

**MANAJEMEN OPERASIONAL WISMA ARYA 2 SYARI'AH  
YOGYAKARTA**



**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I

Disusun Oleh:

Eko Hendrawan  
16240031

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2021

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1228/Un.02/DD/PP.00.9/08/2021

Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN OPERASIONAL WISMA ARYA 2 SYARIAH YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : EKO HENDRAWAN  
Nomor Induk Mahasiswa : 16240031  
Telah diujikan pada : Selasa, 13 Juli 2021  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

#### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang  
Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 6114aa20c06d2



Pengaji I  
Bayu Mitra Adhyatma Kusuma, M.A.P.  
SIGNED

Valid ID: 61149427b0a92



Pengaji II  
Shofi'unnafi, M.M.  
SIGNED

Valid ID: 6113c114c5cc5



## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax. (0274) 552230  
E-mail: fd@uin-suka.ac.id, Yogyakarta 55281

### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada  
Yth Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
di Yogyakarta

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

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

Nama : Eko Hendrawan  
NIM : 16240031  
Judul Skripsi : Manajemen Operasional Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami harapkan agar skripsi/ tugas akhir tersebut dapat segera dimunaqosahkan.  
Atas perhatiannya kami ucapan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 9 Juni 2021

Mengetahui,

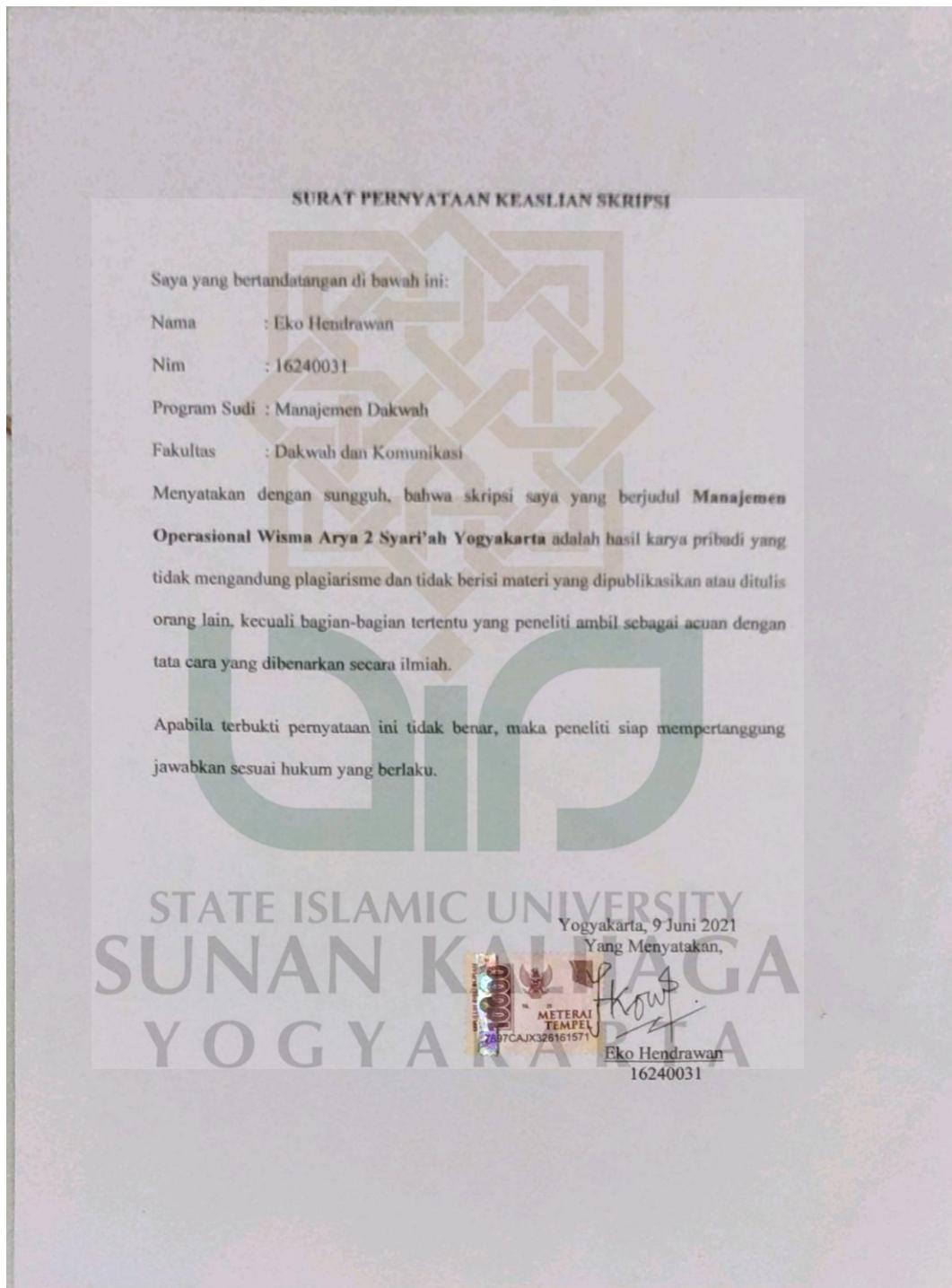
Ketua Jurusan

  
M. Toriq Nurmadiansyah, M.Si.  
NIP. 19690227 200312 1 001

Hembimbing

  
Maryono, S.Ag., M.Pd.  
NIP. 19701026 200501 1 005

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI



## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan rasa syukur dan bahagia, saya persembahkan skripsi ini kepada:

Almamater saya, Progam Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakata



## MOTTO

... إِنَّ الْحَسَنَاتِ يُذْهِبُنَّ السَّيِّئَاتِ ۖ ...

“ ... Sesungguhnya perbuatan baik itu dapat menghapus perbuatan buruk ...”

(Q.S. Hud ayat 114)<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup> Al-Qur'an 11:114. Terjemahan ayat Al-qur'an di skripsi ini diambil dari Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, (Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema,2009), hlm.234.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur bagi Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, karunia, hidayah, serta inayah kepada hamba-hamba Allah, khususnya bagi penyusun yang dengan keterbatasannya mampu menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat utama dalam memperoleh gelar sarjana sosial. Sholawat dan salam semoga terlimpahkan kepada Rasulullah SAW, juga kepada keluarga, sahabat, dan orang-orang yang mengikuti petuah dan petunjuknya dalam jalan kebenaran.

Penyusun menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan partisipasi segenap pihak, baik secara langsung atau tidak, secara moril maupun materiil, secara institusi maupun personal. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati dan kebesaran jiwa, penulis haturkan segenap penghargaan dan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, M. A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta jajarannya.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta jajarannya.
3. M. Toriq Nurmadiansyah, M. Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah beserta jajarannya.
4. Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd. selaku dosen pembimbing skripsi yang bersedia meluangkan waktu membimbing, mengarahkan, memotivasi, dan memberi dukungan dari awal hingga akhir penyusunan skripsi.

5. Aris Risdiana, S.Sos.i, M.M selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan dari awal perkuliahan hingga saat ini.
6. Segenap dosen Jurusan Manajemen Dakwah yang telah berbagi ilmu pengetahuan kepada penyusun, semoga bermanfaat bagi masyarakat sekitar.
7. Segenap karyawan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah membantu penyusun dalam melengkapi semua persyaratan yang dibutuhkan selama perkuliahan.
8. Keluarga besar Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta atas segala bantuan dan pemberian kesempatan bagi penyusun untuk menyelesaikan skripsi.
9. Bapak Hendriarto dan Ibu Zulhasmi Yanti tercinta dan terkasih atas jasa, kesabaran, cinta, dan doanya yang selalu diberikan kepada penyusun.
10. Adik-adik tercinta Dwi Eriawan dan Ayu Tri Hapsari serta segenap keluarga besar Hendriarto yang telah memberi dukungan dan doa kepada penyusun.
11. Teman-Teman IPRY-KS (Ikatan Pelajar Riau Yogyakarta Komisariat Siak) dan Asrama Raja Kecik yang telah memberi banyak pengalaman dan menemani saya serta menjadi tempat tinggal selama berada di Yogyakarta.
12. Partner kelahir Heni Zulyani yang selalu memberi dukungan dan *support* selama proses pembuatan skripsi.
13. Seluruh sahabat-sahabat “Anak Polos” yaitu Vava, Indah, Sawkani, Alya, Didi, Bima, dan Wahyu yang telah memberi warna dan tawa selama berkuliah dan tinggal di Yogyakarta.

14. Segenap teman-teman *Rise of Madani*, terima kasih telah memberikan semangat, dukungan, dan informasi-informasi yang saya butuhkan selama penyusunan skripsi.

