

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perguruan Tinggi sebagai penyelenggara pendidikan bagi mahasiswa, tidak hanya mempunyai tanggung jawab sampai dengan mahasiswa itu di wisuda, akan tetapi mempunyai tanggung jawab untuk menjadikan lulusannya mandiri. Artinya kurikulum di perguruan tinggi harus menyiapkan lulusannya untuk mandiri. Salah satu solusinya adalah memperkaya aspek kewirausahaan dalam kurikulum perguruan tinggi atau memberikan praktik kuliah kewirausahaan secara lebih intensif. Sebab, dengan memperkaya aspek kewirausahaan bagi mahasiswa baik dalam teori maupun praktik, mahasiswa diharapkan mempunyai bekal cukup untuk berpikir kreatif dan inovatif sesuai dengan jiwa dan semangat kewirausahaan. Sehingga setelah lulus dari perguruan tinggi, mahasiswa tidak hanya menjadi job seeker (pencari kerja), namun dapat menjadi job creator (menciptakan pekerjaan), lebih-lebih mahasiswa yang program studinya berhubungan dengan dunia kewirausahaan seperti mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah.

Di samping itu, saat ini, pertumbuhan lapangan kerja sangat lamban dan arus modal dari luar negeri juga rendah, sementara setiap tahunnya perguruan-perguruan

tinggi di Indonesia memproduksi ribuan sarjana. Fakta-fakta diatas menuntut para lulusan PT (perguruan tinggi) untuk membekali diri dengan ilmu kewirausahaan. Dengan ilmu kewirausahaan akan tercipta mindset dalam diri para lulusan perguruan tinggi untuk tidak hanya berorientasi pada job seeker (pencari kerja), namun dapat menjadi job creator (menciptakan pekerjaan), terutama mahasiswa yang konsentrasi jurusannya adalah ekonomi syariah yang notabene dalam mata kuliahnya sering berhubungan dengan materi kewirausahaan. Wirausaha merupakan potensi pembangunan, baik dalam jumlah maupun mutunya, tetapi realita saat ini, jumlah wirausahawan Indonesia masih sangat sedikit dan dari segi mutupun masih belum bisa dikatakan hebat, sehingga persoalan pembangunan wirausaha Indonesia merupakan persoalan yang mendesak bagi suksesnya pembangunan. Selain itu semakin kompetitipnya lingkungan bisnis yang ditandai dengan adanya hyperompetition dan perubahan lingkungan bisnis yang semakin tidak pasti, menjadikan kreatifitas dan inovasi sebagai modal dasar untuk dapat memelihara kualitas pertumbuhan ekonomi. Namun perlu ditekankan bahwa wirausaha bukanlah merupakan ilmu ajaib yang dapat mendatangkan uang atau keuntungan dalam waktu sekejap, melainkan merupakan sebuah ilmu, seni, dan keterampilan untuk mengelola semua keterbatasan sumber daya, informasi, dan dana yang ada gunanya untuk mempertahankan hidup, mencari nafkah, atau meraih posisi puncak dalam karir.

Dalam menunjang kualifikasi diri para mahasiswa Ekonomi Syariah dibidang entrepreneur khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya, selain membekali para civitas akademika dengan teori-teori entrepreneur pihak akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya Program Study Ekonomi Syariah, sedikit banyak juga harus mempunyai andil yang jelas terhadap kesempatan praktik mahasiswa Ekonomi Syariah dalam dunia wirausaha khususnya dilingkungan kampus UIN Sunan Ampel Surabaya.

Kabar baiknya Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya tidak mau tertinggal jauh dari perguruan tinggi lainnya dalam proses pengembangan kewirausahaan. Di kampus ini berdiri suatu lembaga yang bertugas khusus untuk mengembangkan kewirausahaan bagi civitas akademiknya, lembaga tersebut bernama Pusat Pengembangan Bisnis. Salah satu tujuan didirikannya Pusat Pengembangan Bisnis ini ialah untuk mencetak alumni/lulusan yang berjiwa entrepreneur dan mandiri.

Pada saat ini, Pusat pengembangan bisnis mengembangkan usahanya dengan bergerak pada tiga sektor usaha :

1. Sektor Pelayanan Jasa, yang meliputi : GreenSA Inn & Training Centre, UINSA Tour & Travel, UINSA Press, dan Property Management dan Tarif.
2. Sektor Penyediaan Barang, meliputi : UINSA Fresh, Merchandise & Gallery UINSA, dan UINS@Mart.

