

ANALISIS MANAJEMEN OPERASIONAL JASA LOGISTIK DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA CV. KIRANA CAHAYA SEJAHTERA GUNUNGSITOLI

By YULISMAN LAIA

1
**ANALISIS MANAJEMEN OPERASIONAL JASA LOGISTIK DALAM
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA CV. KIRANA
CAHAYA SEJAHTERA GUNUNGSITOLI**

SKRIPSI



Oleh:

YULISMAN LAIA
NIM. 2319543

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NIAS
2024**

KATA PENGANTAR

Syukur bagi Tuhan Yesus, peneliti panjatkan atas segala berkat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi ini yang berjudul **“Analisis Manajemen Operasional Jasa Logistik Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada CV. Kirana Cahaya Sejahtera Gunungsitoli”**.

Dalam penyusunan proposal skripsi ini, peneliti sangat membutuhkan ketelitian penulisan sehingga sesuai dengan aturan-aturan dan pedoman yang telah ditetapkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Nias. Selain itu, peneliti juga mengalami kendala khususnya dalam mendapatkan buku-buku referensi untuk mendukung topik dan dengan pertolongan Tuhan dan juga bantuan dari beberapa pihak, peneliti akhirnya dapat memperoleh referensi tersebut.

Pada kesempatan ini, peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Eliyunus Waruwu, S.Pt.,M.Si., selaku Rektor Universitas Nias.
2. Ibu Maria Magdalena Bate'e, S.E.,M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias.
3. Bapak Yupiter Mendrofa, S.E.,M.M., selaku Ketua Prodi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Universitas Nias
4. Bapak Kurniawan S. Zai, M.Ak.Ak., sebagai Dosen Pembimbing yang telah membimbing dalam penyusunan penelitian ini sehingga menjadi semakin sempurna.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen dan Civitas Akademika Universitas Nias yang telah membekali ilmu dan membimbing peneliti selama perkuliahan.
6. Pimpinan CV. Kirana Cahaya Sejahtera beserta karyawan yang telah menerima dan memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
7. Keluarga tercinta yang telah bersusah payah memberi dukungan doa, moril, maupun materil yang sangat dibutuhkan peneliti dalam menyusun penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa penulisan proposal skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan baik dari segi bahasa dan juga cara penulisan. Untuk itu saran kritik yang sifatnya membangun akan sangat berharga kepada peneliti.

Demikian disampaikan dan diucapkan terima kasih.

Gunungsitoli, Juli 2024

Peneliti,

YULISMAN LAIA
NIM. 2319543

DAFTAR ISI

		Halaman
KATA PENGANTAR.....		i
DAFTAR ISI.....		iii
DAFTAR GAMBAR.....		iv
DAFTAR TABEL.....		v
BAB I	PENDAHULUAN.....	1
1.1	Latar Belakang.....	1
1.2	Fokus Penelitian.....	3
1.3	Rumusan Masalah.....	4
1.4	Tujuan Penelitian.....	5
1.5	Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1	Manfaat Teoritis.....	5
1.5.2	Manfaat Praktis.....	6
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1	Majamenen Operasional.....	7
2.1.1	Pengertian Manajemen Operasional.....	7
2.1.2	Fungsi Manajemen Operasional.....	8
2.2	Kinerja.....	9
2.2.1	Pengertian Kinerja.....	9
2.2.2	Penilaian Kinerja.....	11
2.2.3	Karakteristik Kinerja.....	12
2.2.4	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	12
2.2.5	Indikator Kinerja Guru.....	15
2.3	Kerangka Pemikiran.....	16
BAB III	METODE PENELITIAN.....	17
3.1	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	17
3.1.1	Pendekatan.....	17
3.1.2	Jenis Penelitian.....	17
3.2	Variabel Penelitian.....	18
3.3	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	18
3.3.1	Lokasi Penelitian.....	18
3.3.2	Jadwal Penelitian.....	18
3.4	Sumber Data.....	19
3.5	Instrumen Penelitian.....	19
3.6	Sampel Informan.....	20
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.8	Teknik Analisa Data.....	21
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	17
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	24