Akhir kata penyusun berharap semoga segala usaha, do'a, dan pengorbanan kita mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan segenap keluarga besar Jurusan Manajemen Dakwah pada khususnya.

Yogyakarta, 20 Mei 2021

Eko Hendrawan  
16240031



## ABSTRAK

**Eko Hendrawan, Manajemen Operasional Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta.** Skripsi. Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2021.

Penelitian ini dilatar belakangi pentingnya penerapan manajemen operasional pada organisasi atau lembaga untuk mengetahui alur dari *input* dan *output* dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan. Pada objek penelitian ini yaitu Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta berdiri sejak Tahun 2015 yang telah memiliki empat cabang di Yogyakarta. Pemilik wisma Arya Syari'ah turun tangan langsung dalam mengelola manajemen operasional di keempat Wisma tersebut. Oleh karena itu, penyusun ingin mengetahui manajemen operasional Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori menurut Jay Heizer tentang keputusan strategis dari manajemen operasi yaitu perencanaan produk dan jasa, pengelolaan kualitas, strategi proses atau transformasi, strategi lokasi, strategi tata letak, rancangan kerja sumber daya manusia, manajemen rantai pasokan, persediaan, penjadwalan, dan perawatan. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan analisis deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu dengan wawancara bebas terpimpin, observasi partisipan, serta dokumentasi untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa di Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta menggunakan 10 keputusan strategis dari manajemen operasi Jay Heizer barry rander. Dalam melakukan manajemen operasional Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta, yaitu *pertama*, perencanaan produk dan jasa yang mengedepankan nilai-nilai budaya timur yaitu sopan santun. *Kedua*, pengelolaan kualitas yang sudah memenuhi standar dari *reddoorz*. *Ketiga*, strategi proses dan transformasi yang sudah mengikuti alur mulai dari awal kedatangan sampai dengan kepulangan. *Keempat*, strategi lokasi. Lokasi yang dipilih untuk bisnis Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta termasuk dalam lokasi strategis. *Kelima*, strategi tata letak. Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta telah menentukan tata letak agar proses operasionalnya menjadi lebih nyaman. *Keenam*, rancangan kerja SDM. Wisma Arya 2 Syari'ah melakukan pelatihan kepada pegawainya. Selain itu, Wisma Arya 2 Syari'ah juga memberdayakan warga disekitarnya. *Ketujuh*, manajemen rantai pasokan. Dalam memasok kebutuhan, Wisma Arya 2 Syari'ah bekerjasama dengan *Reddoorz*. *Kedelapan*, persediaan. Persediaan barang baku Wisma Arya 2 Syari'ah selalu dipantau agar tidak terjadi keterlambatan. *Kesembilan*, penjadwalan. Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta beroperasi selama 24 jam, dengan pembagian *shift* kepada masing-masing pegawainya. *Kesepuluh*, perawatan. *Maintenance* perawatan Wisma Arya 2 Syari'ah selalu dilakukan ketika ada yang rusak dan berkala.

**Kata Kunci:** *Manajemen, Operasional, Wisma Syari'ah*

## DAFTAR ISI

<b>HALAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I: PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang .....	3
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	6

F. Kajian Pustaka.....	7
G. Kerangka Teori.....	10
H. Metode Penelitian.....	27
<b>BAB II: GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>35</b>
A. Sejarah Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta .....	35
B. Letak Geografis Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta .....	36
C. Visi dan Misi Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta .....	38
D. Struktur Organisasi Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta .....	38
E. Tipe dan Fasilitas Kamar .....	39
<b>BAB III: PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
A. Perencanaan Produk dan Jasa .....	41
B. Pengelolaan Kualitas .....	44
C. Strategi Proses dan Transformasi.....	46
D. Strategi Lokasi .....	47
E. Strategi Tata Letak .....	50
F. Rancangan Kerja Sumber Daya Manusia (SDM) .....	52
G. Manajemen Rantai Pasokan .....	57
H. Persediaan .....	59
I. Penjadwalan .....	62
J. Perawatan .....	64
<b>BAB IV: PENUTUP .....</b>	<b>67</b>
A. Kesimpulan .....	67

B. Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>69</b>

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1: Perkembangan Manajemen Operasional..... 14

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Halaman Depan Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta ..... 38

Gambar 2.2 Letak Geografis Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta ..... 39



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A Penegasan Judul**

Penelitian dengan judul “Manajemen Operasional Wisma Arya 2 Syari’ah Yogyakarta” dibatasi istilah-istilah sebagai berikut:

##### 1. Manajemen Operasional

Manajemen operasi (*operation management-OM*) adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah *input* menjadi *output*.<sup>2</sup> Menurut Pangestu Subagyo operasi adalah kegiatan mengubah bentuk untuk menambah manfaat atau menciptakan manfaat baru dari barang atau jasa. Manajemen operasi adalah penerapan ilmu manajemen untuk mengatur kegiatan produksi atau operasi agar dapat dilakukan secara efisien.<sup>3</sup> Sedangkan menurut Lulu Sumayang manajemen operasi adalah suatu pengelolaan proses pengubahan atau proses konversi di mana sumber-sumber daya yang berlaku sebagai *input* diubah menjadi barang atau jasa. Produk barang dan atau jasa ini biasa disebut sebagai *output*.<sup>4</sup> Dengan melalui manajemen operasional, dapat diketahui bagaimana barang atau jasa diproduksi, sehingga dapat meminimalisir adanya kegagalan dalam proses operasional

---

<sup>2</sup> Jay Heizer dan Barry Rander, *Manajemen Operasi*, terj. Chriswan Sungkono, ed. 9, Buku 1, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 4.

<sup>3</sup> Pangestu Subagyo, *Manajemen Operasi*, (Yogyakarta: BPFE, 2009), hlm. 2.

<sup>4</sup> Lulu Sumayang, *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2003), hlm. 7.

*input* hingga *output*. Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli di atas, dapat dimaknai bahwa, manajemen operasional adalah seni dalam mengatur atau mengelola suatu kegiatan yang menghasilkan produk atau jasa secara efektif dan efisien.

## 2. Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta

Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta adalah sebuah penginapan *hospitality* bintang 2 yang berbasis syari'ah. Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta bertempat di Jalan Sukun Raya No. 37, Jaranan, Banguntapan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta berdiri pada tahun 2015 dan didirikan oleh Rio Arya Ramdan, M. E. Saat ini, Wisma Arya Syari'ah Yogyakarta memiliki empat cabang di Yogyakarta. Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta adalah penginapan yang dalam pelayanannya menjunjung tinggi nilai-nilai keislaman dan sikap sopan dan santun agar pengunjung nyaman dan merasa ingin kembali untuk menginap di Wisma Arya 2 Syari'ah.

## 3. Manajemen Operasional Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta

Penjelasan secara keseluruhan judul “Manajemen Operasional Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta” adalah penelitian tentang penerapan manajemen operasional yang diberikan oleh Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta dalam mengatur dan mengelola *input* menjadi *output* berupa jasa yang ditinjau dari sepuluh keputusan strategis manajemen operasional menurut Jay Heizer dan Barry Rander.

## B Latar Belakang

Manajemen operasional atau manajemen operasi merupakan serangkaian kegiatan yang membuat barang dan jasa melalui perubahan dari masukan menjadi keluaran.<sup>5</sup> Kegiatan membuat barang dan jasa terjadi di semua sektor organisasi. Melalui manajemen operasional akan diketahui proses barang dan jasa diproduksi. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen operasional sebagai ilmu dan seni untuk mengelola serangkaian kegiatan produksi agar dapat menghasilkan barang dan atau jasa.

Manajemen operasional penting karena dapat mengetahui langkah demi langkah untuk mengelola secara maksimal penggunaan semua faktor produksi yang ada baik itu tenaga kerja (SDM), mesin, peralatan, bahan mentah, dan faktor produksi yang lainnya dalam proses transformasi untuk menjadi berbagai macam produksi barang atau jasa. Manajer dalam setiap organisasi atau perusahaan perlu memantau seberapa baik organisasi berjalan dari segi operasional. Kontrol kegiatan operasional akan memudahkan perusahaan untuk mengetahui kelemahan dan mengatasi sedini mungkin, agar pencapaian atau hasil tidak akan menyimpang jauh dari tujuan perusahaan. Aspek yang sangat diperhatikan dalam manajemen operasional adalah *input* (masukan) yang sifatnya sederhana dan komplek, proses transformasi yang merupakan kegiatan penambahan nilai seperti efisiensi, kualitas, fleksibilitas, dan *output* (keluaran) dapat berupa barang maupun jasa.<sup>6</sup>

Secara umum, perusahaan didirikan dengan tujuan untuk dapat bersaing dengan perusahaan lain dalam kondisi apapun. Oleh sebab itu, dalam

<sup>5</sup> Jay Heizer dan Barry Render, *Prinsip-Prinsip Manajemen Operasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm. 4.

