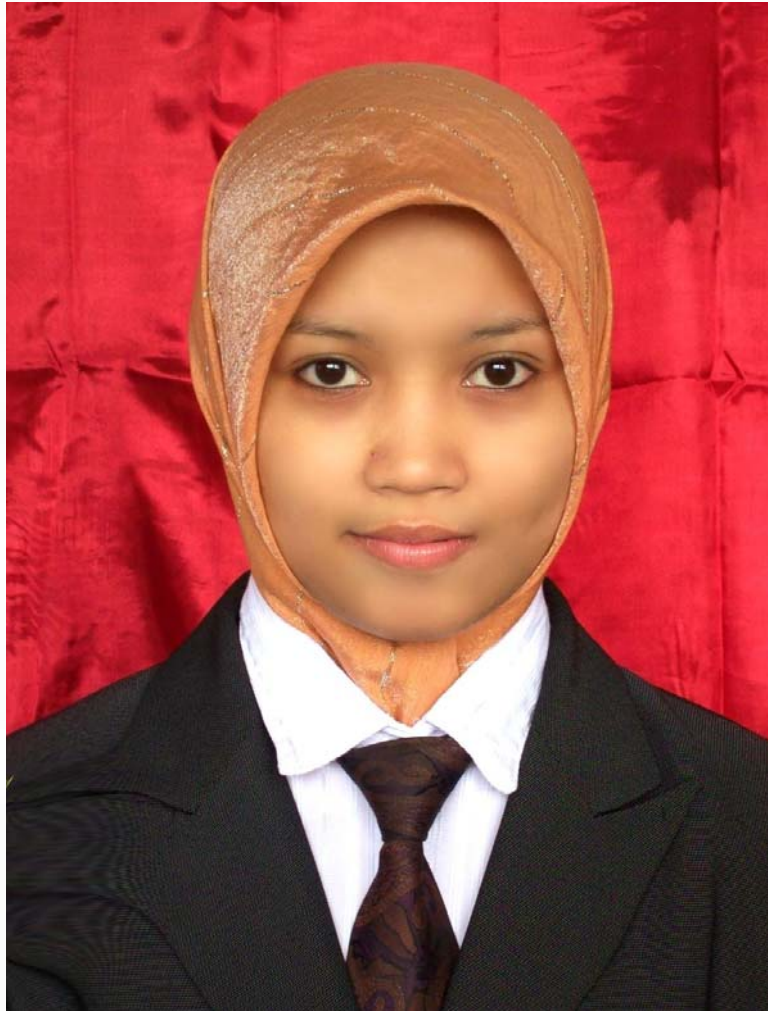
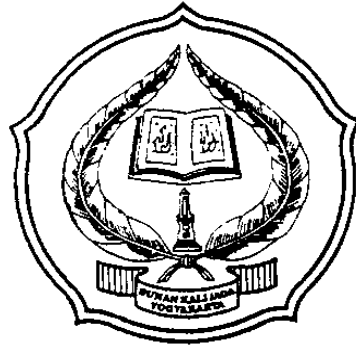


SKRIPSI
DINA INAYATI



**MANAJEMEN OPERASIONAL PAMELLA SWALAYAN
UMBULHARJO II KOTA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Strata Satu Sosial Islam**

Disusun Oleh:

DINA INAYATI

05240011

Pembimbing I : ANDY DERMAWAN, M.Ag.

Pembimbing II : RUSPITA RANI PERTIWI, S. Psi. MM

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2009**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Dina Inayati
NIM : 05240011
Fakultas : Dakwah
Jurusan : Manajemen Dakwah

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “Manajemen Operasional Pamela Swalayan Umbulharjo II Kota Yogyakarta”, benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam catatan kaki atau daftar pustaka. Dan apabila lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka saya bertanggung jawab sepenuhnya pada penyusunan skripsi ini. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 06 November 2009



Menyatakan

Dina Inayati
05240011



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi
: Saudari Dina Inayati
Lamp : -

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Dakwah
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi, serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Dina Inayati

NIM : 05240011

Judul Skripsi : Manajemen Operasional Pamela Swalayan Umbulharjo II
Kota Yogyakarta

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah Jurusan/Prodi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Sosial Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut diatas dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 06 November 2009

Pembimbing I

Andy Dermawan, M.Ag.
NIP. 19700908 200003 1 001

Pembimbing II

Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, M.M
NIP. 19760616 200501 2 002



DEPARTEMEN AGAMA RI
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH

Jl. MarsdAdisucipto, Telepon (0274) 515856 Fax (0274) 552230
Yogyakarta 55221

PENGESAHAN SKRIPSI / TUGAS AKHIR
Nomor : UIN.02/DD/PP.00.9/1617/2009

Skripsi/Tugas akhir dengan judul:

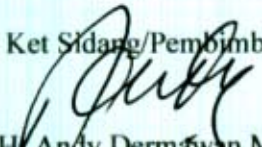
MANAJEMEN OPERASIONAL PAMELLA SWALAYAN
UMBULHARJO II KOTA YOGYAKARTA YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :
Nama : Dina Inayati
NIM : 05240011
Telah dimunaqasyahkan pada : 24 November 2009
Nilai Munaqasyah : **A/B**

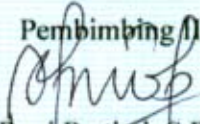
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH

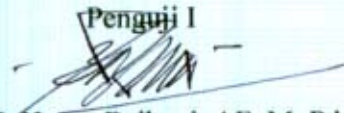
Ket Sidang/Pembimbing I


H. Andy Dermawan M. Ag
NIP. 19700908 200003 1 001

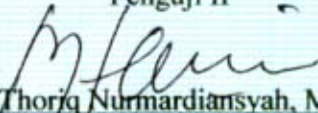
Pembimbing II


Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, M.M
NIP. 19760616 200501 2 002

Penguji I


Drs. H. Hasan Baihaqi, AF. M. Pd
NIP. 19510817 198103 1 006

Penguji II


Drs. M. Thoriq Nurmardiansyah, M. Si.
NIP. 19690227/200312 1 001

Yogyakarta, 24 November 2009

UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Dakwah
DEKAN




Prof. Dr. H. M. Bahri Ghazali, MA
NIP. 19560123/198503 1 002

MOTTO

إِنَّ رَبَّكُمُ اللَّهُ الَّذِي خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ فِي سِتَّةِ أَيَّامٍ ثُمَّ اسْتَوَىٰ عَلَى الْعَرْشِ
يُدِيرُ الْأَمْرَ مَا مِنْ شَفِيعٍ إِلَّا مِنْ بَعْدِ إِذْنِهِ ۗ ذَٰلِكُمْ اللَّهُ رَبُّكُمْ
فَاعْبُدُوهُ أَفَلَا تَذَكَّرُونَ ﴿٢٥٥﴾

Sesungguhnya Tuhan kamu ialah Allah yang menciptakan
langit dan bumi dalam enam masa, Kemudian dia bersemayam
di atas 'Arsy untuk mengatur segala urusan.

Tiada seorangpun yang akan memberi syafa'at
kecuali sesudah ada izin-Nya. (Dzat) yang demikian Itulah Allah,

Tuhan kamu, Maka sembahlah Dia.

Maka apakah kamu tidak mengambil pelajaran.¹

“Hidup itu bukan perumpamaan
Siapa yang berkhayal dia kan jauh dari Tuhan-NYA
Karena tawakkal dan ikhtiar
Jalan dari segala doa kehidupan”.²

¹ Syaamil Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan terjemah*, (Bandung : PT. Syaamil Cipta Media, 2005)
hal. 213.

² Dina inayati, *motivasi hidup*.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

**Orang Tuaku Tercinta
Yang sudah membimbing, memberikan kasih
sayang, dan mendoakanku
serta pengorbanannya yang tulus ikhlas**

**Kakak-kakakku, Adik-adikku
Seluruh keluarga besarku
Yang senantiasa memberikan motivasi, dan
mendoakanku**

**Sahabat-sahabatku dan orang terkasih
Yang telah mewarnai hidupku
mengingatkanku, memberikan motivasi, bantuan
untuk menyelesaikan skripsi ini.**

**Organisasiku HMI MPO, UKM Kordiska
Etnisku Himmah Suci
Sebagai langkah awal perjuanganku
Dari sanalah aku dapat belajar
memaknai arti dari sebuah perjuangan**

**Almamaterku tercinta
Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Yogyakarta**

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Alhamdulillah, segala puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas limpahan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita kejalan yang dirahmati oleh Allah SWT, semoga kita senantiasa selalu dalam dekap hangat syafa'at-NYA.