4.2	Perancangan Struktur Organisasi.....	24
4.3	Hasil Penelitian	26
BAB V	PENUTUP.....	50
5.1	Kesimpulan.....	51

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir..... 16

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	19

ABSTRAK

Laia, Yulisman. 2023. *Analisis Manajemen Operasional Jasa Logistik Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada CV. Kirana Cahaya Sejahtera Gunungsitoli*. Skripsi. Pembimbing Tri Hartati Sukartini Hulu, S.E., M.Si.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen operasional jasa logistik meningkatkan kinerja karyawan di CV Kirana Cahaya Sejahtera Gunungssitoli. Oleh karena itu, pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif

Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti memilih dan menentukan lokasi penelitian sebagai sasaran sumber data dan informasi sesuai dengan situasi dan kondisi yang dialami Lokasi penelitian dilakukan di CV Kirana Cahaya Sejahtera Gunungsitoli terletak di Jln Gomo, Desa Pasar Gunung Sitoli, Kecamatan Gunung Sitoli, Kota Gunung Sitoli. Oleh karena itu, informasi penting untuk penelitian ini adalah 10 karyawan. Peneliti menggunakan data primer dan teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi dalam penelitian ini. Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dari hasil penelitian, pihak perusahaan berupaya untuk meningkatkan efisiensi kinerja perusahaan, dan dalam rangka meningkatkan efisiensi kinerja perusahaan berupaya untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan serta selalu memberikan pelayanan dan pelayanan yang baik. Mengutamakan kemudahan proses pemesanan pelanggan, seperti pelayanan produk yang diberikan, kemudahan proses pemesanan, harga yang ditawarkan, lokasi perusahaan yang strategis, pengiriman tepat waktu, dan kemudahan sistem pemasaran

Kata Kunci : Manajemen Operasional, Kinerja Karyawan.

ABSTRACT

Laia, Yulisman. 2023. Analysis of Operational Management of Logistics Services in Improving Employee Performance at CV. Kirana Cahaya Sejahtera Gunungsitoli. Thesis. Advisor Tri Hartati Sukartini Hulu, S.E., M.Sc.

The purpose of the study was to determine how operational management of logistics services improves employee performance at CV Kirana Cahaya Sejahtera Gunungssitoli. Therefore, the research approach used in this study is a qualitative approach. In conducting this study, the researcher selected and determined the research location as the target source of data and information according to the situation and conditions experienced. The research location was conducted at CV Kirana Cahaya Sejahtera Gunungsitoli located on Jln Gomo, Pasar Gunung Sitoli Village, Gunung Sitoli District, Gunung Sitoli City. Therefore, important information for this study is 10 employees. The researcher used primary data and data collection techniques such as observation, interviews, and documentation in this study. The data analysis techniques used by the researcher were data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. From the results of the study, the company is trying to improve the efficiency of the company's performance, and in order to improve the efficiency of the company's performance, it is trying to improve deficiencies and always provide good service and service. Prioritizing the ease of the customer ordering process, such as the product service provided, the ease of the ordering process, the price offered, the company's strategic location, timely delivery, and the ease of the marketing system.

Keywords: Operational Management, Employee Performance

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen operasi adalah aktivitas yang terkait dengan perencanaan, koordinasi, pengelolaan, dan pengendalian aktivitas suatu organisasi, bisnis, atau layanan, dan proses pemrosesan input untuk menghasilkan output dengan nilai tambah yang lebih tinggi

Menurut Murdifin Haming (2017: 19), manajemen operasi adalah pengorganisasian dan koordinasi penggunaan sumber daya yang efektif dan efisien baik berupa sumber daya manusia, sumber daya peralatan, sumber daya finansial dan material, serta merupakan kegiatan yang menciptakan dan meningkatkan kegunaan

