

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Manajemen operasional saat ini bisa terlihat dari kinerja pegawainya dari pengelolaan tujuan yang diterapkan, oleh karena itu dalam menghadapi persaingan kinerja pegawai yang sangat ketat ini harus mengetahui informasi kriteria yang dibutuhkan dan mempelajari manajemen operasional. Kinerja pegawai bisa dilihat dari hasil pekerjaan yang telah dijalani berdasarkan kualitas serta kuantitas dalam melaksanakan tugas yang dipertanggungjawabkan sesuai dengan tugas yang telah diberikan dari manajemen operasional.

Menghadapi persaingan pada saat ini memiliki pengetahuan masih kurang cukup mumpuni untuk melaksanakan kegiatan pada operasional pekerjaan. Tentu saja dalam pekerjaan ini memiliki ketentuan yaitu terdapat kualifikasi dan kompetensi terhadap skill yang dimiliki setiap masing-masing individu yang dibutuhkan pada pekerjaan. Persaingan dalam dunia kerja yang semakin meningkat membuat masing-masing individu untuk terus meningkatkan *value* dan *skill* sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Namun, pada saat ini dunia persaingan bisnis saat ini perkembangannya sangat pesat, dan persaingan bisnis sekarang dapat beradaptasi untuk meningkatkan dan mempertahankan bisnis supaya lebih maju.

Mengetahui kinerja pegawai bisa dilihat dari saat melayani pelanggan, karena dalam manajemen operasional yang telah disusun dengan baik dan jelas layanan yang diberikan kepada konsumen harus ramah yang membuat

pengunjung untuk makan ke tempat lagi di Ayam Geprek Sae Kepatihan Kabupaten Tulungagung ini.

Manajemen Kinerja yaitu kegiatan secara menyeluruh untuk meningkatkan kinerja pegawai individu masing-masing atau tim kelompok dan meningkatkan kinerja manajemen operasional tersebut. Individu yang ingin karirnya bisa berkembang harus bisa menyesuaikan dan berusaha semaksimal mungkin yaitu dengan menunjukkan performa kinerja yang baik².

Usaha-usaha yang berada di Tulungagung untuk melakukan lebih baik dari segi kinerja untuk kemajuan usaha yaitu pada Ayam Geprek Sae Kepatihan Kabupaten Tulungagung. Ada beberapa masalah yang ditemukan oleh usaha ini, salah satunya adalah dalam operasionalnya yaitu terkait dengan masalah pada SOP yang dilakukan pada kinerja pegawainya. Meskipun manajemen operasionalnya telah disusun dengan baik dan jelas, ada tenaga kerja yang mengalami kelalaian atau lupa dalam mengikuti langkah pada SOP yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, usaha ini perlu memperhatikan kinerja dari setiap tenaga kerja untuk memaksimalkan sesuai dengan manajemen operasional yang telah dibuat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian yang berjudul “Manajemen Kegiatan Operasional untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai di Ayam Geprek Sae Kepatihan Kabupaten Tulungagung”.

² Silas, B., Adolfina, & Lumintang, G. “Pengaruh Motivasi, Pengembangan Karir, dan Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Marga Dwitaguna Manado”. (2019). Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, Vol. 7 No. 4, Hal. 4630–4638.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan, maka dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan manajemen operasional yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai yang ada pada Ayam Geprek Sae Kepatihan Kabupaten Tulungagung?
2. Bagaimana kinerja pegawai dalam Ayam Geprek Sae Kepatihan Kabupaten Tulungagung?
3. Mengapa terjadi kendala dalam penerapan manajemen operasional pada kinerja pegawai?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu: Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui penerapan manajemen operasional yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai yang ada, bagaimana kinerja pegawai dalam Ayam Geprek Sae, dan mengapa terjadi kendala dalam penerapan manajemen kegiatan operasional untuk meningkatkan kinerja pegawai di Ayam Geprek Sae Kepatihan Kabupaten Tulungagung.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Praktisi

Penelitian ini berfokus pada observasi wawancara secara langsung yang membuat mahasiswa dapat mendapatkan tambahan informasi serta peneliti selanjutnya dapat mengkaji ulang untuk jadi bahan referensi.

Bagi peneliti lainnya, diharapkan dapat melakukan penelitian dengan membaca dengan kajian yang sama dan mendapatkan hasil yang lebih baik.

2. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini manfaat teoritis yang diharapkan bisa dapat memahami dan mengembangkan, sehingga dapat digunakan sebagai bentuk referensi terhadap manajemen kegiatan operasional untuk meningkatkan kinerja pegawai.

E. Penegasan Istilah

1. Pengertian Manajemen

Menurut para ahli Stoner, Freeman, dan Gilbert Manajemen merupakan sebuah pengelolaan yang terdapat adanya perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, aktivitas yang dilakukan, dan kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.³

³ Mamduh, H. “*Konsep Dasar dan Perkembangan Teori Manajemen. Manajemen.*” (2015) Vol. 1 No. 1, Hal. 7.