Skripsi dengan judul “Manajemen Operasional Pamella Swalayan Umbulharjo II Kota Yogyakarta”, alhamdulillah telah selesai disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Selanjutnya penulis menyadari sepenuhnya, bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak. Dengan rasa hormat dan syukur, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

- 1 Bapak Prof. Dr. H. M. Bahri Ghazali, MA, selaku Dekan Fakultas Dakwah
- 2 Ibu Dra. Siti Fatimah, M.Pd, dan Bpk Ahmad Muhammad, M.Ag, selaku Kajur dan Sekjur Jurusan Manajemen Dakwah
- 3 Bapak Andy Dermawan M.Ag, dan Ibu Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi. M.M, selaku pembimbing yang telah membimbing dalam penyusunan skripsi ini, terima kasih atas kebaikan hati dan pengorbanannya selama ini, semoga Alloh memberikan kebaikan yang berlipat. Amien...
- 4 Bapak Okrisal Eka Putra, Lc., M. Ag, selaku Pembimbing Akademik Jur MD-B.
- 5 Seluruh Dosen, Staf dan Karyawan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- 6 Keluargaku (Ibu, Bapak, Mbak Rini, Mas Wid, Mas Imam, Dek Fitri, Dek Sinta) yang memberikan do'a, dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

- 7 Ibu Noor Liesnani Pamela selaku pimpinan Pamela Swalayan Yogyakarta, yang sudah mengizinkan melakukan penelitian, Mbak Sri, Mbak mila, dan karyawan yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi.
- 8 Seseorang terkasih, dan temen-temen dekatku seperjuangan Erma, Maya, Tanjung, Tree, ika, emoy, Istriyani, Mery, sofi, may, yang selalu membantuku dan memberikan semangat, sehingga aku dapat segera menyelesaikan skripsi ini.
- 9 Untuk Mbak Luluk , Mbak rina, Ang Nana, Ka Yasir, Ka Ari, Mbak Zaim, dan lainnya yang telah menasehatiku, terima kasih atas bimbingannya.
- 10 Temen-temen HMI Cabang, KPC (Korp Pengader Cabang), Korkom UIN, temen pengurus Komisariat dan yang lainnya, terimakasih atas kebaikan kalian.
- 11 Pasca, Adik HMI Komisariat Fakultas Dakwah Ambar, Agus, Fuad, Iska, Arina yang telah berjuang di HMI Dakwah.
- 12 Temen UKM Kordiska Mas Lukman, Mas Jazuli, Qomaruzzaman, Yuli, Evi, Iqoh, Ikhsan, Bombom, Atik, Rika, dan lainnya temen seperjuangan di Kordiska.
- 13 Temen-temen Kepengurusan Etnis Himah Suci dan lainnya yang sama-sama berjuang di etnis Cilacap.
- 14 Temen BEM-J MD Angkatan 2005-2006, tidak lupa teman-teman satu angkatan dan satu Jurusan MD-2005 terimakasih atas motifasi dan dukungannya.

Akhirnya kepada Allah SWT, penulis panjatkan do'a dan rasa Syukur atas terselesaikannya skripsi ini. Semoga amal baik yang kita lakukan di di Ridhoi dan mendapat balasan dari Allah SWT. Dan semoga skripsi ini dapat menjadi ilmu yang bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Yogyakarta, 10 Oktober 2009

Penyusun

Dina Inayati
NIM 05240011

ABSTRAKSI

Dina Inayati. 2009. Manajemen operasional Pamella Swalayan Umbulharjo II Yogyakarta. Skripsi, Manajemen Dakwah, Dakwah. Universitas Negeri Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta, H. Andy Dermawan M. Ag, Ruspita Rani Pertiwi S. Psi. MM. Pamella Swalayan merupakan salah satu swalayan yang memiliki visi dan misi secara islami. Dalam Pamella Swalayan, diperlukan adanya realisasi manajerial yang nyata. Untuk menjalankan diperlukan sebuah sistem yang dibangun sesuai visi dan misi, supaya perusahaan tersebut lebih terarah dalam operasionalnya. Hal tersebut dapat disebut manajemen operasional, dimana operasional itu adalah mengaplikasikan metode ilmiah untuk mengarahkan dan mengendalikan sebuah sistem yang ada dalam swalayan. Untuk melaksanakan kerja operasional, Pamella Swalayan memerlukan ilmu manajemen dan aplikasi secara efektif dan efisien dalam memecahkan berbagai persoalan manajerial. Oleh karena itu manajemen operasional sangat penting untuk lebih meningkatkan kinerja operasional dan mengembangkan Pamella Swalayan. Ada beberapa hal yang menarik menurut penulis yaitu berkaitan dengan penerapan manajemen operasional yang ada di Pamella Swalayan Yogyakarta, antara lain yaitu, pertama bagaimana sistem manajemen operasional yang diterapkan di Pamella Swalayan yang meliputi perencanaan operasional, administrasi pengelolaan, pengendalian mutu terpadu, pemeliharaan fasilitas, teknik merancang jaringan kerja dalam menghadapi persaingan antar swalayan di Yogyakarta?, yang kedua bagaimana penerapan nilai-nilai Islam dalam manajemen operasional di Pamella Swalayan?

Tujuan penelitian tersebut adalah ingin mengetahui penerapan manajemen operasional yang ada di Pamella Swalayan Umbulharjo II Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan studi lapangan (field reseach) dalam pengumpulan data. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan; manajemen operasional Pamella Swalayan Umbulharjo II Kota Yogyakarta sudah sesuai dengan teori D. T. John Harding, hanya saja masih ada item-item yang belum dilaksanakan. Usaha Pamella semakin meningkat dan sukses, karena manajemen operasional di Pamella Swalayan berjalan secara alamiah sesuai dengan kondisi masyarakat, berikutnya pimpinan Pamella Swalayan dalam membuka usaha memiliki tujuan yang mulia yaitu untuk mencari ridho Allah SWT, berdakwah dengan berwirausaha yaitu berusaha dan beribadah. Implementasi nilai-nilai Islam dari manajemen operasional khususnya *quality control* produk yang masuk seperti rokok, ataupun produk yang diragukan kehalalannya tidak diperjualbelikan, memiliki ketentuan sertifikasi halal MUI, serta harus memperoleh SP (Sertifikat Penyuluhan) dari Departemen Kesehatan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAKSI.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Kegunaan Penelitian	11
F. Telaah Pustaka	11
G. Kerangka Teoritik	13
H. Metode Penelitian	21
I. Sistematika Pembahasan	25
BAB II GAMBARAN UMUM PAMELLA SWALAYAN YOGYAKARTA.....	26
A. Sejarah Berdirinya Pamela Swalayan Group	26
1. Keturunan Dari Orang Tua Berjiwa Wira Usaha.....	27
2. Pengalaman dengan Bank	27

3. Memulai Hidup Baru Dengan Membuka Usaha Sendiri...	28
B. Perkembangan Pamela Swalayan Yogyakarta	30
1. Perluasan Areal Usaha	30
2. Perubahan Sistem Manajemen	32
C. Visi, Missi dan Struktur Organisasi	
Pamella Swalayan Yogyakarta	33
1. Visi, Misi.....	33
2. Struktur Organisasi Pamela Swalayan	34
a. Bagan Struktur Organisasi Pamela Swalayan	35
b. Panduan Kerja Operasional Pamela Swalayan	42
BAB III HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	43
A. Hasil Penelitian	43
1. Pelaksanaan Penelitian	43
2. Proses Pengambilan Data	49
B. Analisis Data	56
1. Penerapan Manajemen Operasional Pamela Swalayan ...	57
a. Perencanaan Operasional	62
b. Persediaan Fasilitas pada Pamela Swalayan	68
c. Administrasi Pengelolaan Persediaan Logistik.....	69
d. Pengendalian Mutu Terpadu	71
e. Pemeliharaan Fasilitas (Maintenance)	73
f. Teknik merancang Jaringan Kerja	74
2. Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Manajemen	
Operasional Di Pamela Swalayan	76

a. Kriteria pekerja atau karyawan, beserta peraturan kerja, dan tunjangannya.....	79
b. Kriteria barang-barang yang dipasarkan.....	82
BAB IV PENUTUP	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran-saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89

LAMPIRAN-LAMPIRAN

- A. Curriculum Vitae Pimpinan Pamela Swalayan.
- B. Curriculum Vitae penulis skripsi.
- C. Contoh Label Produk yang dipasarkan Pamela Swalayan.
- D. Contoh promosi, kegiatan yang dilakukan Pamela Swalayan seperti selebaran, reklame dsb.
- E. Contoh label sponsorship.
- F. Dokumen kegiatan sosial Pamela dengan masyarakat atau kerjasama dengan lembaga lain.
- G. Tabel Prosedur Pelaksanaan Penelitian.
- H. Tabel Schedule Penelitian.
- I. Surat bukti penelitian, surat ijin penelitian.
- J. Daftar tabel dan bagan skripsi.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Skripsi ini berjudul: **Manajemen Operasional Pamella Swalayan Umbulharjo II Kota Yogyakarta.**

