapatkan jasa seperti yang diharapkan, perusahaan penyedia jasa harus memberikan kepuasan kepada para karyawan yang berhubungan langsung dengan

karyawan (pelanggan internal). Kepuasan karyawan akan mendorong mereka juga memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Strategi merupakan salah satu langkah untuk menyusun rencana kegiatan yang dilakukan secara sengaja yang dapat menciptakan dan menyusun keunggulan bersaing. Untuk beberapa perusahaan, kegiatan tersebut merupakan proses yang berulang yang dimulai dengan berbagai pengenalan kondisi perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi membutuhkan pemahaman yang baik terhadap lingkungannya dalam menyusun strategi yang efektif.

4) Dimensi Pengawasan

- a) Perusahaan akan memberikan pelayanan dan kenyamanan semaksimal mungkin agar konsumen yang telah menggunakan jasa transportasi PT. Indah Karya Madani dapat menggunakannya kembali.
- b) Perusahaan akan selalu menggunakan SOP terutama dalam proses penjemputan dan pengantaran.
- c) Melakukan survey ulang terhadap konsumen yang telah menggunakan jasa transportasi PT. Indah Karya Madani agar dapat memberikan evaluasi terhadap perusahaan.

Pada dimensi pengawasan memiliki kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari skor total untuk hasil responden pada PT. Indah Karya Madani pada dimensi pengawasan adalah sebesar 1.058 pada skala penelitian skor tersebut berada pada rentang skala antara 1.092 – 884 yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini dikarenakan bahwa hasil tanggapan responden menilai bahwa manajemen operasi

jasa pada PT. Indah Karya Madani pada dimensi pengawasan sudah baik namun harus lebih ditingkatkan kedepannya terutama dalam hal ketepatan waktu baik dalam penjemputan maupun pengantaran konsumen.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait manajemen operasi jasa pada PT. Indah Karya Madani Pekanbaru dapat dilihat perusahaan sudah menerapkan manajemen yang dapat memberikan kenyamanan, kepuasan terhadap konsumen yang menggunakan jasa transportasi PT. Indah Karya Madani dan hal ini dapat dilihat dari setiap dimensi mulai dari dimensi Perencanaan, Pengorganisasian, Pengarahan, dan Pengawasan yang memberikan hasil dalam kategori baik. Oleh karena itu kesimpulan yang dapat penulis tarik adalah sebagai berikut:

1. Pada dimensi perencanaan yang dilakukan perusahaan terhadap kesesuaian tenaga kerja, alat transportasi, dan fasilitas yang disediakan sudah berjalan dengan baik.
2. Pada dimensi pengorganisasian yang dilakukan perusahaan yang berkaitan dengan ketepatan waktu penjemputan dan pengantaran sudah berjalan dengan baik. Ini terbukti dengan banyak keluhan dari konsumen terkait terlalu lama konsumen dijemput oleh supir dan tidak sesuai jam pengantaran ke lokasi tujuan konsumen.
3. Pada dimensi pengarahannya yang dilakukan perusahaan berkaitan dengan tugas karyawan secara operasional sudah baik, terbukti dari tidak banyaknya komplain oleh pelanggan.

4. Pada dimensi pengawasan yang dilakukan perusahaan terhadap kesesuaian SOP, fasilitas dan pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa saran yang ingin penulis berikan, antara lain:

1. PT. Indah Karya Madani dapat mempertimbangkan untuk membuka cabang baru untuk memperluas wilayah sewa serta mencari banyak pemasok lainnya yang menjual kendaraan (mobil) dengan harga yang lebih murah dan berkualitas agar tersedia stok mobil yang lengkap sehingga dapat mempercepat proses penjemputan konsumen sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
2. PT. Indah Karya Madani harus meningkatkan kinerja karyawan dan harus memiliki karyawan yang handal dengan memberikan pelatihan khusus, dan PT. Indah Karya Madani harus membuat inovasi baru dalam pemasaran dan perawatan unit untuk mempertahankan konsumen dan menarik konsumen baru untuk menggunakan jasa transportasi perusahaan.
3. Untuk peneliti berikutnya agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan dan panduan untuk melakukan penelitian berikutnya yang tentunya lebih baik dari penulis sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu. 2016. *Materi Pokok Manajemen Operasi Jasa*; 1-9. Cet.7;Ed.1. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Ariani, Dorothea Wahyu. 2011. *Manajemen Operasi Jasa*. Modul 1
- Athoillah, M. A. 2010. *Dasar – Dasar Manajemen*. Bandung: Setia.
- Edward Utama, Rony, dkk. 2019. *Manajemen Operasi*. Jakarta: UM Jakarta Press.
- Efendi, dkk. 2019. *Manajemen Operasional*. Jakarta Selatan: LPU-UNAS.
- Handoko. 2014. *Manajemen Operasi, In Rusdiana, Manajemen Operasi (p. 19)*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Heizer, Jay dan Rander, Barry. 2015. *Manajemen Operasi*. Edisi 11. Jakarta: Salemba Empat
- Heriyanto, Ivan Fendi. 2018. *Analisa Manajemen Operasi Jasa Pengiriman Pada PT. Cahaya Baru Abadi Jaya*. AGORA Vol. 6, No.2. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Jaya, Armanda. 2020. *Analisa Biaya Operasional Kendaraan (Bok) Panca Sari Tour & Travel*. Mataram-Sumbawa: Skripsi Universitas Mataram.
- Muldiana. 2020. *Analisis Manajemen Operasi Jasa Pengiriman Pada PT. Indah Logistic Pekanbaru*. Skripsi Universitas Islam Riau.
- Partaya, I. P. 2018. *Dasar – Dasar Manajemen dan Produksi*. Surabaya: Narotama University Press.
- Puspita, Dewi. 2019. *Pengaruh Kualitas Kepuasan Pelanggan Di PT. Indah Karya Madani Pekanbaru*. Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau.

- Rahman, Izza Rizqo Safitri. 2020. *Strategi Operasional Travel Haji Dan Umroh Pada PT. Mina Wisata Islami Surabaya*. Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.
- Rambat Lupiyoadi. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Rizki Muhammad & Baskoro ery. 2022. *Analisis Disersivikasi Produk Pembelian Pada Rumah Makan Seruti Hj. Yohana Kota Metro*. Jurnal Manajemen Disersivikasi Volume 2 (2): 369. Universitas Muhammadiyah Metro, Kota Metro, Lampung.
- Qamari, Ika Nurul & Fauziyah. 2017. *Modul Praktikum Manajemen Operasi Jasa*. Univertitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Satmoko, Nugroho Djati dkk. 202. *Manajemen Operasi (Tinjauan Teori dan Praktis)*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono Fandi. 2021. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wanudjaya, Briliandika Christi. 2017. *Analisis Manajemen Operasi Perusahaan Jasa Forwarder PT. Kharisma Jasa Gemilang*. AGORA Vol. 5, No.3. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Wati, Nur' Azhma. 2022. *Analisis Manajemen Operasional Jasa PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru*. Skripsi Universitas Islam Riau.