Dari pengertian di atas dapat dikatakan bahwa manajemen operasi adalah proses pencapaian dan pemanfaatan sumber daya untuk menghasilkan atau menghasilkan barang dan jasa yang berguna guna mencapai maksud dan tujuan suatu organisasi

Tujuan suatu organisasi meliputi, namun tidak terbatas pada, mencapai tingkat keuntungan tertentu, memaksimalkan keuntungan, memberikan pelayanan yang bermutu, serta upaya dan upaya untuk menjamin kelangsungan hidup organisasi

Sumber daya yang digunakan dalam suatu organisasi berbeda-beda tergantung pada output atau produk yang dihasilkan

Jasa Pengiriman Barang adalah perusahaan jasa yang menyediakan jasa pengiriman barang dari suatu lokasi ke lokasi lain

Bisnis dan individu dapat menggunakan jasa logistik untuk mengirimkan produk dalam jumlah kecil atau besar

Dengan menggunakan jasa pengiriman produk, Anda dapat dengan mudah mengirimkan produk dalam dan luar kota, serta luar negeri dan dalam negeri

Industri jasa pengiriman tentunya memberikan dampak positif bagi dunia usaha karena dapat membantu dalam pengiriman barang ke konsumen

sehingga meningkatkan kecepatan pengiriman barang yang saat ini sangat dibutuhkan Masu

Menjadi sangat mudah bagi seseorang untuk mengirim barang ke lokasi yang berbeda

Mengingat berkembangnya industri jasa pengiriman produk yang memberikan kontribusi signifikan terhadap pendapatan suatu perusahaan, maka tidak heran jika industri ini terus berkembang dan berkembang pesat

Mengingat letak geografis Indonesia yang memiliki banyak pulau, tentu saja layanan ini sangat penting untuk pengiriman barang dari suatu tempat ke tempat lain atau dari pulau satu ke pulau lainnya.

Saat ini persaingan dalam bisnis jasa pengiriman barang semakin ketat, sehingga perusahaan harus mempersiapkan diri sebaik mungkin untuk bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya

Semakin tinggi kebutuhan penduduk terhadap jasa pengiriman barang, maka akan semakin besar pula persaingan bagi perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa tersebut, sehingga kualitas jasa yang diberikannya akan lebih baik dibandingkan dengan perusahaan sejenis lainnya

Untuk melanjutkan dan mengembangkan bisnis logistik ini, perusahaan harus mampu mengendalikan proses internalnya secara optimal dan tetap kompetitif di era globalisasi

Pengelolaan yang baik dalam operasional bisnis mutlak diperlukan bagi perusahaan ekspedisi untuk meningkatkan efisiensi kinerja perusahaan

Efisiensi penting tidak hanya bagi organisasi tetapi juga bagi masyarakat secara keseluruhan karena untuk mencapai efisiensi memerlukan upaya yang lebih terkonsentrasi di satu wilayah atau wilayah yang lebih luas

Penggunaan sumber daya yang efisien merupakan cara penting bagi manajer produksi dan operasi untuk berkontribusi dalam mencapai tujuan organisasi melanjutkan

Kirana Cahaya Sejahtera Gunungsitoli merupakan salah satu dari sekian banyak perusahaan yang menjual dan mensuplai obat ke apotek lain

Awalnya perusahaan tidak menyediakan jasa logistik farmasi, namun terus berkembang

Meski sudah lama berkecimpung di bidang ini, CV

Kirana Cahaya Sejahtera Gunungsitoli terus berupaya untuk mengefektifkan kinerja perusahaan demi menjaga keberlangsungan dan perkembangan Perusahaan. Meski menjalankan bisnis ini terkesan mudah, namun penyedia jasa pengiriman produk harus mampu mengelola proses internal dalam menjalankan aktivitas operasional

Keterlambatan waktu pengiriman, pengelolaan karena banyaknya permintaan pengiriman dari konsumen, kekurangan persediaan bekas dalam beberapa kasus, optimalisasi pelayanan, kerusakan alat transportasi, kekurangan bahan yang dipesan, persaingan antar perusahaan pemasok produk, dan lain-lain. Jika Anda gagal dalam mengelola barang Anda perusahaan Anda dengan lebih baik dan efisien, Anda akan gagal menjalankan bisnis Anda.