<sup>6</sup> Rusdiana, *Manajemen Operasi*,(Bandung: CV Pustaka Setia,2014),hlm.19.

kegiatan usaha dibuatlah manajemen operasional dalam mengelola perusahaan untuk mencapai kejayaan suatu perusahaan. Karena semakin apik manajemen operasional, maka akan semakin maju perusahaan tersebut. Manajemen operasional juga berperan penting dalam penghematan sumber daya. Dengan mengetahui alur dari *input* hingga *output* maka sumber daya yang dibutuhkan tidak akan mengalami lonjakan biaya yang sifatnya percuma. Karena perusahaan akan tahu kebutuhan-kebutuhan apa saja yang perlu dan yang tidak perlu jika menerapkan manajemen operasional yang baik

Semakin banyak penginapan di Indonesia yang menjalankan bisnisnya tanpa memperhatikan norma-norma yang ada di masyarakat maupun norma yang berlaku di dalam agama, seperti penginapan sebagai tempat prostitusi yang memperbolehkan pengunjungnya menginap tanpa ada status pernikahan atau keluarga. Tidak hanya orang dewasa, bahkan anak di bawah umur sudah menjadi korban prostitusi anak. Melihat dari permasalahan tersebut dan dengan seiring berkembangnya zaman, bisnis Syari'ah menjadi *trend* di masa sekarang. Salah satunya yang muncul dengan pesat adalah adanya wisma syari'ah. Wisma syari'ah merupakan wisma yang operasionalnya harus dengan memperhatikan norma yang berlaku dalam Islam.

Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta merupakan objek yang dijadikan penelitian. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian karena adanya sistem syari'ah yang ada di Wisma Arya 2. Pada dasarnya Syari'ah adalah seperangkat norma illahi yang mengatur hubungan manusia dengan Allah,

hubungan manusia dengan sesamanya dalam kehidupan sosial, hubungan manusia dengan makhluk lainnya di alam lingkungan hidupnya.<sup>7</sup>

Dalam perjalannya, Wisma Arya ini telah memiliki empat cabang di Yogyakarta. Dan hanya Wisma Arya 2 Syari'ah inilah satu-satunya dari keempat wisma tersebut yang menggunakan konsep Syari'ah.<sup>8</sup> Kemajuan yang sangat pesat dapat dilihat ketika dibukanya Wisma Arya 2 Syari'ah pada tahun 2015. Dalam waktu kurang lebih 5 tahun, Wisma Arya mampu membuka 2 cabang lagi dan berhasil memiliki total empat wisma yang berada di Yogyakarta.

Banyaknya wisma dan penginapan yang berkembang khususnya di Yogyakarta, menjadikan Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta harus mampu mempertahankan usahanya agar dapat bersaing dengan kompetitor dan meminimalisir terjadinya kebangkrutan. Apalagi dengan memakai konsep Syari'ah tentu saja berbeda dengan wisma biasa pada umumnya. Perlu sebuah inovasi dan manajemen operasional yang baik.

Dalam mengelola manajemen operasional diperlukan orang atau bagian khusus yang bertugas untuk mengelola bagian operasional. Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta belum memiliki bagian khusus yang bertugas untuk mengelola operasional wisma. Maka hal tersebut menjadi sebuah masalah yang harus diperhatikan oleh Wisma Arya 2 Syariah Yogyakarta agar

---

<sup>7</sup> Zainuddin Ali, Pengantar Ilmu Hukum Islam di Indonesia, (Jakarta: Sinar Grafika, 2006), hlm. 3.

<sup>8</sup> Wawancara dengan Mas Randy Owner Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta, 27 Januari 2021.

tetap mampu menjalankan operasional wisma dengan baik. Untuk menghindari hal tersebut, maka kekuatan manajemen operasional harus selalu diperhatikan dan dikembangkan. Tanpa adanya manajemen operasional yang baik, tentunya akan menghasilkan hasil yang kurang memuaskan untuk Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta.

### C Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka masalah pokok penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

“Bagaimana penerapan manajemen operasional pada Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta?”

### D Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan manajemen operasional Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta.

### E Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi, khususnya Jurusan Manajemen Dakwah tentang Manajemen Operasional organisasi yang berbasis keislaman. Serta menjadi bahan refensi selanjutnya yang berhubungan dengan manajemen operasional.

#### 2. Manfaat Praktis

Disamping secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berguna secara praktis yaitu:

- a. Penelitian ini dapat memberikan saran, masukan, dan dapat menjadi bahan evaluasi penerapan manajemen operasional pada Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada umumnya dan terkhusus untuk mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah di konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) terkhusus teori manajemen operasional.

## F Kajian Pustaka

Kajian pustaka bertujuan untuk menunjukkan keaslian penelitian dan membedakan dengan penelitian terdahulu. Maka untuk mempermudah pembahasan penelitian ini, penyusun menggunakan referensi yang relevan dengan topik dari penelitian-penelitian terdahulu, diantaranya adalah:

Jurnal Posma Sariguna Johnson Kennedy, Suzanna Josephine L. Tobing, Tofik Rahman Hidayat, Rutman L. Toruan, Arif Fauzan, dan Ratih Anggursari dengan judul “Manajemen Operasional *Maintenance* dan *Repair* Depo Peti Kemas Kosong: Studi Kasus pada PT. GNS Jakarta”, dalam hasil penelitian jurnal tersebut memaparkan bahwa peti kemas yang berada di depo bukan merupakan milik dari depo, namun merupakan milik dari *shipping line* yang telah memiliki hubungan bisnis oleh depo agar peti kemasnya dapat dikembalikan di depo tersebut. Dalam membangun sebuah depo peti kemas

harus berlandaskan kepada Peraturan Menteri Perhubungan no. 83 tahun 2016.

Apabila hal-hal yang telah dibuat peraturan tidak dilengkapi maka kementerian perhubungan dapat melakukan penutupan usaha.<sup>9</sup> Penelitian dalam Jurnal ini membahas mengenai proses pelaksanaan operasional harus sesuai dengan yang telah ditentukan dan diadakannya hukuman jika tidak sesuai dengan yang telah ditentukan.

Penelitian yang dilakukan oleh Edwin Hastawi Atmaja dengan judul “Manajemen Operasional Paket Wisata City Tour Surakarta di PT. Kirana Surya Gemilang Yogyakarta (Studi Kasus Rombongan Ikatan Wanita Bank Yogyakarta)”, dalam hasil penelitian jurnal tersebut menguraikan, manajemen operasional dilakukan dengan mengkoordinasikan, mengatur dan menyelenggarakan kunjungan wisata sesuai keinginan konsumen untuk suatu tujuan tertentu dan menentukan kepuasan pelanggan. Tanpa adanya manajemen yang baik, operasional paket wisata dilapangan tidak dapat berjalan dengan baik sebagaimana mestinya.<sup>10</sup> Berdasarkan pemaparan tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan proses operasional yang berlangsung di Wisata City Tour Surakarta.

Penelitian yang berjudul “Manajemen Operasional Dalam Acara Pameran Haji dan Umroh Pada Bakkah *Tour & Travel*”, yang dilakukan oleh

---

<sup>9</sup> Posma Sariguna Johnson Kennedy, dkk, Manajemen Operasional *Maintenance* dan *Repair* Depo Peti Kemas Kosong: Studi Kasus pada PT. GNS Jakarta, *Jurnal Ikraith Ekonomika*, vol 1:2, (November, 2018), hlm. 60.

<sup>10</sup> Edwin Hastawai Atmaja, Manajemen Operasional Paket Wisata City Tour Surakarta di PT. Kirana Surya Gemilang Yogyakarta (Studi Kasus Rombongan Ikatan Wanita Bank Yogyakarta), *Jurnal Pariwisata Terapan*, Vol 1:2, (September, 2017), hlm 153

Richa Muthiataul Rahmah memahami secara mendalam tentang standart operasional prosedur dalam acara pameran di Bakkah *Tour & Travel*. Bakkah *Tour & Travel* melakukan manajemen operasional dengan melaksanakan pemilihan, perancangan, pembaharuan, pengoperasian, dan pengawasan. Bakkah *Tour & Travel* juga melakukan proses inti manajemen operasional dengan melaksanakan proses hubungan dengan pelanggan, proses pengembangan produk atau jasa baru, proses pemenuhan pesanan, proses hubungan dengan pemasok.<sup>11</sup> Penelitian tersebut memiliki fokus dilembaga *tour and travel* sedangkan yang akan peneliti lakukan akan berfokus ke wisma.