3. Sektor yang bergerak dalam penumbuh kembangan jiwa entrepreneur civitas akademika UIN Sunan Ampel.

Dari ketiga sektor bisnis ini, seharusnya mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya, khususnya Mahasiswa Ekonomi Syariah, mampu memanfaatkan peluang ini sebaik mungkin, minimal untuk mempraktikkan teori-teori bisnis (entrepreneur) yang telah dipelajarinya selama studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah, dengan ikut ambil bagian dan berpartisipasi dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya. Sayangnya, dari sekian bisnis yang sudah berjalan dan dilaksanakan oleh pusat pengembangan bisnis, peneliti amati minim sekali mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya terlibat didalamnya, lebih-lebih Mahasiswa Ekonomi Syariah, bahkan hanya untuk sekedar praktik ataupun magangpun sangat jarang kalau tidak mau dikatakan tidak ada.

Dari sepuluh ribu tiga ratus mahasiswa UIN Sunan Ampel, yang terdaftar ikut berpartisipasi dalam program-program yang dilaksanakan oleh Pusat Pengembangan Bisnis hanyalah 12 mahasiswa, dan itu berasal dari beberapa Fakultas yaitu ; Fakultas Dakwah, Ushuludin dan Tarbiyah³. Yang sangat disayangkan mahasiswa yang berasal dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tak seorangpun terdaftar di data partisipasi pusat pengembangan bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya. Misalnya dalam kegiatan every day market yang berlokasi di samping gedung Maqha UIN Sunan Ampel Terdata

11 mahasiswa yang sudah berpartisipasi yang berasal dari Fakultas Dakwah, Ushuludin dan Syariah, sementara di GreenSA Inn terdata satu mahasiswa UIN sunan Ampel Surabaya yang menjadi pegawai yaitu mahasiswa yang berasal dari fakultas tarbiyah dengan nama Syahri Romadhon. Padahal sasaran utama dari pusat pengembangan bisnis sendiri adalah semua civitas akademika UIN Sunan Ampel, baik itu Dosen, Pegawai, maupun Mahasiswa.

Menurut Soerjono Soekanto peranan (role) merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka dia telah menjalankan peranan. Setiap individu memiliki berbagai peranan dalam pergaulan hidupnya, peranan tersebut menjadi penentu terhadap apa yang mesti diperbuatnya dalam masyarakat serta kesempatan-kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya. Peranan diatur oleh norma-norma yang berlaku yang berhubungan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan disini lebih menunjukkan pada suatu fungsi, penyesuaian diri, dan merupakan suatu proses

Pusat pengembangan bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya merupakan suatu wadah yang didirikan oleh Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya untuk mengembangkan bisnis di kampus UIN Sunan Ampel Surabaya dengan tujuan untuk pengembangan kampus yang kompetitif dan unggul dan bertaraf internasional.

Yang dimaksud dengan peran pusat pengembangan bisnis disini ialah peran atau fungsi atau kontribusi atau kewajiban yang seharusnya dilaksanakan atau diberikan oleh pusat pengembangan bisnis terhadap elemen-elemen yang berada di bawah cakupan area pusat pengembangan bisnis, dalam hal ini civitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya pada umumnya dan Mahasiswa Ekonomi Syariah pada khususnya sesuai amanah pendirian pusat pengembangan bisnis itu sendiri.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik melakukan penelitian ***“Analisis Manajemen Operasional Dalam peningkatan mutu Produk Pada Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya”***.

B. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas penulis memaparkan beberapa masalah yang berkenaan dengan penelitian ini antara lain;

1. Manajemen operasional tentang produk pusat pengembangan bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya.
2. Faktor penghambat dan pendukung manajemen operasional dalam peningkatan mutu produk pada pusat pengembangan bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya.
3. Program-program pusat pengembangan bisnis yang bisa dimanfaatkan mahasiswa Ekonomi Syariah untuk mempraktekkan teori kewirausahaan
4. Tugas Utama Pusat pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel

5. Program-program dalam peningkatan mutu produk pada pusat pengembangan bisnis yang bisa dimanfaatkan mahasiswa Ekonomi Syariah untuk mempraktekkan teori kewirausahaan.
6. Peran Pusat Pengembangan Bisnis Terhadap Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Sunan Ampel

Dari beberapa indentifikasi masalah diatas maka penulis membatasi masalah pada penelitian ini yaitu;

1. Manajemen operasional dalam peningkatan mutu produk pada pusat pengembangan bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya.
2. Faktor penghambat dan pendukung manajemen operasional dalam peningkatan mutu produk pada pusat pengembangan bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana manajemen operasional dalam peningkatan mutu produk pada pusat pengembangan bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya?
2. Bagaimana analisis manajemen operasional dalam peningkatan mutu produk pada pusat pengembangan bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya ?