Oleh karena itu disini peranan manajemen operasi sangat diperlukan dalam proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian manajemen operasi untuk menjamin kelancaran proses produksi dan menjadikan proses produksi lebih efisien.

Memastikan pengiriman barang tepat waktu dari bisnis ke pelanggan dalam kuantitas, kualitas, dan kondisi penerimaan yang benar. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis ingin mengetahui tentang proses penerapan manajemen operasional jasa logistik

1.2 Fokus Penelitian

Untuk memudahkan penelitian peneliti dan mempertimbangkan keterbatasan waktu, biaya, dan kesempatan peneliti ketika membahas proposal penelitian ini, maka perlu dilakukan pembatasan masalah yang akan diteliti

Untuk memudahkan peneliti dalam melanjutkan penelitiannya serta mempertimbangkan keterbatasan waktu, biaya, dan kinerja peneliti dalam membahas proposal penelitian ini, maka perlu dilakukan pembatasan masalah yang akan diteliti

Menurut Spradley (Sugiyono, 2018: 275), fokus adalah satu area atau beberapa area yang terkait dengan situasi social. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer

” Agar penelitian ini lebih fokus, tidak melenceng dari pokok permasalahan, dan untuk memudahkan pembahasan, maka perlu dilakukan pembatasan permasalahan, sehingga hanya dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Manajemen operasional jasa logistik pada Perusahaan CV Kirana Chahaya Sejatela Gunungshitori.
2. Kinerja pegawai pada resume Kirana Chahaya Sejatela Gunungshitori

1.3 Rumusan Masalah

Masalah dapat didefinisikan sebagai kesenjangan atau perbedaan antara hasil yang diinginkan dan hasil yang sebenarnya dicapai. Setelah permasalahan diketahui maka tindakan yang diambil sudah tepat dan tidak menyimpang dari permasalahan yang dihadapi.

Menurut Sugiyono (2018), permasalahan merupakan suatu bentuk ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan dengan kenyataan yang sebenarnya. Sedangkan rumusan masalah adalah suatu pertanyaan yang diajukan oleh peneliti, kemudian dicari jawaban atas pertanyaan itu melalui penelitian ilmiah, pengolahan data, eksperimen, dan lain-lain.

Dari gambaran umum di atas, peneliti menyusun masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengelolaan dan pengoperasian jasa logistik di CV? Kirana Cahaya Sejahtera Gunungsitoli?
2. Cara Meningkatkan Kinerja Karyawan di CV. Kirana Cahaya Sejahtera Gunungsitoli?

1.4 Tujuan Penelitian

Menurut Sugiyono (2018: 290) bahwa “Tujuan penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan dan membuktikan pengetahuan. Adapun tujuan dari pada pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana manajemen operasional jasa logistik pada CV. Kirana Cahaya Sejahtera Gunungsitoli.
2. Untuk mengetahui bagaimana upaya meningkatkan kinerja karyawan pada CV. Kirana Cahaya Sejahtera Gunungsitoli.

1.5 Manfaat Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:37), mengemukakan pandangan bahwa manfaat penelitian adalah jawaban terhadap tujuan penelitian yang dibahas dalam hasil penelitian, guna memperoleh suatu sistem pengetahuan untuk memahami, memecahkan, memecahkan dan mengantisipasi permasalahan yang timbul dalam penelitian. topik penelitian.

Dari uraian di atas perlu diketahui bahwa penulisan atau manfaat penelitian ini penting dan harus ditulis sebaik mungkin, menjelaskan secara rinci serta tujuan dilakukannya penelitian dan hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut. . Artinya, informasi dalam teks ilmiah harus benar-benar tertulis dan pembaca dapat memperoleh manfaat dari penelitian dan kontribusinya, baik secara pribadi maupun dalam bidang atau kajian tertentu.