Agar tidak menimbulkan interpretasi lain dalam memahami konteks judul skripsi ini, penting kiranya penyusun memberikan batasan dan penegasan dari judul tersebut, sehingga maksud yang terkandung dalam judul diatas dapat dipahami dengan jelas. Istilah-istilah yang ada di dalam judul skripsi ini, antara lain adalah:

1. Manajemen Operasional

Secara harfiah, manajemen operasional terbangun dari dua kata, yaitu manajemen dan operasional. Manajemen memiliki dua kata, yaitu manajemen sebagai posisi dan manajemen sebagai proses. Menurut Rosenberg, manajemen sebagai posisi memiliki makna sebagai seseorang atau kelompok orang yang bertanggung jawab untuk melakukan pengkajian, penganalisisan, perumusan keputusan, dan menjadi inisiatif awal dari suatu tindakan yang menguntungkan perusahaan.¹

Selanjutnya menurut Rosenberg (2003) *operation* yang kemudian diterjemahkan operasi atau operasional merupakan suatu proses atau tindakan tertentu yang menjadi unsur dari sejumlah kegiatan untuk

¹ Murdifin Haming dan Mahfudz Nurnajamuddin, *Manajemen Produksi Modern "Operasi Manufaktur dan Jasa"*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara 2007), hal. 17

mencapai target atau tujuan organisasi (*operations* jamak dari *operation*) menunjukkan semua kegiatan atau proses yang diperlukan.²

Dengan memadukan kedua istilah tersebut, manajemen operasional dapat diartikan sebagai kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan, pengkoordinasian, penggerakan, dan pengendalian aktivitas perusahaan yang berhubungan dengan proses pengolahan masukan (*input*) menjadi output yang memberikan manfaat yang lebih besar.³

2. Pamela Swalayan

Istilah swalayan sekarang populer digunakan sebagai supermarket atau toko-toko modern, dimana pembeli bisa secara bebas mengambil atau memilih barang yang mereka perlukan sesuai selera, sementara petugas dan pramuniaga perannya sebagai fasilitator dalam swalayan tersebut.⁴

Pamella Swalayan adalah nama salah satu jenis swalayan dan sekaligus sebagai organisasi bisnis (perdagangan) yang dimiliki oleh Ibu Hj. Noor Liesnani Pamella. Pamella adalah salah satu swalayan yang ada di Yogyakarta dan termasuk perusahaan nirlaba yang memiliki visi dan misi Islami. Saat ini Pamella telah memiliki beberapa cabang swalayan karena menjadi salah satu swalayan yang digemari oleh masyarakat. Karena sesuai dengan tujuan mensejahterakan masyarakat dengan menjual berbagai produk kebutuhan pokok masyarakat dengan mengambil keuntungan tidak terlalu banyak dan menjual produk dengan harga yang

² *Ibid*, hal. 17.

³ *Ibid*, hal. 19.

⁴ W.J.S. Poerwadarmita, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2006), hal. 63.

murah, sehingga masyarakat mulai dari golongan menengah kebawah terdorong untuk membeli kebutuhan barang di Pamela.

Pamella sekarang ini telah mempunyai 6 cabang di Daerah Istimewa Yogyakarta, dan sebagai induknya berada di Jalan Kusumanegara 141 Yogyakarta. Sebagaimana swalayan-swalayan yang lain, Pamela Swalayan juga menyediakan alat-alat atau bahan-bahan kebutuhan rumah tangga, perlengkapan baju dan sebagainya. Sehingga dalam aktifitas kesehariannya selalu melibatkan bagian-bagian yang ada di Pamela Swalayan dengan manajemen operasional yang ada di Pamela Swalayan supaya proses kinerja perusahaan dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan.⁵

Berdasarkan penegasan istilah-istilah tersebut, maka yang dimaksud judul skripsi tentang “**Manajemen Operasional Pamela Swalayan Umbulharjo II Kota Yogyakarta**”, adalah suatu proses kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian aktivitas Pamela Swalayan yang berhubungan dengan proses kinerja operasional perusahaan yang dapat memberikan nilai positif, dan manfaat bagi karyawan maupun konsumen atau pelanggan maupun masyarakat sekitar sesuai dengan tujuan Pamela Swalayan.

Pengertian dari manajemen operasional di Pamela Swalayan adalah suatu proses kegiatan perencanaan, pengelolaan dengan adanya penggerakan dan pengendalian aktivitas Pamela Swalayan yang

⁵ Buku Panduan Kerja Pamela Swalayan Supermarket, *Karya tidak Diterbitkan* (Yogyakarta: Pamela Swalayan, 2007).

berhubungan dengan kinerja bidang-bidang operasional perusahaan yang dapat memberikan nilai positif dan manfaat bagi anggota maupun masyarakat sekitar sesuai dengan tujuan Pamela Swalayan.

B. Latar Belakang Masalah

Manajemen operasional merupakan salah satu faktor terpenting bagi kelangsungan sebuah perusahaan.⁶ Karena dengan adanya manajemen operasional pembagian kinerja dan proses kinerja perusahaan dapat berjalan dengan baik sehingga mendukung pencapaian visi, misi dan tujuan perusahaan. Adapun segi operasionalnya yaitu untuk mengetahui bagaimana pembagian kerja dan proses kinerja disuatu perusahaan.⁷

Menurut Lalu Sumayang, pengelolaan secara operasional dapat dirumuskan sebagai rangkaian aktifitas menyusun suatu kerangka yang menjadi wadah bagi setiap kegiatan dengan usaha atau jalan membagi dan mengelompokkan pekerjaan yang harus dilaksanakan serta menetapkan dan menyusun jalinan hubungan kerja diantara satuan-satuan perusahaan.⁸

Manajemen operasional adalah suatu disiplin ilmu dan profesi yang mempelajari secara praktis tentang proses perencanaan (*process of planning*), mendesain produk (*product designing*), sistem produksi (*production system*), untuk mencapai tujuan suatu lembaga.⁹

⁶ Abd. Rosyad Shaleh, *Manajemen Dakwah Islam*, (Jakarta: PT Bintang Bulan, 1993), hal. 43.

⁷ R. S. Stainton, *Operasional Riset dan Aplikasinya dalam Manajemen*, (Jakarta: PT. Bina Aksara, 2005), hal. 7.

⁸ Lalu Sumayang, *Dasar-dasar Manajemen dan Produksi*, (Jakarta: PT. Salemba Empat, 2003), hal. 9.

⁹ Suryadi Prawiro Sentono, *Manajemen Operasi Analisis dan Study Kasus*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), hal. 9.

Manajemen operasional tersebut mempunyai arti penting bagi perusahaan, karena dengan adanya operasional proses kinerja perusahaan dapat berjalan sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya, serta dapat mengurangi resiko dari berbagai hambatan. Demikian pula Pamela Swalayan memiliki manajemen operasional untuk menjalankan kerja dan tanggung jawab sesuai dengan tujuan.

Dalam Pamela Swalayan terdapat berbagai bagian, diantaranya operasional bagian *Store Manajer*, *Mercandise Manager* (pemasaran atau marketing), *Food Divition*, *Non Food Divition*, *Promotion and Rent Manager* (bagian promosi), *Security Divition* (bagian penataan keamanan), *Tools and Household Division* (bagian peralatan dan rumah tangga), *Cooperation Division* (bagian kerjasama), *Finance Manager* (bagian keuangan), Pramuniaga, Kasir atau teller, Pembungkus, Gudang, *Center Back Office*, *Counter Coordinator*.¹⁰

Masing-masing bagian tersebut memiliki fungsi utama, tanggung jawab, wewenang dan tugas-tugas pokok sesuai dengan sistem perusahaan untuk menjalankan kinerja perusahaan. sehingga diperlukan sebuah kerjasama yang baik antar semua bagian. Dalam pelaksanaan kerja pada setiap bagian, diperlukan manajemen operasional, dimana setiap bidang melaksanakan proses kerja karyawan sesuai dengan kapasitas dan kemampuan, supaya kegiatan yang ada pada lembaga ini berjalan secara efektif dan efisien dan hal

¹⁰ Buku Panduan Kerja Pamela Swalayan Supermarket, Karya tidak Diterbitkan), (Yogyakarta: Pamela Swalayan, 2007).

tersebut juga tidak terlepas dari profesionalitas karyawan dalam mengelola operasional.¹¹

Dengan adanya perubahan yang ada di masyarakat secara global dan perkembangan teknologi yang semakin maju, secara tidak langsung telah mempengaruhi pola hidup masyarakat. Hal tersebut menuntut masyarakat untuk lebih selektif memilih barang dalam memenuhi kebutuhan hidup dan efisien dalam membelanjakan uang kebutuhan pribadi maupun keluarga. Dengan melihat realitas tersebut, maka masyarakat cenderung memilih atau membeli produk yang terjangkau untuk dibeli dengan harga yang murah karena saat ini harga menentukan kualitas suatu produk.