D. Kajian Pustaka

Untuk penelaahan yang lebih komprehensif maka penyusun berusaha untuk melakukan kajian-kajian terhadap penelitian terdahulu yang mempunyai relevansi terhadap topik yang diteliti oleh penulis, dan juga menggunakan sumber yang relevan termasuk menggunakan *literature* guna memperkuat penelitian.

Penelitian yang berkenaan dengan pembahasan manajemen operasional diantaranya dijelaskan oleh Dina Inayati pada tahun 2009 dengan judul “Manajemen Operasional Pamela Swalayan Umbulharjo kota Yogyakarta”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui; bagaimana sistem manajemen operasional yang diterapkan di Pamela Swalayan yang meliputi perencanaan operasional, administrasi pengelolaan, pengendalian mutu terpadu, pemeliharaan fasilitas, teknik merancang jaringan kerja dalam menghadapi persaingan antar swalayan di Yogyakarta?, bagaimana penerapan nilai-nilai Islam dalam manajemen operasional di Pamela Swalayan?

Tujuan penelitian tersebut adalah ingin mengetahui penerapan manajemen operasional yang ada di Pamela Swalayan Umbulharjo II Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan studi lapangan (*field research*) dalam mengumpulkan data. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan; manajemen operasional Pamela Swalayan Umbulharjo II Yogyakarta sudah sesuai dengan teori D.T. John Harding, hanya saja masih ada item-item yang belum dilaksanakan. Pamela Swalayan semakin meningkat dan sukses, karena manajemen operasional di Pamela

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, berdakwa 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 yang tidak diperjualbelikan, memiliki ketentuan sertifikat halal MUI, serta memperoleh SP (Sertifikat Penyuluhan) dari Departemen Kesehatan.

Penelitian lain yang berkenaan dengan pembahasan tour and trevel yaitu Erika Gris Martanti pada tahun 2010 dengan judul Analisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Fullmoon expres tour and trevel. Dalam penelitian ini membahas tentang apakah terdapat pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa trevel PT fullmoon expres tour end trevel.

Dalam penelitian ini menggunakan variable harga (X1), Kualitas (X2) sebagai variable bebas dan kepuasan pelanggan (Y) sebagai variable terikat. Teknik pengukuran variabel dengan menggunakan skala interval, tanggapan pendapat pertanyaan tersebut dinyatakan dengan memberikan skor yang berada pada rentang nilai 1 sampai dengan 7 pada masing-masing skala.

Berdasarkan hasil analisis untuk mengkaji apakah terdapat pengaruh negative antara harga dan kepuasan pelanggan, dapat diterima sedangkan apakah terdapat pengaruh positif antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Selain itu, terdapat penelitian yang memiliki hubungan dengan pembahasan peningkatan mutu adalah Heru Utawan tahun 2014 dengan judul “Upaya Guru Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Agama Islam Kelas VII Di Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Ngantru Tulungagung Tahun ajaran 2013/2014”

Dalam penelitian tersebut membahas Bagaimana upaya guru dalam meningkatkan mutu pendidikan agama Islam di Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Ngantru Tulungagung tahun pelajaran 2013/2014?, Faktor- faktor apa yang mempengaruhi guru dalam meningkatkan mutu pendidikan agama Islam di Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Ngantru Tulungagung tahun ajaran 2013/2014?, Bagaimana manfaat dari upaya guru terhadap peningkatan mutu pendidikan agama Islam di Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Ngantru Tulungagung tahun ajaran 2013/2014?.

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah: Mendiskripsikan secara jelas bagaimana upaya guru dalam peningkatan mutu pendidikan agama Islam di Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Ngantru Tulungagung. Mendiskripsikan secara jelas faktor apa saja yang mempengaruhi upaya guru dalam meningkatkan mutu pendidikan agama Islam di Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Ngantru Tulungagung. Mendiskripsikan

sejauh mana manfaat dari upaya guru dalam meningkatkan mutu pendidikan agama Islam di Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Ngantru Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan pola dan jenis penelitian kualitatif. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik observasi partisipan, wawancara mendalam, serta teknik dokumentasi. Untuk analisa data digunakan teknik analisis deskriptif dalam upaya untuk membuat kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, Upaya Guru Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Agama Islam yaitu dengan penggunaan kurikulum yang tepat, menyiapkan pembelajaran sesuai dengan kurikulum, tenaga pengajar yang professional, penerapan strategi yang sesuai dengan karakteristik siswa. Faktor yang mempengaruhinya adalah faktor kesiapan guru, faktor pribadi siswa, faktor keluarga, dan faktor-faktor lain yaitu faktor lingkungan. Manfaat dari upaya guru dalam meningkatkan mutu pendidikan agama Islam ada tiga manfaat yaitu terhadap kepribadian siswa, terhadap keluarga, terhadap kehidupan sehari-hari siswa.

E. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari perumusan masalah diatas adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis manajemen operasional dalam peningkatan mutu pada pusat pengembangan bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya

2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor penghambat dan pendukung manajemen operasional dalam peningkatan mutu pada pusat pengembangan bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya

F. Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian dari studi kasus diatas adalah :

1. Manfaat teoritis

- a. Menambah keilmuan tentang manajemen operasional pusat pengembangan bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya, yang mana dapat digunakan sebagai rujukan dalam mengerjakan tugas atau skripsi lain.
- b. Memberikan masukan para akademisi untuk melakukan kontribusi terhadap pengembangan dan inovasi manajemen operasional pusat pengembangan bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya berdasarkan persepsi dan minat masyarakat.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pusat pengembangan bisnis uin sunan ampel surabaya, sebagai masukan dan bahan intropeksi terhadap pusat pengembangan bisnis khususnya pada produk

- b. Bagi masyarakat, sebagai masukan dan evaluasi dalam memilih produk pusat pengembangan bisnis

G. Definisi Operasional

Konsep-konsep perlu didefinisikan secara jelas oleh peneliti agar pembaca atau orang-orang lain mengetahui maksud dari konsep yang dipakai peneliti dalam penelitian tersebut. Konsep-konsep yang sama bisa jadi dapat diartikan berbeda oleh pembaca. Definisi operasional merupakan suatu langkah yang dapat memberitahukan bagaimana cara mengukur variabel untuk memudahkan pengukuran masing-masing variabel berdasarkan kenyataan di lapangan.

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memaknai kalimat dan menjelaskan maksud dari penelitian ini maka perlu adanya definisi operasional sebagai berikut:

1. Manajemen Operasional

Manajemen operasional merupakan pembelajaran dari suatu organisasi dimana kita diharuskan untuk mengerti, menjelaskan, menebak, serta merubah suatu organisasi dan pengaruh strategi dari proses transformasi atau perubahan. Dengan kata lain, manajemen operasional merupakan efektifitas dan efisiensi manajemen dari suatu proses perubahan atau transformasi.

2. Produk

Produk adalah: suatu sifat kompleks, baik dapat diraba maupun tidak diraba, termasuk bungkus, warna, harga, *prestise* perusahaan, pelayanan pengusaha dan pengecer, yang diterima pembeli untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan.

3. Peningkatan Mutu

Mutu merupakan suatu gagasan yang dinamis, tidak mutlak. Dalam pandangan umum, mutu merupakan suatu konsep yang mutlak, seperti pada umumnya orang menilai restoran yang mahal atau mobil yang mewah. Dalam konteks manajemen mutu terpadu mutu bukan hanya merupakan suatu gagasan, melainkan suatu filosofi dan metodologi dalam membantu lembaga untuk mengelola perubahan secara totalitas dan sistemik, melalui perubahan nilai, visi, misi dan tujuan.

4. Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel

Yang mengelolah suatu pusat pengembangan bisnis merupakan suatu progam yang ada di lingkungan kampus UIN Sunan Ampel Surabaya untuk mengembangkan suatu potensi usaha yang bisa dikembangkan di dalam atau pun di luar UIN Sunan Ampel Surabaya.

H. Metodologi Penelitian

Metode penelitian adalah suatu teknik, cara dan alat yang digunakan untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran sesuatu dengan menggunakan metode ilmiah.

1. Jenis Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian Deskriptif kualitatif, Penelitian Kualitatif adalah suatu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek ilmiah, dalam hal ini penulis adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), sedangkan analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.¹ Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang paling dasar. Penelitian ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fonemena yang bersifat ilmiah ataupun rekayasa manusia. Penelitian ini mengkaji bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, dan perbedaannya dengan fenomena lain.²

Berdasarkan penjelasan di atas, dalam penelitian deskriptif kualitatif penulis berusaha untuk mencari tahu, menggambarkan data, mendeskripsikan suatu

¹ Sugiyono, "Memahami Penelitian Kualitatif", (Bandung Alfabeta, 2010) 1

² Nana Syaodih Sukmadinata, "Metode Penelitian Pendidikan", (Bandung: Remaja Rosda Karya. Cet. III, 2007), 72

kejadian atau informasi yang kemudian diidentifikasi dan dievaluasi. Oleh karena itu penulis ingin mengetahui bagaimana Manajemen Operasional Dalam Peningkatan Mutu Produk Pada Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya

2. Jenis Data

Data yang perlu dihimpun untuk penelitian ini adalah data terkait Management Operasional Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya. Data terdiri data primer dan data sekunder. Data tersebut sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer berupa buku Manajemen Operasional Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya

b. Data Sekunder

Data Sekunder berupa teori Manajemen Operasional Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya

3. Sumber data

Untuk menggali kelengkapan data tersebut, maka diperlukan sumber-sumber data sebagai berikut:

a. Sumber Primer

Sumber data primer yaitu subyek penelitian yang dijadikan sebagai sumber informasi penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau pengambilan data secara langsung. Sumber primer yang dimaksud adalah Kepala pusat Pengembangan Bisnis dan Staf Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya.

b. Sumber Sekunder

Penelitian menggunakan sumber data sekunder ini untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan dari data primer. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari literature-literature kepustakaan seperti buku-buku, internet, artikel, surat kabar, serta sumber lainnya yang berkaitan dengan materi penulis skripsi ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan permasalahan yang diangkat, maka dalam pengumpulan data skripsi ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Penelitian kepustakaan (library research), merupakan data sekunder yang digunakan untuk mendukung data primer, dan dalam hal ini penulis

mengadakan penelitian terhadap literature yang ada kaitannya dengan skripsi ini, literature ini berupa buku, majalah, surat kabar, internet, dan lain-lain yang berkaitan dengan tema skripsi tersebut.

b. Penulisan lapangan (field research), yaitu data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah jenis primer, yaitu data yang didapatkan dari lapangan atau pengumpulan data dengan melakukan interview kepada pihak-pihak yang dapat memberikan informasi untuk penelitian ini. Dengan metode ini penulis memperoleh data dan informasi yang berkaitan tentang tema skripsi dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- 1) Observasi yaitu pengamatan dan pencatatan sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diselidik
- 2) Wawancara (interview), sumber data yang didapatkan dari lapangan atau pengumpulan data dengan melakukan interview kepada Pegawai Pusat

5. Teknik Pengolahan Data

Sedangkan tahapan-tahapan pengolahan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:³

³ Soeratno dan Lincoln Arsyad, "Metode Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis, Cet ke-4 Edisi Revisi"(Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2003), 127

a. Editing

Editing adalah Proses editing dilakukan setelah penulis mendapatkan data dari hasil wawancara lapangan. Dalam hal ini, penulis akan mengambil data yang akan dianalisis dengan rumus masalah saja.

b. Organizing

Organizing adalah proses penyusunan kembali data yang telah didapat dalam penelitian yang diperlukan dalam rangka paparan yang telah direncanakan dengan rumusan masalah secara sistematis.

c. Analize

Analize adalah proses menganalisis data yang telah diperoleh dari penelitian untuk memperoleh kesimpulan mengenai kebenaran fakta yang ditemukan.

6. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis ini menggunakan teknik Deskriptif Analisis,⁴ yaitu untuk memberikan pemecahan masalah dengan mengumpulkan data lapangan, menyusun, atau mengklarifikasikan, menganalisis data dan menjelaskan gambaran mengenai

⁴ Winarmo Surachmad, "Dasar dan Teknik Research", (Bandung CV. Tarsito, 1972) ed V , 131

Analisis Manajemen Operasional Dalam Peningkatam Mutu Pada Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya

Yang dimaksud penelitian deskriptif ini adalah untuk menggambarkan secara mendalam mengenai Analisis Manajemen Operasional Dalam Peningkatam Mutu Pada Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya

I. Sistematika Pembahasan

Bab Pertama, Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, kajian pustaka, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, metode penelitian, sistematika pembahasan.

Bab Kedua, Pada bab ini berisi tentang literatur atau referensi pendukung mengenai teori manajemen operasional, teori peningkatan mutu dan teori produk

Bab Ketiga, Pada bab ini membahas tentang latar belakang Tour and Travel Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya, Visi dan Misi Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya, struktur organisasi Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya, produk Tour and Travel Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya dan hasil penelitian.

Bab Keempat , Pada bab ini akan membahas tentang Bagaimana manajemen operasional dalam peningkatan mutu produk pada pusat pengembangan bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya, Bagaimana faktor penghambat dan pendukung manajemen operasional dalam peningkatan mutu produk pada pusat pengembangan bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya.

Bab Kelima, Pada bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan simpulan dan saran