Skripsi Sobirin dengan judul “Manajemen Operasional Pondok Pesantren Modern Bina Umat Sleman Yogyakarta”. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa mulai dari masukan sampai dengan umpan balik secara keseluruhan sudah dilakukan dengan efektif sesuai konsep manajemen operasional. Adapun proses manajemen operasional yang masih kurang dan perlu adanya peningkatan adalah di konsep manajemen sumber daya manusia.<sup>12</sup> Penelitian tersebut memfokuskan pada keterbatasan sumber daya manusia sehingga ada jabatan yang diduduki oleh orang yang sama.

Skripsi oleh Maysaroh yang berjudul “Manajemen Operasional Pro-U Media Yogyakarta”. Manajemen operasional yang diterapkan sudah sesuai

---

<sup>11</sup> Richa Muthiataul Rahmah, *Manajemen Operasional Dalam Acara Pameran Haji Dan Umroh Pada Bakkah Tour & Travel*, Skripsi, (Surabaya: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Ampel, 2019), hlm. V.

<sup>12</sup> Sobirin, *Manajemen Operasional Pondok Pesantren Modern Bina Umat Sleman Yogyakarta*, Skripsi, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2012), hlm. 99.

dengan teori D. T. John H. A. Usaha Pro-U Media Yogyakarta Media semakin meningkat dan sukses, karena manajemen operasionalnya berjalan dengan efisiensi, kualitas, tenggang waktu, dan fleksibilitas yang telah diperhitungkan dengan baik oleh perusahaan serta pimpinan Pro-U Media dalam memulai usaha.<sup>13</sup> Perbedaan teori yang digunakan, skripsi Maysaroh menggunakan teori D. T. John H. A, sedangkan yang akan peneliti gunakan adalah teori Jay Heizer dan Barry Render.

Berdasarkan kajian di atas, perbedaan dalam penelitian ini adalah membahas pada ranah manajemen operasional di Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta. Apakah manajemen operasional di Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta sudah sesuai dengan standar manajemen operasional ataukah belum. Pada dasarnya riset manajemen operasional pada hotel atau penginapan ini sudah banyak dilakukan tetapi penelitian di wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta belum ada, maka peneliti sangat tertarik meneliti tentang manajemen operasional di Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta.

## G Kerangka Teori

### 1. Manajemen Operasional

Kegiatan operasi sudah dikenal beribu-ribu tahun yang lalu sejak manusia mengenal cara berburu, membuat suatu benda, dan lain-lain. pengetahuan atau cara tersebut berkembang terus dengan ditemukan prinsip serta metode baru, dan akhirnya terbentuk menjadi ilmu sendiri, dilengkapi dengan masuknya unsur-unsur ilmu pengetahuan yang lain.

---

<sup>13</sup> Maysaroh, *Manajemen Operasional Pro-U Media Yogyakarta*, Skripsi, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2016), hlm. X.

perkembangan manajemen operasi lebih terasa sejak era revolusi industri pada abad ke-18. Pada saat itu, pola kerajinan tangan mulai tergeser, dan sistem pabrik mulai berkembang. Dilengkapi dengan penemuan teknologi yang semakin lama semakin canggih, selain fasilitas produksi menjadi lebih modern, penangannya juga lebih kompleks.<sup>14</sup>

Selama bertahun-tahun kemudian dalam hal proses produksi ataupun operasi layanan, manajemen operasional telah berkembang pesat seiring dengan perubahan kebutuhan pasar. Studi literatur menunjukkan bahwa periode 1980-an merupakan era ketika manajemen operasi telah diterima sebagai salah satu bidang fungsional perusahaan yang memiliki peran penting.<sup>15</sup>

Menurut Herjanto, manajemen operasional merupakan suatu kegiatan yang berhubungan dengan pembuatan barang, jasa, atau kombinasinya, melalui proses transformasi dari sumber daya produksi menjadi keluaran yang diinginkan. Menurut Subagyo, manajemen operasional ialah suatu penerapan ilmu manajemen untuk mengatur suatu kegiatan produksi atau operasi agar bisa dilakukan secara efisien.<sup>16</sup> Sedangkan menurut Jay Heizer dan Barry Render, manajemen Operasi (*operation management-OM*) adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah *input*

---

<sup>14</sup> Luthfi Parinduri, dkk, *Manajemen Operasional Teori dan Strategi*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm. 1.

<sup>15</sup> *Ibid.*, hlm.1

<sup>16</sup> *Ibid.*, hlm. 2

menjadi *output*.<sup>17</sup> Sasaran yang hendak dicapai manajemen operasional adalah mewujudkan efisiensi ekonomi (*cost minimization*) dalam proses produksi, baik barang maupun jasa, kualitas yang tinggi (*high quality*), dapat diserahkan ke pasar dalam waktu yang cepat (*speed of delivery*), dan peralatan produksi dapat segera dialihkan untuk mengerjakan produk lainnya (*flexibility*).<sup>18</sup>

Dalam sebuah perusahaan aktivitas yang dilakukan adalah menghasilkan produksi fisik berupa barang sedangkan yang tidak menghasilkan produksi secara fisik, produk tersebut berupa jasa. Terlepas dari apapun bentuk produk yang dihasilkan berupa barang atau jasa, aktivitas produksi yang berlangsung dalam organisasi biasanya disebut operasi atau manajemen operasi.<sup>19</sup>

Manajemen operasi terdiri dari dua kata yaitu manajemen dan operasi. Operasi merupakan kegiatan mentransformasikan *input* menjadi *output*. Dengan demikian manajemen operasi merupakan kegiatan untuk mengatur dan mengelola secara pengelolaan sumber daya dalam proses transformasi *input* menjadi *output* yang akan digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Sejalan dengan perkembangan teknologi dan perekonomian, konsep manajemen operasi menjadi semakin berkembang

---

<sup>17</sup> Jay Heizer dan Barry Render, *Manajemen Operasi*, terj. Chriswan Sungkono, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 4.

<sup>18</sup> Murdifin Haming dan Mahfud Nurnajamuddin, *Manajemen Produksi Modern (operasi manufaktur dan Jasa)*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 10.

<sup>19</sup> *Ibid.*, hlm. 4.

dan semakin terasa peranannya dalam pengembangan perusahaan agar semakin efisien dan efektif sehingga memiliki daya saing yang kuat. Perkembangan manajemen operasi sampai pada bentuknya sekarang ini didasarkan atas penemuan dari para ahli. Hal ini dapat dilihat dari adanya aliran utama yang menyumbang terhadap perkembangan bidang manajemen operasi.<sup>20</sup>

a. Pembagian kerja

Menurut Adam Smith, spesialisasi tenaga kerja akan meningkatkan keluaran karena 3 faktor, yaitu:

- 1) Peningkatan keterampilan karyawan
- 2) Penghematan waktu kerja yang hilang karena perubahan pekerjaan
- 3) Penemuan peralatan dan mesin

b. Revolusi Industri

Merupakan penggantian tenaga manusia dengan tenaga mesin, dan James Watt adalah orang yang memberikan sumbangan besar dalam revolusi industri dengan penemuan mesin uapnya, sebagai sumber utama tenaga mesin mobil untuk pertanian dan pabrik.

c. Manajemen Ilmiah

Dikembangkan oleh Frederick W. Taylor dengan pengertian bahwa manajemen ilmiah merupakan:

---

<sup>20</sup> Luthfi Parinduri, dkk, *Manajemen Operasional Teori dan Strategi*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm. 3

- 1) Penerapan metode ilmiah pada studi analisis dan pemecahan masalah-masalah operasi
  - 2) Seperangkat mekanisme-mekanisme dan teknik-teknik untuk meningkatkan efisiensi operasi organisasi
  - 3) Hubungan manusiawi dikembangkan oleh Elton Mayo, bahwa motivasi karyawan adalah unsur krusial dalam peningkatan produktivitas tanpa mengabaikan aspek lingkungan fisik dan teknik
- d. Model-model keputusan kuantitatif
- Digunakan untuk menyajikan suatu sistem produktif dalam model-model matematika, seperti EQQ untuk manajemen persediaan dan metode simpleks linier programming.
- e. Komputer
- Kegiatan operasi memanfaatkan komputer untuk manajemen persediaan, penjadwalan produksi, pengawasan kualitas, dan sistem pembayaran. Beberapa individu atau perusahaan yang memberikan kontribusi terhadap perkembangan manajemen operasi dapat dilihat dalam tabel berikut:<sup>21</sup>

**Tabel 1.1: Perkembangan Manajemen Operasional**

Tahun	Individu/Perusahaan	Penemuan
1776	Adam Smith	Spesialisasi pekerjaan kegiatan manufaktur

<sup>21</sup> Luthfi Parinduri, dkk, *Manajemen Operasional Teori dan Strategi*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm. 4-5.