Persaingan antar supermarket khususnya di daerah Yogyakarta tidak pernah berhenti, dengan banyaknya supermarket yang didirikan seperti Saphir Square, Carefour atau Plaza Ambarukmo, Ramai Swalayan, dan yang lainnya, terjadi persaingan yang sangat cepat dan dinamis. Hal ini dapat dilihat dari gencarnya promosi dan tawaran kenyamanan dari supermarket-supermarket yang ada; baik secara fasilitas maupun harga jual barang dagangannya.

Hampir semua jenis produk yang dikonsumsi masyarakat umum tersedia mulai dari kebutuhan primer sampai pada kebutuhan tersier (tanpa melihat halal atau haram produk yang dipasarkan). Namun jika dilihat dari sudut pandang Syariah Islam, masih terdapat beberapa jenis produk yang seharusnya tidak dipasarkan. Seperti daging babi, minuman beralkohol dan produk lainnya.

¹¹ Wawancara dengan Bu Nardi pimpinan Pamella, hari Kamis 2 April 2009 pukul 10.00, dikantor Pamella Swalayan.

Berbeda dengan swalayan Pamela, produk-produk yang dipasarkan memiliki label yang jelas dan halal untuk dikonsumsi masyarakat sesuai Syari'ah Islam. Dengan demikian nampak jelas Pamela Swalayan memiliki ciri khas sebagai supermarket muslim yang ada di Yogyakarta.

Dengan banyaknya tempat perbelanjaan swalayan, pasar ataupun supermarket yang ada ditengah-tengah masyarakat, para konsumen biasanya lebih memperhatikan kelengkapan fasilitas yang diberikan, seperti tempatnya bersih, pelayanannya yang baik, dan harga yang terjangkau. Hal tersebut menjadi tantangan bagi Pamela Swalayan dalam persaingan pasar sebagai pusat perbelanjaan dengan para pelaku pasar lainnya.

Untuk itu Pamela Swalayan mempunyai visi misi Islami, hal tersebut merupakan keunikan Pamela Swalayan dibandingkan dengan supermarket-supermarket lainnya, karena semata-mata tidak hanya mencari keuntungan, tetapi diniatkan untuk beribadah dengan membantu masyarakat sekitar dalam memenuhi kebutuhan hidup dan membuka lapangan kerja sebagai bentuk kepedulian dalam mengurangi kesenjangan sosial.

Sesuai dengan profil Pamela Swalayan, kiat-kiat yang dilakukan yaitu diantaranya dengan cara berusaha seoptimal mungkin menerapkan sistem ekonomi yang Islami, berupaya meningkatkan kualitas SDM (sumber daya manusia) Pamela sehingga memiliki pola hidup yang Islami; dengan memperluas jaringan bisnis melalui ikatan kemitraan pengusaha kecil dan koperasi sehingga dapat memberikan pengayoman dan kesejahteraan untuk masyarakat, terutama pada kalangan menengah kebawah.

Pamella Swalayan merupakan pusat perbelanjaan yang menjual produk atau barang-barang kebutuhan pokok yang diperlukan masyarakat (konsumen) dengan harga yang terjangkau dan mencari keuntungan standar. Sampai saat ini Pamela Swalayan mengalami perkembangan yang meningkat. Hal ini terbukti dengan kemampuan Pamella Swalayan yang telah memiliki 6 cabang swalayan disekitar daerah Istimewa Yogyakarta.

Seiring dengan perkembangan Pamela Swalayan, diperlukan manajemen operasional yang maksimal. Dalam proses pelaksanaannya secara operasional masih ada beberapa hambatan disetiap bagian atau divisi, seperti jadwal *meeting* yang belum berjalan secara maksimal sesuai dengan jadwal, pengemasan produk yang masih terdapat kesalahan pelabelan harga dan permasalahan lainnya yang terkait dengan operasional.

Semua bagian yang ada di Pamella Swalayan berada dalam suatu proses perubahan yang cepat dan berlangsung secara terus menerus. Supaya efektif dan efisien bagian operasional harus mengikuti perkembangan dengan berupaya mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan sistem manajerial secara keseluruhan.

Strategi operasi mencerminkan persiapan pandangan keluar pada pengambilan keputusan operasional, berfokus pada kebutuhan konsumen dan masyarakat luas dalam meningkatkan kinerja secara operasional, memberikan kepuasan kepada konsumen dengan pelayanan yang baik dan membantu pemasok barang dalam memasarkan produk dengan tujuan saling tolong menolong serta beribadah kepada Allah sesuai apa yang menjadi tujuan

Pamella Swalayan; sehingga diharapkan Pamella mampu bersaing dimasa sekarang maupun masa yang akan datang.¹²

Hal tersebut menjadi tantangan bagi Pamella Swalayan. Oleh karena itu diperlukan strategi dan penataan kembali operasional yang ada di Pamella dengan memberikan perubahan dan peningkatan yang lebih baik bagi kepuasan konsumen, salah satunya dengan cara ikut serta dalam memberikan dana sosial dan membuat kegiatan dalam rangka menyisihkan sedikit harta untuk masyarakat yang kurang mampu. Pada sisi persaingan, mulai dikembangkan kerja secara maksimal, mendukung kepekaan para karyawan dan perkembangan sesuai yang ditargetkan.¹³

Ketrampilan yang dibutuhkan untuk mengatur ataupun mengelola perubahan, yaitu memutuskan perubahan apa yang diperlukan melalui strategi operasional dan memahami bagaimana kemampuan teknis individu (karyawan) yang dapat mendukung operasional dalam memberikan pelayanan dan kepuasan terhadap kosumen, disamping itu Pamella Swalayan juga memiliki daya saing yang tinggi.

Sebuah swalayan dianggap berhasil adalah swalayan yang mampu bekerja dalam perubahan, sembari tetap bisa mencapai tujuan yang diinginkan. Melalui manajemen operasional dapat diketahui bagaimana segmentasi dan mempelajari cara mengelola sebuah usaha untuk perusahaan yang *marketable*,

¹² Wawancara dengan Bu Nardi selaku pimpinan Pamella, dan sdr Noor Saif S.Si selaku asisten manajer, hari Selasa 24 Maret 2009, pukul 11.00 WIB, dikantor Pamella Swalayan.

¹³ D.T Johns. H. A. Harding, *Manajemen Operasi Untuk meraih Keunggulan Kompetitif*, (Jakarta: PT. PPM Anggota Ikapi, 2001), hal. 3-7.

disamping itu juga operasional berjalan untuk meningkatkan keuntungan dan memperbaiki pelayanan terhadap konsumen maupun masyarakat luas.¹⁴

C. Rumusan Masalah

Dari beberapa pemaparan diatas dapat diambil rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana sistem manajemen operasional yang diterapkan Pamela Swalayan sesuai dengan teori D. T John Harding, yang meliputi: perencanaan operasional, administrasi pengelolaan, pengendalian mutu terpadu, pemeliharaan fasilitas, teknik merancang jaringan kerja di Pamela Swalayan?
2. Bagaimana penerapan nilai-nilai Islam dalam manajemen operasional di Pamela Swalayan?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan sistem manajemen operasional yang diterapkan di Pamela Swalayan.
2. Untuk mendeskripsikan penerapan nilai-nilai Islam yang ada di Pamela Swalayan.

¹⁴ *Ibid*, hal. 9-10.

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian yang ingin dicapai dalam menyusun skripsi ini adalah:

1. Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan manajemen, khususnya yang berhubungan dengan manajemen operasional swalayan atau supermarket Islam.
2. Secara Praktis, penelitian ini diharapkan memberikan masukan yang konstruktif dan obyektif bagi bagian-bagian operasional organisasi dalam meningkatkan kinerja operasional dan perkembangan yang ada di swalayan khususnya swalayan atau supermarket Islam.

F. Telaah Pustaka

Telaah pustaka merupakan penelitian-penelitian yang pernah dilakukan pada masa lalu yang berkaitan dengan tema penelitian penulis. Dalam beberapa telaah pustaka yang penulis temukan, belum terdapat tema yang terkait dengan manajemen operasional pada swalayan dalam kaitannya dengan operasional secara umum. Dalam penelusuran telaah pustaka yang penulis lakukan, terdapat beberapa skripsi yang terkait dengan operasional.