Berdasarkan definisi manajemen menurut ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen dapat diartikan sebagai suatu proses yang aktivitasnya saling berkaitan dan sistematis untuk mencapai ke suatu tujuan yang telah ditetapkan pada manajemen terkait. Manajemen operasional merupakan keseluruhan dalam mengelola dan mengoptimalkan serta memperhatikan pada tenaga kerja, barang peralatan yang digunakan, bahan mentah, dan produk yang bisa dijual belikan.⁴

Dalam manajemen operasional terdapat SOP atau *Standard Operating Procedure* yang merupakan sebuah prosedur kerja yang dibuat secara rinci dan dikhususkan untuk semua pegawai untuk melaksanakan pekerjaan dengan sesuai tanggung jawabnya sesuai dengan misi, visi, dan tujuannya.⁵ Dari definisi manajemen menurut ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen operasional bahwa merupakan suatu bentuk usaha dalam mengelola secara maksimal pada penggunaan seluruh faktor produksi yang ada pada tenaga kerja. Peralatan, bahan mentah, dan faktor produksi lainnya dalam proses untuk menjadikan berbagai macam produk barang yang bisa diperjual belikan.

⁴ Faiq, S. S., Rizal, M., & Tahir, R. “*Analisis Manajemen Operasional. Jurnal Manajemen,*” (2021). Vol. 11 No. 2, Hal. 135–143.

⁵ Muhaling, A. R., Palandeng, I. D., & Sumarauw, J. S. B. “*Implementasi Standar Operasional Prosedur (Sop) Layanan Pada Pt. Taspen (Persero) Cabang Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi,*” (2021). Vol. 9 No. 4, hal. 572–581.

2. Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan terdapat nya suatu peningkatan terhadap suatu hasil karena tugas pelaksanaan yang telah diberikan.⁶ Kinerja merupakan suatu hasil terhadap pekerjaan dalam menyelesaikan tanggung jawab dan tugas yang diberikan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.⁷

Beberapa definisi yang dikemukakan para ahli dapat disimpulkan bahwa kinerja yaitu tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh seseorang untuk mengetahui kinerja tersebut.

Kinerja pegawai merupakan sebuah hasil pencapaian seseorang dari pekerjaan yang dijalani.⁸ Menurut Kusjono & Ratnasari kinerja sangat penting untuk kemajuan suatu organisasi, semakin tinggi kinerja para pegawai maka akan semakin mudah untuk organisasi untuk mencapai suatu tujuan.⁹

Dari beberapa definisi yang dikemukakan para ahli dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja individu ataupun sekelompok organisasi yang dijalankan sesuai dengan

⁶ Nurjaya, N. “Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Hazara Cipta Pesona.” *AKSELERASI: Jurnal Ilmiah Nasional*, (2021). Vol. 3(1), Hal. 60–74.

⁷ Khumaedi, E., “*Manajemen & Bisnis*,” (2016). Vol. 2, Hal. 1.

⁸ Saputri, A. N., & Rachman, A. N. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan PT. Telkom Indonesia Witel Solo. Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, (2022). Volume 15(1), Halaman 9–23.

⁹ Ramadhika Dwi Poetra. “*BAB II Tinjauan Pustaka.*” *Gastronomia Ecuatoriana Turismo Local.*, (2019). Vol. 1 No. 69, Hal. 5–24.

ketetapan yang telah ditetapkan organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh organisasi tersebut.

Sebagai pegawai untuk melakukan sebagaimana prosedur kerja yang dilaksanakan bagi pelayanan dengan sebaik-baiknya. Namun setiap bagian mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing yang akan terjalin dalam suatu pekerjaan supaya menghasilkan layanan yang efektif serta efisien.

Faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu:

1. Kemampuan serta keahlian merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan.
2. Pengetahuan merupakan memiliki pengetahuan secara baik tentang pekerjaan.
3. Rancangan kerja merupakan sebuah rancangan pekerjaan yang memudahkan pegawai dalam mencapai suatu tujuan.
4. Kepemimpinan merupakan perilaku seseorang dalam mengatur mengelola, dan mengatur tim untuk mengerjakan suatu tugas serta tanggung jawab yang telah diberikan.
5. Disiplin kerja merupakan usaha pegawai untuk menjalankan aktivitas dalam bekerja secara sungguh-sungguh, disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu. Misalnya masuk kerja selalu tepat waktu.¹⁰

¹⁰ Khoerunnisa, Y., Rahayuningsih, N., & Suranta. "Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja (Studi Kasus di Dinas Perhubungan Kabupaten Indramayu)." *Jurnal Investasi*, (2019). Vol. 5 No.2, Hal. 43–44.

F. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penyusunan laporan model penelitian ini, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari: (a) Konteks Penelitian, (b) Fokus Penelitian, (c) Tujuan Penelitian, (d) Manfaat Penelitian (e) Penegasan Istilah, (f) Sistematika Penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Terdiri atas Landasan Istilah yaitu mengenai Manajemen Operasional, Kinerja Pegawai, Penelitian Terdahulu, dan Kerangka Berpikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) lokasi penelitian, (c) kehadiran penelitian, (d) data dan sumber data, (e) teknik pengumpulan data, (f) teknik analisis data, (g) pengecekan keabsahan data, dan (h) tahap-tahap penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini terdiri dari: (a) uraian tentang paparan data yang berkaitan dengan informasi yang menggambarkan tempat penelitian, (b) temuan penelitian yang disajikan sesuai dengan fokus penelitian dan hasil analisis data, (c) hasil analisis data merupakan kesimpulan dari temuan penelitian.

BAB V PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari pada bagian pembahasan menurut keterkaitan antara posisi temuan penelitian atau teori yang ditemukan terhadap teori-teori temuan sebelumnya, serta interpretasi dan penjelasan dari temuan teori yang diungkap dari lapangan.

BAB VI PENUTUP

Memuat kesimpulan dari peneliti yang sesuai dengan analisis data yang telah diteliti serta saran yang diperuntukkan kepada pihak yang memanfaatkan penelitian ini.