1800	Eli Whitney	Standarisasi dan pengendalian mutu
1881	Frederick W. Taylor	Bapak manajemen ilmiah, studi peningkatan metode dan waktu
1913	Hendry Ford dan Charles Sremeses	Memadukan komponen yang distandarisasi dengan lini produksi
1914	F. W. Harris	Model pesanan paling ekonomis (EQQ)
1924	Whitner A. Shewhart	Penggunaan peta kontrol untuk pengendalianmutu (SPC)
1950	W. C. Demming dan Frederick Taylor	Perbaikan lingkungan kerja dan proses agar mutu menjadi lebih baik
1958	U. S. Navy dan Bosst Allen dan Hamillton	Teknik peninjauan ulang dan evaluasi program (PLRT)
1975	Joseph Orickky dan G. Wright	Penggunaan komputer dalam manufaktur, penjadwalan, pengendalian dan perencanaan material (MRP)
1978	Taichi Ohno	<i>Just in time</i> (JIT)
1980	W. E. Demming dan	Aplikasi kualitas dan

	Josseph M. Jurran	produktivitas jepang dalam pemakaian robot dan CAD <i>(Computer Aided Design)/CAM (Computer Aided Manufacture)</i>
--	-------------------	---

## 2. Fungsi Manajemen Operasional

Bidang Fungsional bertanggung jawab atas segala sesuatu dibidangnya. Fungsi manajemen operasional memiliki peranan lebih besar karena setiap fungsi manajemen yang ada seperti pemasaran, sumber daya manusia, dan keuangan memerlukan fungsi manajemen operasi agar dapat melaksanakan aktivitasnya secara efektif dan efisien.<sup>22</sup> Terdapat beberapa fungsi manajemen operasional, antara lain:<sup>23</sup>

- a. Menjamin mutu dengan cara menentukan standar mutu, penelitian terhadap produk yang dihasilkan, memberikan umpan balik sebagai bahan pertimbangan pengembangan dan perbaikan sehingga akan tercipta pengendalian mutu terpadu dan berkesinambungan.
- b. Menentukan teknologi tepat guna, penjadwalan, penggunaan peralatan, pengaturan tata ruang dan penentuan tahapan dan jenis arus kerja.
- c. Menentukan besar kapasitas yang mengacu pada proyeksi pemasaran.

---

<sup>22</sup> Nurmadhani Fitri Suyuthi, dkk, *Teori, Tujuan dan Fungsi Dasar-Dasar Manajemen*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm. 127.

<sup>23</sup> Irmayati Hasan, *Manajemen Operasional Perspektif Integratif*, (Malang: Maliki Press, 2011), hlm 12.

- d. Mengelola persediaan atau *inventory*, menentukan jenis material yang akan dipesan, jumlah serta pemakaian pada waktu yang tepat.
  - e. Mengelola sumber daya manusia.
  - f. Mengelola terciptanya manajemen mutu yang berkelanjutan.
3. Ruang Lingkup Manajemen Operasional

Ada beberapa aspek yang saling berhubungan erat dalam ruang lingkup manajemen operasional, antara lain:<sup>24</sup>

a. Aspek struktural

Merupakan aspek mengenai pengaturan komponen yang membangun suatu sistem manajemen operasional yang saling berinteraksi antara satu sama lain

b. Aspek fungsional

Yaitu aspek yang berkaitan dengan manajerial dan pengorganisasian seluruh komponen struktural maupun interaksinya mulai dari perencanaan, penerapan, pengendalian, maupun perbaikan agar diperoleh kinerja optimal

c. Aspek lingkungan

Sistem dalam manajemen operasional yang berupa pentingnya memperhatikan perkembangan dan kecenderungan yang berhubungan erat dengan lingkungan.

4. Keputusan Strategis Manajemen Operasional

---

<sup>24</sup> Rita Ambarwati dan Supardi, *Manajemen Operasional dan Implementasi dalam Industri*, (Magelang: Pustaka Rumah Cinta, 2020), hlm. 15-16.

Manajer yang baik harus mampu menerapkan fungsi manajemen. Fungsi manajemen tersebut terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi. Dalam pelaksanaannya, fungsi manajemen ini digunakan untuk mengambil keputusan strategis dalam manajemen operasional. Menurut Jay Heizer dan Barry Rander, terdapat sepuluh keputusan strategis dari manajemen operasi, yaitu:

a. Perencanaan produk dan jasa

Pemilihan produk dan jasa yang akan dibuat adalah sesuatu hal yang penting. Perancangan barang dan jasa menetapkan Sebagian besar proses transformasi yang akan dilakukan.<sup>25</sup> Perancangan barang dan jasa sangat diperlukan agar pelanggan puas, sehingga akan membeli dan menggunakan kembali produk atau jasa. Keputusan dalam pemilihan produk dan jasa yang akan dibuat adalah hal yang harus diperhatikan karena berhubungan dengan hidupnya sebuah perusahaan. Keputusan produk adalah pemilihan, penetapan, dan perancangan produk.<sup>26</sup> Oleh karena itu, dalam menyusun perancangan produk dan jasa harus memasukkan unsur mutu dan kualitas agar produk yang dihasilkan baik.

Merancang produk jasa merupakan tantangan karena jasa pada umumnya mempunyai karakteristik yang unik. Satu alasan peningkatan produktivitas dalam jasa begitu rendah adalah karena baik

---

<sup>25</sup> Jay Heizer dan Barry Render, *Manajemen Operasi*, terj. Chriswan Sungkono, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 56.

<sup>26</sup> *Ibid.*, hlm. 240.

desain maupun pengantaran produk jasa menyertakan adanya interaksi pelanggan.<sup>27</sup> Tidak hanya barang, dalam jasa pun terdapat teknik yang dilakukan dalam mengurangi biaya dan meningkatkan produknya. Terdapat beberapa teknik yang dapat dilakukan antara lain : merancang produk sehingga pelaksanaan kostumisasi dapat ditunda selama mungkin prosesnya, memodulerkan produk sehingga kostumisasinya dilaksanakan pada perubahan modul, membagi jasa menjadi bagian-bagian kecil dan mengidentifikasi bagian-bagian yang menyebabkan otomatisasi atau pengurangan interaksi dengan pelanggan, memfokuskan desain pada apa yang disebut *moment of truth* (ingatan yang begitu terkesan yang meningkatkan atau menurunkan ekspektasi pelanggan).<sup>28</sup> Tugas manajer operasi adalah mengidentifikasi moment of truth dan merancang operasi yang dapat memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan.<sup>29</sup>

#### b. Pengelolaan kualitas

Ekspektasi pelanggan terhadap kualitas harus ditetapkan, peraturan dan prosedur dibakukan untuk mengidentifikasi serta mencapai standar kualitas.<sup>30</sup> Mutu atau kualitas produk harus dijaga pada saat proses penggerjaan produk (barang atau jasa) agar kemajuan

---

<sup>27</sup> *Ibid.*, hlm. 277.

<sup>28</sup> Jay Heizer dan Barry Render, *Manajemen Operasi*, terj. Chriswan Sungkono, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm.277.

<sup>29</sup> *Ibid.*, hlm. 279.

<sup>30</sup> *Ibid.*, hlm.57.

perusahaan dapat dimaksimalkan. Tujuan manajer operasi adalah membangun sebuah sistem *TQM* yang mengidentifikasi dan memuaskan kebutuhan pelanggan. Kualitas (*quality*) sebagaimana dijelaskan oleh American Society for Quality adalah keseluruhan fitur dan karakteristik produk atau jasa yang mampu memuaskan kebutuhan yang tampak atau samar.<sup>31</sup>

Total quality management mengacu pada penekanan kualitas yang meliputi organisasi keseluruhan, mulai dari pemasok hingga pelanggan. *TQM* menekankan komitmen manajemen untuk mendapatkan arahan perusahaan yang terus ingin meraih keunggulan dalam semua aspek produk dan jasa yang penting bagi pelanggan.<sup>32</sup>

Total quality management (*TQM*) penting karena keputusan kualitas memengaruhi masing-masing dari sepuluh keputusan yang dibuat manajer operasi, setiap keputusan tersebut berhadapan dengan suatu aspek identifikasi dan pemenuhan ekspektasi pelanggan.<sup>33</sup>

c. Strategi proses atau transformasi

Strategi proses atau transformasi adalah sebuah pendekatan untuk mengubah sumber daya menjadi barang dan jasa. Tujuan dari strategi proses adalah untuk menemukan suatu cara memproduksi barang dan jasa yang memenuhi persyaratan dari pelanggan dan

---

<sup>31</sup> Jay Heizer dan Barry Render, *Manajemen Operasi*, terj. Chriswan Sungkono, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 301

<sup>32</sup> *Ibid.*, hlm. 307.