Skripsi karya Nurny S. Rifqianie mahasiswi Keuangan Islam Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul Sistem Operasional Produk-Produk Bank Syariah (Studi atas Bank BNI Syariah). Dalam skripsi ini membahas tentang sistem operasional yang ada di Bank Syariah terhadap produk – produk yang disediakan untuk para nasabah.¹⁵

¹⁵ Nurny. S Rifqiany, Sistem Operasional Produk-Produk Bank Syari'ah (Study di Bank BNI Syari'ah), *Skripsi* (tidak diterbitkan). (Yogyakarta, Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga, 2005), hal. 8.

Adieb Jauhari dengan penelitiannya yang berjudul Tinjauan Hukum Terhadap Pendayagunaan Zakat Untuk Operasional Ambulance Gratis (Study di Rumah Zakat Islam Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam skripsi Adieb Jauhari memaparkan dan menekankan pengkajiannya pada pendayagunaan zakat untuk operasional ambulance gratis dalam penelitian di Rumah Zakat Islam Daerah Istimewa Yogyakarta.¹⁶

Skripsi karya Farida Ulyani mahasiswi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul Komunikasi bisnis berorientasi Dakwah Islam (Study Kasus di Swalayan Pamela Yogyakarta). Skripsi ini berisi tentang cara-cara komunikasi bisnis Pamela yang memiliki tujuan dan orientasi untuk berdakwah *bil-hal* (dengan perbuatan) dalam masyarakat modern sekarang ini karena bisnis merupakan salah satu jalan alternative untuk berdakwah menyeru kepada kebaikan.¹⁷

Dalam rujukan di atas, belum ada penelitian tentang manajemen operasional yang secara khusus meneliti di swalayan yang memiliki visi, misi Islami dengan tujuan berdakwah melalui dunia kewirausahaan, khususnya di Jurusan Manajemen Dakwah. Skripsi ini berisi tentang proses operasional yang ada di Pamela Swalayan yang di dalamnya menjelaskan pelaksanaan kerja bagian-bagian operasional dalam sistem pengelolaan di Pamela Swalayan. Skripsi ini diharapkan dapat menjadi referensi lebih lanjut guna

¹⁶ Adieb Jauhari, Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pendayagunaan Zakat untuk Operasional Ambulance Gratis (Study di Rumah Zakat Islam Daerah Istimewa Yogyakarta), *Skripsi* (tidak diterbitkan). (Yogyakarta: Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga, 2008), hal. 78.

¹⁷ Farida Ulyani, Komunikasi Bisnis Berorientasi Dakwah Islam (Study Kasus di Swalayan Pamela Yogyakarta), *Skripsi* (tidak diterbitkan). (Yogyakarta, Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga, 2005), hal. 12.

meningkatkan kreatifitas dan strategi dalam menerapkan beberapa ilmu manajemen terutama pada letak operasional.

G. Kerangka Teoritik

Tinjauan Tentang Manajemen Operasional

1. Pengertian Manajemen

Mary Parker Follet mendefinisikan manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini mengandung arti bahwa para manajer mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang lain untuk melaksanakan berbagai tugas yang mungkin diperlukan, atau berarti dengan tidak tugas itu sendiri.¹⁸

Sedangkan menurut Stoner sebagaimana dikutip oleh G. R. Terry manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha dan penggunaan sumber daya-sumber daya ataupun sarana dan prasarana perusahaan agar mencapai tujuan perusahaan yang telah ditentukan.¹⁹

Dari definisi diatas terlihat bahwa Stoner telah menggunakan kata “proses” bukan “seni”. Mengartikan manajemen sebagai “seni” mengandung arti bahwa hal itu adalah kemampuan atau ketrampilan pribadi. Sedangkan suatu “proses” adalah cara sistematis untuk melakukan pekerjaan. Manajemen didefinisikan sebagai proses karena semua manajer tanpa harus memperhatikan kecakapan atau ketrampilan

¹⁸ Murdifin Haming, Mahfudz Nurnajamuddin, *Manajemen Produksi Modern “Operasi Manufaktur dan Jasa”*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), hal. 23.

¹⁹ G. R. Terry, *Prinsip of Management*. Terjemahan Winardi “*Asas-azas Manajemen*”, (Bandung: Penerbit Alumni, 2003), hal. 25-27.

husus, harus melaksanakan kegiatan-kegiatan yang saling berkaitan dengan pencapaian tujuan yang diinginkan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya manajemen merupakan kerjasama dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan-tujuan instansi perusahaan dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*).

Manajemen dalam bahasa arab disebut *idarah* diambil dari perkataan *adartasyi syari'ah* atau perkataan '*adarta bihi* juga didasarkan pada kata *ad-dauran*. Pengamat bahasa menilai pengambilan kata yang kedua yaitu: '*adarta bihi* lebih tepat. Oleh karena itu, dalam *elias* "*Modern dictionary English Arabic*" kata *management* (inggris), sepadan dengan *tadbir idarah siyasa* dan *qiyadah* dalam bahasa arab. *Tadbir* berarti penertiban, pengaturan, pengurusan, perencanaan, dan persiapan.²⁰ Seperti yang diterangkan dalam Al-Qur'an Surat Yunus ayat 3:

إِنَّ رَبَّكُمُ اللَّهُ الَّذِي خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ فِي سِتَّةِ أَيَّامٍ ثُمَّ اسْتَوَىٰ
عَلَى الْعَرْشِ يُدَبِّرُ الْأَمْرَ ۗ مَا مِنْ شَفِيعٍ إِلَّا مِنْ بَعْدِ إِذْنِهِ ۗ ذَٰلِكُمْ اللَّهُ
رَبُّكُمْ فَاعْبُدُوهُ أَفَلَا تَذَكَّرُونَ ﴿٣﴾

Artinya:

Sesungguhnya Tuhan kamu ialah Allah yang menciptakan langit dan bumi dalam enam masa, Kemudian dia bersemayam di atas 'Arsy untuk mengatur segala urusan. Tiada seorangpun yang

²⁰ Ahmad Warson Munawwir, *Kamus Al-Munawwir Arab Indonesia terlengkap*, (Surabaya: PT Pustaka Progresif, 1997), hal. 13.

akan memberi syafa'at kecuali sesudah ada izin-Nya. (Dzat) yang demikian Itulah Allah, Tuhan kamu, Maka sembahlah Dia. Maka apakah kamu tidak mengambil pelajaran?²¹

Dari ayat diatas dapat diambil pengertian bahwa hakikat manajemen dalam Al-Qur'an adalah merenungkan atau memandang kedepan suatu urusan (persoalan) agar persoalan tersebut terpuji dan baik. Untuk menuju hakikat tersebut diperlukan adanya pengaturan dengan cara yang bijaksana. Hakikat manajemen ini berkaitan erat dengan pencapaian tujuan, pengambilan keputusan dan pelaksanaan manajerial.²²

Secara istilah sebagian pengamat mengartikannya sebagai alat untuk merealisasikan tujuan umum. Oleh karena itu mereka menyatakan bahwa *idarah* (manajemen) itu adalah aktivitas khusus menyangkut kepemimpinan, pengarahan, pengembangan personal, perencanaan, dan pengawasan terhadap pekerjaan-pekerjaan yang berkenaan dengan unsur-unsur dalam suatu kegiatan. Jadi manajemen adalah mengatur sesuatu agar dilakukan dengan baik, tepat dan terarah yang disyari'atkan dalam ajaran islam.²³

Dari uraian definisi manajemen diatas, dalam skripsi ini manajemen mempunyai makna sebagai posisi dan manajemen sebagai proses. Sebagai posisi manajemen mempunyai makna sebagai pengkajian

²¹ Syaamil Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan terjemah*, (Bandung : PT. Syaamil Cipta Media, 2005) hal. 213.

²² *Ibid*, hal. 150.

²³ *Ibid*, hal. 147.

atau penelitian dari suatu tindakan yang dapat membawa manfaat bagi instansi perusahaan. Sebaliknya, sebagai proses, manajemen sebagai fungsi yang berhubungan dengan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, koordinasi, evaluasi, dan pengendalian aktifitas perusahaan.

2. Pengertian Operasional

Menurut R.S Stainton sebagaimana dikutip oleh Lalu Sumayang, yang dimaksud dengan operasional adalah aplikasi metode-metode ilmiah terhadap masalah-masalah kompleks dengan mengarahkan dan mengendalikan sistem yang luas mengenai kehidupan manusia, mesin-mesin, materi, dan uang dalam industri. Bisnis, pemerintahan, serta pertahanan.

Pendekatan yang terbaik adalah mengembangkan suatu model ilmiah dari sistem berikut, pengukuran yang menyeluruh mengenai factor-faktor seperti kesempatan dan resiko yang digunakan untuk meramal atau membandingkan hasil keputusan-keputusan strategis atau pengendalian-pengendalian yang bersifat alternatif.²⁴

²⁴ Lalu Sumayang, *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2003), hal. 7.

