BAB IV

ANALISIS MANAJEMEN OPERASIONAL PRODUK PUSAT PENGEMBANGAN BISNIS UIN SUNAN AMPEL SURABAYA

A. Analisis Manajemen Operasional Produk

Manajemen operasional merupakan sebuah konsep manajemen yang membahas bagaimana membangun dan mengelola operasi suatu organisasi mulai dari perencanaan sistem operasi, perancangan sistem operasi hingga pengendalian sistem operasinya. Selain itu, Manajemen Operasional menjadi penting untuk sebuah perusahaan atau organisasi mengingat Manajemen Operasiaonal salah satu dari tiga fungsi utama perusahaan atau organisasi yaitu fungsi pemasaran dan fungsi keuangan, dimana fungsi operasi sangat berhubungan dengan fungsi lainnya

Berdasarkan hal tersebut, manajemen operasional Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya sebagai berikut

Manajemen operasional Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya terdiri atas dua segmen yaitu bidang usaha jasa dan bidang usaha barang. Dalam bidang usaha jasa terdiri dari beberapa produk yaitu GreenSA Inn & Training Center, UIN Sunan Ampel Surabaya Tour & Travel, UIN Sunan Ampel Surabaya Press dan Property Management dan Tarif. Sedangkan dalam bidang usaha barang terdiri dari beberapa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

produk yaitu UIN Fresh, Merchandise dan Gallery UIN Sunan Ampel Surabaya serta UINSmart.[32]

Berikut manejemen operasional produk-produk bidang usaha jasa tersebut berdasarkan hasil wawancara dan obsevasi dan penulis di Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya.

a) Manajemen operasional GreenSA Inn & Training Center[33]

GreenSA Inn & Training Center merupakan salah satu produk Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya yang bergerak dibidang perhotelan dan penyedia pusat pelatihan. GreenSA Inn & Training Center memiliki 69 kamar untuk perhotelan dan 19 ruang rapat.

Dalam operasionalnya, GreenSA Inn & Training Center dikelola oleh seorang Manajer Hotel dan 3 unit staff yaitu House keeping, Front Office, dan Mechanical Engginering yang berjumlah 15 orang. Dalam operasionalnya seorang manajer bertugas sebagai kepala dalam pelaksanaan aktifitas di GreenSA Inn & Training Center sekaligus sebagai evaluator dan penanggungjawab dalam operasional GreenSA Inn & Training Center.

Sedangkan staff pendukung yaitu House keeping bertugas sebagai cleaning service yang bertanggungjawab atas kebersihan semua kamar hotel maupun ruang rapat serta restauran di GreenSA Inn & Training Center. Selain House keeping, Front

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Office bertugas sebagai resepsionis yang menerima tamu dan juga pembukuan di GreenSA Inn & Training Center. Setelah House keeping dan Front Office, Mechanical Engginering bertugas sebagai pengelola dan penanggungjawab jalannya aktifitas kelistrikan dan mekanik yang ada di Housekeeping, Front Office.

b) Manajemen Operasional UIN Sunan Ampel Surabaya Tour and Travel[1]

UIN Sunan Ampel Surabaya Tour and Travel merupakan salah satu produk Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya yang bergerak pada bidang ticketing perjalanan serta wisata. Dalam operasionalnya UIN Sunan Ampel Surabaya Tour and Travel dipimpin oleh seorang manajer yang bertanggungjawab atas pelaksanaan UIN Sunan Ampel Surabaya Tour and Travel, serta dibantu dengan seorang staf yang bertugas sebagai petugas pemesanan tiket serta sekaligus pembukuan keuangan di UIN Sunan Ampel Surabaya Tour and Travel.

Dalam operasionalnya, UIN Sunan Ampel Surabaya Tour and Travel memiliki tiga bagian yaitu Corporate Online Sytem yang merupakan sebuah fasilitas keagenan yang diberikan oleh sebuah maskapai kepada Perguruan Tinggi Negeri sebagai corporate partner. Dalam hal ini Garuda Indonsia sebagai perusahaan maskapai bekerja sama dengan UIN Sunan Ampel Surabaya sebagai Perguruan Tinggi Negeri.