<sup>33</sup> *Ibid.* hlm.307.

spesifikasi produk yang ada dalam batasan biaya dan batasan manajerial lainnya.<sup>34</sup>

Dalam strategi proses atau transformasi dibagi menjadi empat strategi, yaitu: fokus pada proses, fokus berulang, fokus pada produk, fokus kustomisasi massal.<sup>35</sup> Interaksi dengan pelanggan sering memberikan pengaruh buruk pada kinerja proses. Akan tetapi, sebuah jasa pada dasarnya menyiratkan adanya kebutuhan interaksi dan kostumisasi.<sup>36</sup>

#### d. Strategi lokasi

Keputusan lokasi tergantung dari jenis bisnis apa yang sedang dijalani. Tujuan strategi lokasi adalah memaksimalkan manfaat lokasi bagi perusahaan, biaya modal (*cost of capital*), biaya operasional (*operational expense*), sumber-sumber penerimaan (*revenues*). Selain itu juga untuk membentuk pelayanan yang efisien dan cepat bagi pelanggan dan untuk mendapatkan pelayanan dari *supplier* yang cepat dan efisian. Faktor yang mempengaruhi keputusan lokasi adalah globalisasi, produktivitas tenaga kerja, nilai tukar valuta asing, biaya-biaya, budaya, perubahan sikap terhadap industri, kedekatan dengan pasar, pemasok, dan pesaing.<sup>37</sup>

---

<sup>34</sup> Jay Heizer dan Barry Render, *Manajemen Operasi*, terj. Chriswan Sungkono, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 394.

<sup>35</sup> *Ibid.*, hlm. 394.

<sup>36</sup> *Ibid.*, hlm. 415.

<sup>37</sup> *Ibid.*, hlm. 487.

Analisis lokasi di sektor industri terfokus pada minimalisasi biaya, sementara fokus pada sektor jasa ditujukan untuk memaksimalkan pendapatan. Hal ini disebabkan perusahaan manufaktur mendapat biaya cenderung sangat berbeda diantara lokasi-lokasi yang berbeda, sementara perusahaan jasa mendapat lokasi sering lebih berdampak terhadap pendapatan dari pada biaya. Hal ini berarti fokus lokasi bagi perusahaan jasa seharusnya adalah pada penetapan volume bisnis dan pendapatannya.<sup>38</sup>

Terdapat delapan komponen utama volume dan pendapatan perusahaan jasa, antara lain :<sup>39</sup>

- 1) Daya beli di wilayah yang dapat menarik pelanggan
  - 2) Kesesuaian antara jasa dan citra perusahaan dengan demografi wilayah yang dapat menarik pelanggan
  - 3) Persaingan di wilayah tersebut
  - 4) Kualitas persaingan
  - 5) Keunikan lokasi perusahaan dan pesaing
  - 6) Kualitas fisik fasilitas dan bisnis di sekitarnya
  - 7) Kebijakan operasional perusahaan
  - 8) Kualitas manajemen
- e. Strategi tata letak

---

<sup>38</sup> Jay Heizer dan Barry Render, *Manajemen Operasi*, terj. Chriswan Sungkono, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 502.

<sup>39</sup> *Ibid.*, hlm. 502.

Desain tata letak merupakan suatu kesatuan dalam banyak proses jasa, terutama pada toko eceran, restoran, dan perbankan. Karena tata letak merupakan suatu kesatuan dari banyak jasa, penyajian tata letak yang baik menghasilkan peluang yang kontinu untuk mendatangkan pesanan.<sup>40</sup>

Tata letak juga harus diperhatikan, karena bertujuan untuk mengembangkan sebuah produk/jasa dengan biaya efektif yang memenuhi kebutuhan bersaing perusahaan. Sebuah tata letak yang efektif akan memfasiliasi terjadinya aliran bahan, manusia, dan informasi di dalam suatu wilayah dan antar wilayah.<sup>41</sup> Keputusan tata letak meliputi penempatan mesin dalam produksi, kantor dan meja pada pengaturan kantor, tata letak gudang, tata letak posisi tetap (gedung), tata letak berorientasi proses, tata letak sel kerja, dan tata letak yang berorientasi pada produk.<sup>42</sup>

#### f. Rancangan Kerja Sumber Daya Manusia (SDM)

Tujuan strategi sumber daya manusia adalah mengelola tenaga kerja dan merancang pekerjaan sehingga orang-orang dapat diberdayakan secara efektif dan efisien. Keputusan strategi SDM merupakan perencanaan tenaga kerja, rancangan kerjam dan standar tenaga kerja. Perancangan tenaga kerja adalah cara menentukan

---

<sup>40</sup> Jay Heizer dan Barry Render, *Manajemen Operasi*, terj. Chriswan Sungkono, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 418

<sup>41</sup> *Ibid.*, hlm. 533.

<sup>42</sup> *Ibid.*, hlm. 33.

kebijakan karyawan yang berkaitan dengan stabilitas tenaga kerja, jadwal kerja, dan aturan kerja.<sup>43</sup> Rancangan tenaga kerja (*job design*) adalah tugas-tugas yang terkandung dalam suatu pekerjaan bagi seseorang atau sebuah kelompok.<sup>44</sup> Sedangkan standar kerja adalah acuan yang digunakan untuk melaksanakan pekerjaan pada setiap unit kerja tertentu.<sup>45</sup> Perencanaan tenaga kerja adalah cara menentukan kebijakan karyawan yang berkaitan dengan stabilitas tenaga kerja, jadwal kerja, dan aturan kerja.<sup>46</sup>

#### g. Manajemen Rantai Pasokan

Manajemen rantai pasok (*Supply Chain Management*) adalah ilmu manajemen logistik sebagai sistem terintegrasi yang mengkoordinasikan keseluruhan proses di dalam organisasi/perusahaan yang mempersiapkan dan menyampaikan barang/jasa kepada konsumen.<sup>47</sup> Manajemen rantai pasokan yang efektif menjadikan para pemasok sebagai mitra dalam strategi perusahaan untuk memenuhi



<sup>43</sup> Jay Heizer dan Barry Render, *Manajemen Operasi*, terj. Chriswan Sungkono, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 598.

<sup>44</sup> *Ibid.*, hlm. 600.

<sup>45</sup> Abadu Jading, Reniana, dan Bertha Ollin, *Pengukuran dan Instrumenasi*, (Yogyakarta: Budi Utama, 2020), hlm. 40.

<sup>46</sup> *Ibid.*, hlm. 598.

<sup>47</sup> Ricky Virona Martono, *Dasar-Dasar Manajemen Rantai Pasok*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2019), hlm. 1.

kebutuhan pasar yang selalu berubah.<sup>48</sup> Maka dari itu, perusahaan harus memutuskan strategi rantai pasokan dengan tepat.

#### h. Persediaan

Tujuan manajemen persediaan adalah menentukan keseimbangan antara investasi persediaan dengan pelayanan pelanggan. Fungsi-fungsi persediaan perusahaan dapat dilakukan dengan memelihara empat jenis persediaan yaitu, 1) Persediaan bahan mentah adalah bahan-bahan yang biasanya dibeli tetapi belum memasuki proses manufaktur, 2) Persediaan barang setengah jadi adalah produk atau komponen yang tidak lagi merupakan bahan mentah tetapi belum menjadi barang jadi, 3) Persediaan pasokan/perbaikan/operasi, dibutuhkan untuk menjaga agar mesin dan proses tetap produktif, 4) Persediaan barang jadi adalah barang yang sudah siap dijual tetapi masih merupakan asset dalam pembukuan perusahaan.<sup>49</sup>

#### i. Penjadwalan

Penjadwalan (*scheduling*) adalah gambaran waktu yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dengan memperhatikan faktor syarat tugas, perkiraan permintaan dan kapasitas yang tersedia.<sup>50</sup>

Teknik penjadwalan yang benar bergantung pada volume pesanan,

---

<sup>48</sup> Jay Heizer dan Barry Render, *Manajemen Operasi*, terj. Chriswan Sungkono, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 4.