Menurut Suyadi Prawirosentono, operasional adalah suatu disiplin ilmu dan profesi yang mempelajari secara praktis tentang proses perencanaan (*process of planning*), mendesain produk (*production system*) untuk mencapai tujuan instansi perusahaan.

Menurut Murdifin Haming, dan Mahfudz Nurnajamuddin, operasional berasal dari kata operasi yang berarti proses atau tindakan tertentu yang menjadi unsur dari sejumlah kegiatan untuk menghasilkan sesuatu yang menjadi tujuan instansi perusahaan.²⁵

Operasional berasal dari kata operasi yang berarti proses, cara ataupun sesuatu untuk menjalankan suatu aktivitas yang berkaitan dengan metode ataupun sistem yang telah ada atau telah terbentuk dalam sebuah instansi. Operasional mempunyai arti yang luas dan banyak persepsi atau pandangan mengenai operasional.

Russel dan Taylor menyamakan makna *operations* dengan proses perubahan (*transformation process*) yang diartikan sebagai fungsi atau sistem yang melakukan kegiatan proses pengolahan masukan (*input*) menjadi pengeluaran (*output*) dengan nilai tambah yang lebih besar ataupun lebih baik.

Dari definisi manajemen dan operasional diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen operasional kegiatan yang berhubungan dengan proses manajemen (*planning, organizing, actuating, controlling*) dan pengendalian kegiatan organisasi yang berhubungan dengan proses

²⁵ Murdifin Haming, dan Mahfudz Nurnajamuddin, *Manajemen Produksi Modern "Operasi Manufaktur dan Jasa"*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), hal. 17.

pengolahan masukan menjadi pengeluaran (input menjadi output) dengan nilai, tujuan atau keuntungan yang lebih besar .

Begitu juga dengan manajemen operasional yang ada di Pamella Swalayan Group inputnya yaitu semua kegiatan yang ada disemua bagian yaitu *Mercandise Manager* (bagian pemasaran atau marketing), *Food Divition* (bagian logistik), *Non Food Divition*, *Promotion and Rent Manager* (bagian promosi), *Security Divition* (bagian penataan keamanan), *Tools and Household Divition* (bagian peralatan dan rumah tangga), *Cooperation Divition* (bagian koperasi), *Finance Manager* (bagian penggajian), Pramuniaga, kasir atau teller, pembungkus, parkir, gudang, *Center Back Office*, *Counter Coordinator*, bertujuan memberikan kepuasan terhadap konsumen, dengan memberikan pelayanan yang baik. Hal tersebut diolah sehingga menjadi output, dengan semakin banyaknya atau berkembangnya konsumen dan mitra usaha dalam mengembangkan Pamella.

Di Pamella terdapat bagian-bagian secara operasional, dalam semua bagian tersebut terdapat beberapa tugas, tanggung jawab dan wewenang, baik yang bersifat internal (lingkup dalam perusahaan) maupun eksternal (lingkup keluar yang berhubungan dengan konsumen dan mitra usaha). Dalam proses pekerjaan tersebut terdapat beberapa sistem ataupun cara dalam proses kerjanya dan ada antisipasi untuk mengendalikan sebuah kebijakan dari pimpinan perusahaan ataupun

manajer. Dalam proses tersebut terdapat beberapa permasalahan ataupun kendala, disanalah fungsi operasional digunakan.

Dari beberapa pemaparan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen operasional adalah suatu proses untuk menjalankan sebuah kegiatan, dengan mengaplikasikan metode terhadap masalah-masalah yang luas dalam lingkup suatu instansi perusahaan serta mengendalikan sistem yang luas bersangkutan dengan kebutuhan konsumen, masyarakat dan sesuai tujuan suatu perusahaan.

3. Tujuan Manajemen Operasional.

Dengan memperhatikan uraian tersebut diatas, maka tujuan manajemen operasional meliputi:

- a. Mengarahkan perusahaan untuk menghasilkan keluaran (output) sesuai dengan tujuan.
- b. Mengarahkan perusahaan untuk dapat menghasilkan keluaran output secara efisien.
- c. Mengarahkan perusahaan agar mampu menghasilkan nilai tambah atau manfaat dan keuntungan yang semakin besar.
- d. Mengarahkan perusahaan untuk dapat menjadi pemenang dalam setiap usaha.
- e. Mengarahkan perusahaan agar output yang dihasilkan semakin diminati atau dinikmati konsumen, dan masyarakat.²⁶

²⁶ *Ibid*, hal. 19.

4. Langkah-langkah penelitian manajemen operasional, antara lain:

- a. Perencanaan operasional:
 - 1) Perencanaan operasional disesuaikan dengan analisis trend (kebutuhan konsumen) sekarang ini.²⁷
 - 2) Perencanaan operasi dengan analisis titik impas (output dan input).
- b. Persediaan fasilitas pada perusahaan
- c. Administrasi pengelolaan persediaan logistik.
- d. Pengendalian mutu terpadu (analisis pengendalian mutu, definisi dan teknik pengendalian mutu).

Mutu adalah sebuah kondisi fisik, sifat, dan kegunaan sesuatu yang dapat memberikan kepuasan baik secara fisik maupun psikologis, sesuai dengan nilai ataupun jasa.

- e. Pemeliharaan fasilitas (*maintenance*), ada beberapa cara perawatan fasilitas. Perawatan darurat (tujuannya; untuk menanggulangi keadaan darurat, misalnya: salah satu mesin (komputer), tiba-tiba mogok/ rusak, mesin ini secara darurat harus segera diperbaiki.

Perawatan berencana; rencana perawatan pada seluruh tahap proses dari tahap awal kegiatan sampai selesai. Maksudnya agar dalam jangka waktu yang relatif lama tidak terjadi kerusakan yang mengakibatkan terhentinya agenda kegiatan yang akan dijalankan.

²⁷ D.T. Johns, H.A.Harding, “*Manajemen Operasi*”, (Jakarta: PT. Ikrar Mandiri Abadi, 2001), hal. 17

Perawat pencegahan; perawatan yang bersifat mencegah terjadinya gangguan pada proses yang sedang berjalan. Perawatan ini untuk mencegah seringnya kerusakan mesin, agar kegiatan dapat berjalan seoptimal mungkin.²⁸

- f. Teknik merancang jaringan kerja, mempunyai jaringan keluar, kantong gerakan untuk kegiatan.

Manajemen operasional sangat membantu perusahaan untuk menentukan kebijakan dan tindakannya. Dalam artian membantu manajemen guna meningkatkan efisiensi dalam kegiatan perusahaan, dan keuntungan melalui semua cara yang mungkin dilakukan. Menambah keuntungan sama dengan mengurangi pengeluaran, dan seringkali, para peneliti diminta menentukan teknik dan cara untuk mengurangi pengeluaran.

H. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian skripsi ini termasuk dalam penelitian lapangan (*field reseach*), yaitu kegiatan penelitian yang dilakukan dilingkungan tertentu dalam hal ini akan dilakukan di Pamela Swalayan Yogyakarta. Guna mendapatkan data yang sesuai dengan permasalahan yang dibahas.²⁹

²⁸ *Ibid*, hal..

²⁹ Koentjaraningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, cet. 8 (Jakarta: PT.Gramedia, 2002), hal. 16

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pertimbangan:

- a. Penelitian ini bertujuan mendapatkan gambaran yang menjelaskan tentang input dan proses dalam manajemen operasional yang ada di Pamela Swalayan.
- b. Data yang disusun dikumpulkan tidak memungkinkan disusun, diubah dan dianalisis dengan menggunakan angka-angka.

2. Subjek dan Objek Penelitian.

Subjek penelitian adalah sumber tempat memperoleh data dan keterangan penelitian.³⁰ Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah:

- a. Ibu Hj. Noor Liesnani Pamela selaku Pimpinan Pamela.
- b. Sri Ismiyatun selaku koordinator bagian administrasi Pamela.
- c. Para karyawan yang ada di Pamela.

Sedangkan yang dimaksud dengan objek penelitian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah manajemen operasional dan penerapan nilai-nilai Islam yang ada di Pamela Swalayan.

3. Metode Pengumpulan Data

Dalam upaya mendapatkan keterangan yang lebih obyektif, konkrit, dan representatif, digunakan data sebagai berikut:

³⁰ Tatang M. Arifin, *Menyusun Rencana Penelitian*, (Jakarta: Rajawali, 2002), hal. 92

a. Observasi

Metode ini dilakukan yaitu dengan mengamati ataupun observasi secara langsung dalam kegiatan yang ada di Pamela Swalayan. Dengan menghimpun data hasil penelitian, pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap bagian-bagian operasional yang ada di Pamela Swalayan.³¹

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan metode tanya jawab bertatap muka antara orang yang mewancarai terhadap responden dengan menggunakan alat yang sudah dirumuskan terlebih dahulu, petunjuk wawancara (*interview guide*).³²

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan gambaran secara menyeluruh tentang manajemen operasional yang ada di Pamela Swalayan. Diantaranya dengan pihak; pimpinan Pamela, asisten pimpinan Pamela, para karyawan, dan konsumen.

c. Dokumentasi

Dokumentasi tersebut bisa didapatkan melalui dokumen profile Pamela Swalayan, buku panduan kerja Pamela Swalayan, buku biografi Hj. Pamela Sunardi Syahuri, brosur, selebaran, arsip-arsip

³¹Sutrisno Hadi, *Metode Penelitian Research II*, (Yogyakarta: Adi Offset, 1998), hal. 206.