[1] Nurul Qomar,Staf Informasi dan IT, Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya, wawancara, Surabaya, 27 Juli 2015

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c) Manajemen Operasional UIN Sunan Ampel Surabaya Press[2]

UIN Sunan Ampel Surabaya Press merupakan salah satu produk dari Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya yang bergerak pada bidang percetakan. Dalam operasionalnya, UIN Sunan Ampel Surabaya Press dipimpin seorang manajer yang bertugas sebagai kepala pelaksana serta penanggungjawab atas operasional pecetakan di UIN Sunan Ampel Surabaya Press. Dalam operasionalnya, UIN Sunan Ampel Surabaya Press bekerjasama dengan percetakan-percetakan di Surabaya, Malang, dan Semarang yang telah bekerjasama dalam percetakan dan penerbitan di UIN Sunan Ampel Surabaya Press.

d) Manajemen operasional Property Management dan Tarif[3]

Property Management dan Tarif merupakan salah satu produk dari pusat pengembangan bisnis yang bergerak dibidang pelayanan jasa property. Dalam operasionalnya Property Management dan Tarif bertugas sebagai manajemen pengelolaan lahan dan asset kampus secara professional berupa tanah lahan kosong, maupun bangunan berserta perabot rumah tangga yang ada di dalamnya.

Dalam operasionalnya Property Management dan Tarif dipimpin oleh seorang manajer yang memiliki tugas sebagai pelaksanaan di Property Management dan Tarif

[2] Nurul Qomar,Staf Informasi dan IT, Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya, wawancara, Surabaya, 27 Juli 2015
[3] ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berupa pemesanan dan menyiapkan asset UIN Sunan Ampel Surabaya yang akan disewa dan melakukan perawatan asset tesebut.

Setelah memaparkan bidang usaha jasa pusat pengembangan bisnis UIN Sunan Ampel surabaya, setelah ini penulis memaparkan hasil penelitian bidang usah barang pusat pengembangan bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya berdasarkan wawancara dan observasi sebagaiberikut.[4]

Dalam bidang jasa barang pusat pengembangan bisnis memilki tiga produk barang yaitu UIN Sunan Ampel Surabaya Fresh, Merchandise dan Gallery UIN Sunan Ampel Surabaya serta UINS̄mart. Dalam operasionalnya produk UIN Sunan Ampel Surabaya Fresh, Merchandise dan Gallery UIN Sunan Ampel Surabaya serta UINS̄mart masing-masing dipimpin seorang manajer yang bertugas sebagai pelaksana evaluator serta penanggungjawab produk UIN Sunan Ampel Surabaya Fresh, Merchandise dan Gallery UIN Sunan Ampel Surabaya serta UINS̄mart.

Berdasarkan pembahasan diatas analisis penulis menyatakan bahwa manajemen operasional pusat pengembangan bisnis telah terstruktur dengan baik serta pembagian kewenangan dan tanggungjawab dalam operasional produk- produk pusat pengembangan bisnis namun terdapat satu ganjalan yaitu kurangnya sumber daya manusia yang mengakibatkan operasional berjalan lambat.

[4] Nurul Qomar,Staf Informasi dan IT, Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya, wawancara, Surabaya, 27 Juli 2015

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Faktor Penghambat dan Pendukung Manajemen Opereasional Dalam Peningkatan Mutu Produk Pada Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya

Manajemen operasional sebagai manajemen system transformasi yang menkonversi (merubah*)* *input* menjadi barang atau jasa. Pendekatan ini memandang sistem transformasi sebagai suatu sistem produktif. Suatu sistem produktif adalah proses pengubahan masukan-masukan sumber daya menjadi barang atau jasa yang lebih berguna. *Input* ini kemudian di ubah menjadi barang atau jasa dengan proses tekologi, yaitu suatu metode yang umumnya digunakan untuk melakukan transformasi.

Berdasarkan penjelasan tersebut dalam menjalankan suatu bisnis, pasti terdapat sebuah hambatan-hambatan dalam operasional bisnis. Seperti halnya pada Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya, dalam menjalani operasional bisnisnya seperti berikut[5]

a. Kurangnya sumber daya manusia dalam operasional bisnis, sehingga dalam hal ini Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya menjalankan operasional tidak dapat berjalan sesuai target dan harapan manajemen karena kurangnya dalam hal sumber daya manusianya. Sedangkan untuk mengatasi hambatan tersebut Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya melakukan perekrutan pegawai

[5]Nurul Qomar,Staf Informasi dan IT, Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya, wawancara, Surabaya, 27 Juli 2015

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

baru untuk menambah kekuatan sehingga dapat mencapai target dan harapan manajemen.

b. Pengaturan pelarangan belanja internal UIN Sunan Ampel Surabaya dalam membeli produk Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya dalam hal ini menyulitkan pihak Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya untuk mendapatkan laba yang tinggi. Sedangkan untuk mengatasi ha ltersebut Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya melakukan usulan pengaturan SPJ (Surat Pertanggung Jawaban) kepada rektorat UIN Sunan Ampel Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id