<sup>49</sup> *Ibid.*, hlm. 82.

<sup>50</sup> *Ibid.*, hlm. 215.

sifat alami operasi dan kompleksitas pekerjaan secara keseluruhan, serta kepentingan dari empat kriteria. Kriteria tersebut yaitu, 1) Meminimalkan waktu penyelesaian dengan menentukan waktu penyelesaian rata-rata untuk setiap pekerjaan, 2) memaksimalkan perhitungan waktu suatu fasilitas digunakan, 3)meminimalkan persediaan barang setengah jadi dengan menentukan jumlah pekerjaan rata-rata dalam sistem, 4) meminimalkan waktu tunggu pelanggan dengan menentukan jumlah keterlambaan rata-rata.<sup>51</sup>

j. Perawatan

Kegiatan perawatan merupakan bagian dari proses yang bertujuan untuk melestarikan dan memperlancar jalannya proses produksi yang telah direncanakan sebelumnya. Perawatan mencakup semua aktivitas produksi yang berkaitan dengan menjaga semua peralatan produksi serta memastikan semua dapat bekerja dengan baik. Maka dari itu semua fasilitas dan alat produksi membutuhkan perawatan atau pemeliharaan.

Terdapat dua jenis perawatan, yaitu perawatan preventif dan perawatan kerusakan. Perawatan preventif adalah suatu rencana yang mencakup pemeriksaan dan pemeliharaan rutin serta menjaga fasilitas tetap dalam kondisi baik untuk mencegah terjadinya kegagalan. Sedangkan pemeliharaan kerusakan terjadi ketika suatu peralatan

---

<sup>51</sup> *Ibid.*, hlm. 260.

mengalami kegagalan dan menuntut perbaikan darurat atau berdasarkan prioritas.<sup>52</sup>

## **H Metode Penelitian**

### 1. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, yang mana penelitian ini untuk mendeskripsikan suatu objek atau fenomena yang ditulis dalam bentuk narasi. Penelitian ini dilaksanakan di Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta.

### 2. Sumber Data

#### a. Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh dari sumber utama. Dalam penelitian ini sumber data primer yang diperoleh dari hasil pengamatan dan wawancara dengan pimpinan , resepsionis 1 dan resepsionis 2 Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta.

#### b. Data Sekunder

Sumber data yang diperoleh secara tidak langsung. Sumber data ini juga menjadi data pendukung dari data primer dengan maksud mempermudah penelitian. Adapun pendukung dalam penelitian ini bersumber dari profil Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta, dokumentasi kegiatan di Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta, dan website.

### 3. Subjek dan Objek Penelitian

---

<sup>52</sup> Suyadi Prawirosentono, *Manajemen operasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm.362.

### a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan data atau sumber informasi yang diperlukan dalam penelitian. Subjek penelitian dalam skripsi ini yaitu pimpinan, resepsionis 1, dan resepsionis 2 Wisma Arya 2 Syari'ah.

### b. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan fokus masalah yang diteliti, yaitu penerapan manajemen operasional di Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta.

## 4. Teknik Pengumpulan Data

### a. Wawancara

Wawancara merupakan bentuk komunikasi secara lisan baik langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data primer melalui pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada responden.<sup>53</sup> Wawancara disini menggunakan teknik wawancara bebas terpimpin yaitu peneliti membuat catatan-catatan pokok pertanyaan yang disesuaikan dengan situasi yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

### b. Observasi

Observasi adalah Teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung objek yang diteliti, dalam hal ini adalah Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta. Teknik yang digunakan yaitu observasi partisipan, yaitu peneliti terlibat secara langsung dalam kegiatan yang

---

<sup>53</sup> Suherzimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Ilmiah Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: PT. Bina Aksara, 1985), hlm. 128.

diteliti dan peneliti mengadakan pengamatan secara langsung terhadap gejala-gejala subjek dan objek yang diteliti dan pengamatan dilakukan dalam situasi yang sebenarnya.<sup>54</sup>

#### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah penelitian yang dilakukan dengan jalan mengumpulkan dokumen-dokumen perusahaan yang berhubungan dengan penelitian. Dokumen ini berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya.<sup>55</sup>

### 5. Metode Analisis Data

Metode yang penulis gunakan untuk menganalisis data adalah deskriptif analisis. Artinya, setelah peneliti mengumpulkan data-data yang dibutuhkan sebagai gambaran persoalan yang diteliti, kemudian dilakukan dengan analisis data secara deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik penalaran induksi.<sup>56</sup>

Dalam sebagian pendekatan kualitatif, analisis data tidak dilakukan dalam satu tahap saja. Setelah data terkumpul, analisis data kualitatif merupakan proses sistematis yang berlangsung terus-menerus, bersamaan dengan pengumpulan data.<sup>57</sup> Data berupa hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah diperoleh penulis akan diproses

---

<sup>54</sup> Winarno Surachmat, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Tarsito, 1985), hlm. 163.

<sup>55</sup> Dudung Abdulrahman, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Kurnia Alam Semesta, 2003), hlm. 58.

<sup>56</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Rosdakarya, 2010), hlm. 9.

<sup>57</sup> Christine Daymon & Immy Holloway, *Metode-metode Riset Kualitatif dalam Public Relations dan Marketing Communications*, (Yogyakarta: PT. Bentang Pustaka, 2008), hlm. 367.

menggunakan metode induktif lalu data diuraikan secara deskriptif.

Menurut Craswell ada enam langkah analisis induktif.<sup>58</sup>

*Pertama*, mengelola dan mempersiapkan data untuk dianalisis.

Langkah ini melibatkan transkip wawancara, men-scanning materi, mengetik data lapangan, atau memilah-milah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.

*Kedua*, membaca keseluruhan data. Langkah pertama adalah membangun *general sense* atas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan.

*Ketiga*, menganalisis lebih detail dengan meng-*coding* data. *Coding* merupakan proses mengolah materi/informasi menjadi segment-semen tulisan sebelum memaknainya. Langkah ini melibatkan beberapa tahap: mengambil data atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan, mensegmentasikan kalimat-kalimat (atau paragraf-paragraf) atau gambar-gambar tersebut ke dalam kategori-kategori, kemudian melabeli kategori-kategori ini dengan istilah-istilah khusus yang sering kali didasarkan pada istilah/bahasa yang benar-benar berasal dari partisipan.

*Keempat*, terapkan proses *coding* untuk mendeskripsikan *setting*, orang-orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis. Deskripsi ini melibatkan penyampaian informasi secara detail mengenai

---

<sup>58</sup> Kartika, *Implementasi Pendidikan Karakter dalam kegiatan storytelling*, Skripsi (Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia, 2014), hlm. 40.

orang-orang, lokasi-lokasi, atau peristiwa-peristiwa dalam *setting* tertentu.

*Kelima*, tunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif. Pendekatan yang paling populer adalah dengan menerapkan pendekatan naratif dalam menyampaikan hasil analisis.

*Keenam*, langkah terakhir dalam analisis data adalah menginterpretasikan atau memaknai data. Mengajukan pertanyaan seperti “pelajaran apa yang bisa diambil dari semua ini?” akan membantu mengungkap esensi dari suatu gagasan.

## 6. Teknik Keabsahan Data

Data yang diperoleh di lapangan adalah data yang masih mentah, yang artinya masih perlu diolah atau dianalisis lebih lanjut agar menjadi data yang dapat dipertanggung jawabkan. Setelah data diperoleh, hal selanjutnya yang dilakukan peneliti adalah menguji keabsahan data yang didapatkan.<sup>59</sup>

Memeriksa keabsahan data penting dilakukan agar data sesuai dengan realita yang ada di lapangan. Hal ini sesuai untuk diterapkan pada penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan uji keabsahan data dengan menggunakan teknik triangulasi.

Menurut John W. Creswell ”*triangule different data sources of information by examining evidence from the sources and using it to*

---

<sup>59</sup> Albi Anggitto & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV. Jejak, 2018), hlm. 214.