³²Moh. Nadzir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998), hal. 224.

yang ada di Pamela Swalayan. Dokumentasi ini bertujuan memberikan gambaran lebih rinci dan lengkap.³³

4. Teknik Analisis Data

Metode yang penulis gunakan untuk menganalisis data adalah menggunakan metode deskriptif analisis. Maksudnya setelah penulis mengumpulkan data-data yang dibutuhkan sebagai gambaran persoalan yang diteliti, kemudian dilakukan analisis data secara deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik penalaran induksi, yakni menguraikan manajemen operasional yang ada di Pamela Swalayan.³⁴

5. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Menurut Lexy J. Moleong teknik triangulasi keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.³⁵ Teknik triangulasi ini digunakan sebagai pemeriksaan dan pengecekan data hasil dari pengamatan yang memanfaatkan sumber dan metode.

Adapun triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui alat dan waktu yang berbeda dengan metode kualitatif yaitu dapat dilakukan dengan beberapa cara: (1) membandingkan apa yang dikatakan secara pribadi, (2) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu,

³³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Ilmiah Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998), hal. 131.

³⁴ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2001), hal. 9.

³⁵ *Ibid*, hal. 247.

(3) membandingkan keadaan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang, (4) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Sedangkan triangulasi dengan metode meliputi dua hal yaitu: (1) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data, (2) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.³⁶

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam skripsi ini disusun guna mempermudah penelitian dan dapat dipahami secara sistematis, maka kerangka penyusunannya tersusun sebagai berikut:

Bab pertama terdiri dari pendahuluan, penegasan judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab kedua berisi tentang, gambaran umum Pamela Swalayan. Bab ini terdiri dari sejarah Pamela Swalayan, tujuan dan visi misi Pamela, struktur organisasi, serta program kerja, dan *job description* Pamela Swalayan.

Bab Ketiga, bab ini merupakan isi pokok dari skripsi, membahas tentang hasil penelitian dan analisis data. Yaitu analisis tentang penerapan manajemen operasional dan nilai-nilai Islam yang ada di Pamela Swalayan.

Kemudian yang terakhir adalah bab empat yang berisi penutup dan merupakan kesimpulan dan saran-saran.

³⁶ *Ibid*, hal. 330.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan:

1. Manajemen operasional Pamela Swalayan yang *pertama*, dari segi perencanaan meliputi analisis trend, penambahan fasilitas swalayan. *Kedua*, persediaan fasilitas secara umum berupa lay out, secara khusus yaitu adanya fasilitas peralatan produksi atau pemasaran. *Ketiga*, administrasi mencakup, administrasi keuangan atau pembayaran, administrasi penjualan, administrasi gudang. *Keempat*, pengendalian mutu terpadu yaitu mengetahui persediaan produk, mengawasi, menangani produk yang suku cadangnya rusak, mengecek dan mengetahui tingkat kualitas barang serta memberikan jangka waktu penjualan. *Kelima*, pemeliharaan fasilitas untuk mesin-mesin alat hitung. Dan yang *keenam*, memiliki jaringan kerja tidak terikat dengan supplier, kerjasama tersebut disesuaikan dengan kebutuhan, dan saling menguntungkan. Dengan itu manajemen operasional Pamela Swalayan sudah sesuai dengan teori D. T. John Harding, hanya saja masih ada item-item yang belum dilaksanakan. Usaha Pamela semakin meningkat dan sukses, karena manajemen operasional di Pamela Swalayan berjalan secara alamiah sesuai dengan kondisi masyarakat.

2. Implementasi nilai-nilai Islam dalam manajemen operasional di Pamela Swalayan yakni perencanaan operasional yang dilakukan oleh pimpinan Pamela dengan mengetahui kondisi sosial masyarakat, adanya fasilitas pendukung serta perawatan berupa tempat ibadah untuk karyawan dan customer, khususnya di bagian penjaminan mutu atau *quality control* produk yang masuk seperti rokok, ataupun produk yang diragukan kehalalannya tidak diperjualbelikan, memiliki ketentuan sertifikasi halal MUI, serta harus memperoleh SP (Sertifikat Penyuluhan) dari Departemen Kesehatan, berikutnya memiliki jaringan kerja bersifat tidak mengikat, kontrak sosial dengan masyarakat dalam wilayah bisnis maupun dimensi dakwah, kemudian memiliki program sumber dana kosumen Pamela Swalayan, sumbangan tersebut diberikan kepada fakir miskin secara rutin ataupun yang membutuhkan, baik langsung atau melalui lembaga seperti RZI (Rumah Zakat Indonesia).

B. Saran.

1. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa item-item manajemen operasional yang belum dilakukan. Untuk meningkatkan profitabilitas, banyak strategi yang dapat dilakukan untuk perbaikan sistem dan kerja operasional Pamela Swalayan, diantaranya: mengadakan dan melaksanakan perencanaan dengan analisis titik impas BEP (*Break Event Point*), analisis dan teknik pengendalian mutu, kemudian perawatan fasilitas secara lengkap (perawatan berencana, perawatan pencegahan dan perawatan darurat). Membina hubungan baik dengan masyarakat,

membantu kepada yang membutuhkan supaya rizki yang didapat menjadi berkah dan terus mencari celah-celah strategis untuk memajukan Pamela Swalayan.

2. Berupaya mempertahankan kinerja operasional dan mengembangkan Pamela Swalayan secara lebih optimal. Dan yang terpenting adalah penerapan manajemen secara maksimal, lebih profesional dalam melakukan tanggung jawab sesuai dengan bagian masing-masing.
3. Untuk akademik, diharapkan penelitian ini dapat dilanjutkan oleh peneliti lain dengan subyek dan sudut pandang yang berbeda, tentunya yang terkait dengan tema skripsi ini, seperti halnya meneliti tentang strategi operasional yang diterapkan di Pamela Swalayan. Sehingga dapat memperkaya khasanah kajian tentang ilmu Enterpreneurship, Perilaku Organisasi maupun Manajemen Organisasi Islam bagi jurusan Manajemen Dakwah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, m. Tatang, *Menyusun Rencana Penelitian*, Jakarta: Rajawali, 2002.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Ilmiah Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998.
- Company Profile*, Pamella Swalayan Group Yogyakarta, 2007.
- Dokumen job description*, Pamella Swalayan Group Yogyakarta, 2007.
- D.T Johns.H. A. Harding, *Manajemen Operasi Untuk meraih Keunggulan Kompetitif*, Jakarta: PT. PPM Anggota Ikapi, 2001.
- Hadi, Sutrisno, *Metode Penelitian Research II*, Yogyakarta: Adi Offset, 2006.
- Hasan Basri, Cik, *Penuntun Susunan Rencana Penelitian dan Penulisan Skripsi Bidang Ilmu Agama Islam*, Jakarta: Logos, 2003.
- Halim, Abdul, *Sistem Pengendalian Manajemen*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Haming, Murdifing, Nurnajamuddin, Mahfudz, *Manajemen Produksi Modern "Operasi Manufaktur dan Jasa"*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007.
- Jauhari, Adieb, Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pendayagunaan Zakat untuk Operasional Ambulance Gratis (Study di Rumah Zakat Islam Daerah Istimewa Yogyakarta), *Skripsi* (tidak diterbitkan). (Yogyakarta: Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2008).
- Julia, Barnnen, *Memadu Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Yogyakarta: Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari Samarinda Kerjasa Dengan Pustaka Pelajar, 2004.
- Krippendorf, Klaus, *Analisis Isi Pengantar Teori dan Metodologi*, Jakarta: Rajawali, 2000.
- Koentjaraningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta: PT. Gramedia, 2002.
- Maleong, Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1997.
- M. Manulang, *Dasar-Dasar Manajemen*, Medan, C. V. Amanlaham, 2001.