*build a a coherent justification for themes*<sup>60</sup> maksud dari pernyataan John W. Creswell adalah data-data yang diperoleh dari sumber diuji menggunakan justifikasi yang koheren sehingga terbentuknya sebuah tema. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan dua triangulasi yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Berdasarkan penjelasan di atas, data yang diuji keabsahannya dengan beberapa teknik uji keabsahan data meliputi kredibilitas, transferabilitas, dependibilitas, dan konfirmabilitas yang dijelaskan sebagai berikut:

a. Kredibilitas

Uji kredibilitas dilakukan dengan menguji terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak diragukan sebagai sebuah karya ilmiah. Uji kredibilitas ini dilakukan dalam berbagai cara antara lain dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan kecermatan dalam penelitian, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi, mengadakan *member check*. Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan teknik triangulasi untuk menguji hasil penelitian yaitu sebagai berikut :

1) Triangulasi sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

---

<sup>60</sup> John W. Creswell, *Research Design Qualitative, Quantitative and Mix Methods Approaches*, (California: SAGE Publication, 2009), hlm. 191.

Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan yang selanjutnya diminta kesepakatan dengan tiga sumber data.<sup>61</sup>

## 2) Triangulasi teknik

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Teknik yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi.

### b. Transferibilitas

Transferibilitas merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil.<sup>62</sup> Pertanyaan yang berkaitan dengan nilai transfer sampai saat ini masih dapat diterapkan atau dipakai dalam situasi lain.

### c. Dependibilitas

Uji dependibilitas sering juga disebut uji reliabilitas. Pengujian dependibilitas dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian.<sup>63</sup> Dengan cara auditor yang independen atau pembimbing yang independen mengaudit

<sup>61</sup> *Ibid.*, hlm. 274.

<sup>62</sup> *Ibid.*, hlm. 276.

<sup>63</sup> *Ibid.*, hlm. 277.

keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian.

d. Konfirmabilitas

Uji konfirmabilitas yaitu uji objektivitas di dalam penelitian.

Uji konfirmabilitas berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Cara yang digunakan antara lain melalui berbagai tahap dan variasi wawancara, mencermati kembali hasil wawancara, *member check*, dan melakukan pengamatan lapangan dalam kondisi yang bervariasi Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar konfirmabilitas.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta menggunakan teori Jay Heizer dan Barry Rander yaitu *pertama*, perencanaan produk dan jasa yang menganut pada nilai-nilai budaya timur yang mengedepankan nilai-nilai budaya timur yaitu sopan santun. *Kedua*, pengelolaan kualitas yang sudah memenuhi standar dari *reddoorz* yang meliputi kebersihan dan amunitis. *Ketiga*, strategi proses dan transformasi yang sudah mengikuti alur mulai dari awal kedatangan tamu sampai dengan kepulangannya. *Keempat*, strategi lokasi. Lokasi yang dipilih untuk bisnis Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta termasuk dalam lokasi strategis yang dalam pemilihan tempat sudah melalui berbagai pertimbangan sebelumnya. *Kelima*, strategi tata letak. Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta juga telah menentukan tata letak atau tata ruang agar proses manajemen operasionalnya menjadi nyaman, baik untuk pegawai maupun pengunjungnya. *Keenam*, rancangan kerja SDM. Wisma Arya 2 Syari'ah tidak hanya asal dalam memperkerjakan pegawainya. Oleh karena itu, perlu adanya pelatihan terutama untuk bagian resepsionis. Selain itu, Wisma Arya 2 Syari'ah juga memberdayakan warga disekitar wisma untuk direkrut sebagai pegawainya untuk mensejahterakan warga sekitar. *Ketujuh*, manajemen rantai pasokan. Dalam memasok kebutuhan wisma, Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta bekerjasama dengan *Reddoorz* dalam memasok amunitis seperti

sampo, sabun, sikat gigi, dan bekerjasama dengan Orang Tua untuk memasok air minum. *Kedelapan*, persediaan. Persediaan barang baku Wisma Arya 2 Syari'ah selalu dipantau agar tidak terjadi keterlambatan dalam persediaan bahan baku wisma, sehingga ketika pengujung datang tidak pernah terjadi kehabisan bahan baku. *Kesembilan*, penjadwalan. Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta beroperasi selama 24 jam, dengan pembagian *shift* kepada masing-masing pegawainya berdasarkan *job desc* masing-masing. *Kesepuluh*, perawatan. *Maintenance* perawatan Wisma Arya 2 Syari'ah selalu dilakukan ketika ada yang rusak, seperti cat, *furniture*, lampu, taman, dll. Dalam perawatan wisma dilakukan oleh semua komponen SDM yang ada di Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta.

## B. Saran

Adapun saran bagi Wisma Arya 2 Syari'ah Yogyakarta dan peneliti selanjutnya adalah:

1. Hendaknya terdapat bagian-bagian atau struktur yang memegang peran khusus dalam proses manajemen operasional, untuk menghindari terjadinya tumpang tindih antara pekerjaan atau job satu dengan yang lainnya.
2. Kepada peneliti selanjutnya, agar melakukan penelitian secara komprehensif mengenai manajemen operasional pada lembaga yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdulrahman, Dudung, *Pengantar Metode Penelitian*, Yogyakarta: Kurnia Alam Semesta, 2003.
- Ali, Zainuddin, *Pengantar Ilmu Hukum Islam di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, 2006.
- Al-Qur'an 11:114. Terjemahan ayat Al-qur'an di skripsi ini diambil dari Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema, 2009.
- Ambarwati, Rita dan Supardi, *Manajemen Operasional dan Implementasi dalam Industri*, Magelang: Pustaka Rumah Cinta, 2020.
- Anggitto, Albi & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Sukabumi: CV. Jejak, 2018.
- Arikunto, Suherzimi, *Prosedur Penelitian Ilmiah Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: PT. Bina Aksara, 1985.
- Creswell, John W., *Research Design Qualitative, Quantitative and Mix Methods Approaches*, California: SAGE Publication, 2009.
- Daymon, Christine & Immy Holloway, *Metode-metode Riset Kualitatif dalam Public Relations dan Marketing Communications*, Yogyakarta: PT. Bentang Pustaka, 2008.
- Fitri, Nurmadhani Suyuthi, dkk, *Teori, Tujuan dan Fungsi Dasar-Dasar Manajemen*, Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Haming, Murdifin dan Mahfud Nurnajamuddin, *Manajemen Produksi Modern (operasi manufaktur dan Jasa)*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Hasan, Irmayati, *Manajemen Operasional Perspektif Integratif*, Malang: Maliki Press, 2011.
- Hastawai, Edwin Atmaja, Manajemen Operasional Paket Wisata City Tour Surakarta di PT. Kirana Surya Gemilang Yogyakarta, Studi Kasus Rombongan Ikatan Wanita Bank Yogyakarta, *Jurnal Pariwisata Terapan*, Vol 1:2, September, 2017.
- Heizer, Jay dan Barry Render, *Manajemen Operasi*, terj. Chriswan Sungkono, Jakarta: Salemba Empat, 2009.

- Heizer, Jay dan Barry Render, *Prinsip-Prinsip Manajemen Operasi*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Jading, Abadu, Reniana, dan Bertha Ollin, *Pengukuran dan Instrumentasi*, Yogyakarta: Budi Utama, 2020.
- Kartika, *Implementasi Pendidikan Karakter dalam kegiatan storytelling, Skripsi* Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia, 2014
- Maysaroh, *Manajemen Operasional Pro-U Media Yogyakarta, Skripsi*, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2016.
- Moleong, Lexy J., *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosdakarya, 2010.
- Muthiatul, Richa Rahmah, *Manajemen Operasional Dalam Acara Pameran Haji Dan Umroh Pada Bakkah Tour & Travel*, Skripsi, Surabaya: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Ampel, 2019.
- Parinduri, Luthfi, dkk, *Manajemen Operasional Teori dan Strategi*, Medan; Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Prawirosentono, Suyadi, *Manajemen operasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Rusdiana, *Manajemen Operasi*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2014.
- Sariguna, Posma Johnson Kennedy, dkk, *Manajemen Operasional Maintenance dan Repair Depo Peti Kemas Kosong: Studi Kasus pada PT. GNS Jakarta, Jurnal Ikraith Ekonomika*, vol 1:2, November, 2018.
- Sobirin, *Manajemen Operasional Pondok Pesantren Modern Bina Umat Sleman Yogyakarta*, Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2012
- Subagyo, Pangestu, *Manajemen Operasi*, Yogyakarta: BPFE, 2009.
- Sumayang, Lalu, *Dasar-Dasar Manajemen Produksi & Operasi*. (Jakarta: Salemba Empat, 2003)
- Surachmat, Winarno, *Dasar dan Teknik Research Pengantar Metode Ilmiah*, Bandung: Pustaka Raya, 1972.
- Surachmat, Winarno, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Bandung: Tarsito, 1985.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2007.

Virona, Ricky Martono, *Dasar-Dasar Manajemen Rantai Pasok*, Jakarta: Bumi Aksara, 2019.