- M. Arifin, Tatang, *Menyusun Rencana Penelitian*, Jakarta: Rajawali, 2002.
- Moh. Nadzir, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998.
- Prawiro Sentono, Suryadi. *Manajemen operasi analisis dan Study Kasus*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007.
- P. Joko subagyo, *Metode Penelitian “ Teori dan Praktek”*, Jakarta: Rineka Cipta, 2003.
- Rifqianye, Nurny. S, Sistem Operasional Produk-Produk Bank Syari’ah (Study di Bank BNI Syari’ah), *Skripsi* (tidak diterbitkan). (Yogyakarta: Fakultas UIN Sunan Kalijaga, 2005).
- R. S. Stainton, *Operasional Riset dan Aplikasinya dalam Manajemen*, Jakarta: PT. Bina Aksara, 2001.
- Sholeh, Abdul Rosyad, *Manajemen Dakwah Islam*, Jakarata: PT. Bulan Bintang, 2002.
- Sumayang, Lalu, *Dasar- dasar Manajemen dan Produksi*, Jakarta: PT. Salemba Empat, 2003.
- Terry, G.R, *Prinsiple of Management, Terjemahan Winardi “Azaz-azas Manajemen”*, Bandung: Alumni, 2001.
- Ulyani, Farida, Komunikasi bisnis berorientasi Dakwah Islam (Study Kasus di Swalayan Pamella), *Skripsi* (tidak diterbitkan). (Yogyakarta: Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2005).

DAFTAR WAWANCARA (INTERVIEW GUIDE)

Penelitian di Pamela Swalayan

A. Wawancara kepada pimpinan dan staf pimpinan:

1. Apa saja sarana dan pra-sarana yang dimiliki oleh Pamela Swalayan?
2. Bagian-bagian apa saja yang terdapat di Pamela Swalayan?
3. Dalam pembentukan struktur kepengurusan didasarkan atas apa saja?
4. Bagaimana pola hubungan kerja antara bagian yang satu dengan bagian yang lain?
5. Bagaimana prosedur pelaksanaan kerja karyawan sesuai bagian-bagian yang ada di Pamela Swalayan?
6. Bagaimana perkembangan yang ada di Pamela Swalayan dari tahun ke tahun, sehingga dapat menciptakan cabang Pamela ditempat lain?
7. Bagaimana penerapan nilai-nilai Islam dalam manajemen operasional di Pamela Swalayan?
8. Apa saja ciri khas Pamela Swalayan sebagai supermarket muslim di Yogyakarta?

B. Wawancara Kepada staf pimpinan, bagian-bagian operasional dan karyawan.

1. Perencanaan Operasional:
 - a. Bagaimana perencanaan operasional (proses kerja karyawan) disetiap bagian yang ada di Pamela?
 - b. Siapa atau bagian apa yang mengelola perencanaan operasional di Pamela Swalayan?

- c. Kapan perencanaan operasional perusahaan tersebut dilakukan terkait dengan agenda kerja semua bagian yang ada di Pamela?
 - d. Bagaimana perencanaan operasional disesuaikan dengan kebutuhan pasar (analisis trend)?
 - e. Bagaimana perencanaan dengan analisis input dan output perusahaan?
 - f. Bagaimana perencanaan persediaan dengan mengelola sumber daya yang terbatas untuk mencapai tujuan sesuai visi dan misi perusahaan?
2. Persediaan Fasilitas pada perusahaan:
- a. Bagaimana persediaan Fasilitas pada perusahaan?
 - b. Apa saja persediaan Fasilitas yang ada pada perusahaan?
 - c. Siapa atau bagian apa yang menyediakan Fasilitas perusahaan?
 - d. Kapan Fasilitas perusahaan disediakan, dan apakah setiap fasilitas yang dipakai oleh perusahaan memiliki jangka waktu tertentu?
 - e. Dimana fasilitas tersebut disediakan oleh perusahaan?
3. Administrasi pengelolaan persediaan logistik:
- a. Bagaimana pengelolaan administrasi persediaan logistik?
 - b. Siapa atau bagian apa yang mengelola bagian administrasi persediaan logistik?
 - c. Kapan administrasi pengelolaan logistik tersebut disediakan dan dilakukan oleh perusahaan?
 - d. Dimana administrasi pengelolaan logistic tersebut dilakukan?
4. Pengendalian mutu terpadu:

- a. Bagaimana pengendalian mutu terpadu (analisis pengendalian mutu, definisi dan teknik pengendalian mutu), misalnya mengecek produk-produk yang akan dipasarkan?
 - b. Bagaimana cara menentukan kualitas barang (layak atau tidaknya barang) untuk dipasarkan?
 - c. Adakah ketentuan atau standar yang diberlakukan dalam menentukan mutu atau kualitas barang?
 - d. Siapa atau bagian apa yang mengelola pengendalian mutu atau mengatur dan menentukan layak atau tidaknya suatu produk yang akan dipasarkan?
 - e. Kapan pengendalian mutu tersebut dilakukan oleh perusahaan, dan adakah jangka waktu tertentu dalam menentukan kelayakan suatu barang yang dipasarkan?
 - f. Dimana pengendalian mutu perusahaan tersebut dilakukan?
5. Pemeliharaan fasilitas (maintenance):
- a. Bagaimana pemeliharaan fasilitas yang ada di Pamella swalayan:
 - 1) Perawatan darurat (untuk mengurangi keadaan darurat)
 - 2) Perawatan berencana (agar dalam jangka waktu yang relatif lama tidak terjadi kerusakan yang mengakibatkan terhentinya agenda kegiatan yang dijalankan).
 - 3) Perawatan pencegahan (perawatan yang bersifat mencegah terjadinya gangguan pada proses yang sedang berjalan).
 - b. Siapa atau bagian apa yang mengatur masalah pemeliharaan fasilitas yang ada di Pamella?

- c. Kapan atau adakah jangka waktu tertentu dalam melakukan perawatan ataupun pemeliharaan fasilitas yang ada di Pamela?
 - d. Dimana pemeliharaan fasilitas tersebut dilakukan?
6. Teknik merancang jaringan kerja:
- a. Bagaimana kerjasama, mempunyai jaringan eksternal (keluar), kantong gerakan untuk kegiatan, antara lain:
 - 1) Jaringan dengan supplier?
 - 2) Jaringan kerja dengan supermarket lain?
 - 3) Jaringan kerja dengan sponsor atau pihak lain?
 - b. Siapa saja, atau bagian apa yang mendukung, dan mengelola bagian kerjasama dan mencari jaringan kerja dengan perusahaan?
 - c. Bagaimana kerjasama atau teknik jaringan kerja dibagian internal perusahaan Pamela?
 - d. Kapan atau adakah waktu tertentu dalam melakukan kerjasama dengan pihak supplier, supermarket lain, ataupun sponsor dari pihak lain?
 - e. Dimana kerjasama tersebut dilakukan, dan dimana mencari jaringan kerja perusahaan?
 - f. Adakah dan dari pihak mana saja jaringan kerja Pamela Swalayan?

C. Pedoman Dokumentasi

1. Sejarah berdirinya Pamela I Swalayan Yogyakarta
2. Biografi pendiri Pamela I Swalayan Yogyakarta
3. Visi, misi, dan tujuan Pamela I Swalayan Yogyakarta

4. Struktur Organisasi
5. Cabang-cabang Pamela Swalayan
6. Produk-Produk Pamela I Swalayan Yogyakarta
7. Jumlah Karyawan Pamela I Swalayan Yogyakarta
8. Pengalaman kerjasama dengan supplier, supermarket lain, sponsor atau pihak lain.

D. Pedoman Observasi

1. Pengamatan terhadap penerimaan dari supplier
2. Pengamatan terhadap display Pamela Swalayan
3. Pengamatan terhadap kinerja sumber daya karyawan, dan bagian-bagian operasional.
4. Pengamatan terhadap pemeliharaan fasilitas yang ada di perusahaan oleh tools and household division.
5. Pengamatan terhadap kinerja operasional dibagian pembelian baik food division maupun non food division.
6. Pengamatan terhadap kinerja operasional dibagian penjualan (kasir, dan bagian promosi).

CURRICULUM VITAE

Nama : Dina Inayati
Tempat tanggal lahir : Cilacap, 25 Agustus 1987
Alamat Asal : Winangun Bantar rt 02/06, Wanareja, Cilacap
Jawa Tengah.



Nama Ayah : Wakidi
Pekerjaan : PNS (Guru Agama)
Nama Ibu : Ruwidah
Pekerjaan : PNS (Guru SD)

Riwayat Pendidikan :

- SD Negeri Bantar 02, Wanareja lulus tahun 2001
- MTS Pesantren Pembangunan, Cigaru, Majenang lulus tahun 2003
- MA Negeri Majenang lulus tahun 2005

Pengalaman Organisasi :

- HMI MPO Korkom UIN, Cabang Yogyakarta
- UKM Kordiska (Korp Dakwah Islamiyyah Sunan Kalijaga)
Yogyakarta
- Etnis Himmah Suci Cilacap
- BEM-J MD (Manajemen Dakwah)

Yogyakarta, 18 November 2009

(Dina Inayati)