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memperkaya pemahaman teoritis tentang strategi komunikasi pemasaran dalam menarik minat konsumen. Selain itu, temuan penelitian ini dapat mendorong peneliti lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk memvalidasi atau memperluas temuan yang ada, mengintegrasikan variabel-variabel lain yang relevan, atau menerapkan metode penelitian yang berbeda untuk mendapatkan pemahaman yang lebih lengkap tentang analisis manajemen operasional jasa logistik dalam meningkatkan kinerja karyawan pada CV. Kirana Cahaya Sejahtera Gunungsitoli.

1.5.2 Manfaat Praktis

Selain tujuan yang diinginkan dalam dilakukannya penelitian ini, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi

peneliti, lembaga, maupun tempat penelitian dengan uraian sebagai berikut:

1. Bagi peneliti penelitian

Menambah pengetahuan peneliti dan pengalaman membuat perbandingan antara kondisi obyektif lapangan dan teori yang diteliti untuk memahami kesenjangan antara teori dan penerapan praktis.

2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Sebagai tambahan referensi hasil penelitian yang dilakukan mahasiswa.

3. Untuk lokasi penelitian

Berkontribusi pada pengembangan kebijakan, khususnya yang berkaitan dengan strategi layanan kesehatan.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat dijadikan acuan bagi pihak-pihak yang melakukan penelitian lebih mendalam khususnya terkait dengan strategi pelayanan kesehatan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Operasional

2.1.1 Pengertian Manajemen Operasional

Menurut LA Hatani (2018:12), manajemen operasi adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk menciptakan nilai berupa barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output. Suatu aktivitas adalah suatu proses atau sekelompok aktivitas yang memerlukan satu atau lebih masukan, memodifikasi dan menambahkan nilai pada masukan tersebut sehingga dapat memberikan satu atau lebih hasil kepada pelanggan. Input mencakup sumber daya manusia (tenaga kerja), modal (peralatan dan fasilitas), pembelian bahan mentah dan jasa, tanah dan energi. Sedangkan produksi meliputi barang dan jasa.

Murdifin Haming (2017:19), Manajemen operasi adalah kegiatan yang berkaitan dengan perencanaan, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengendalian kegiatan suatu organisasi, bisnis atau jasa yang berkaitan dengan proses transformasi.

Manajemen operasi dibangun melalui tiga keputusan dan aktivitas utama, yaitu keputusan dan aktivitas desain sistem, transformasi, dan perbaikan berkelanjutan. Perpaduan antara kegiatan desain dan transformasi bertujuan untuk menciptakan nilai tambah, yaitu manfaat yang lebih besar bagi organisasi atau perusahaan. Pada saat yang sama, interaksi antara transformasi dan perbaikan sistem akan meningkatkan efisiensi proses sehingga dapat dicapai nilai tambah yang lebih besar. Lebih jauh lagi, interaksi antara aktivitas desain dan perbaikan berkelanjutan meningkatkan kemampuan perusahaan untuk menciptakan produk yang lebih baik, memperoleh penerimaan pasar yang lebih besar, dan lebih kompetitif. Dengan cara ini diharapkan perusahaan semakin mampu menjadi pemenang dalam persaingan pasar (order Winner).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen operasi mengatur dan mengkoordinasikan penggunaan sumber daya, pengambilan keputusan yang berkaitan dengan upaya mencapai tujuan, sehingga barang dan jasa yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan, yaitu dengan kualitas yang tepat. (kualitas), kuantitas (kuantitas) yang tepat dan tepat waktu sesuai yang diharapkan serta dengan biaya yang murah.

2.1.2 Fungsi Manajemen Operasional

Menurut Nurnajamuddin (2017:33), fungsi manajemen operasi adalah fungsi yang diberi tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan yang mengatur dan mengubah sumber daya produksi (seperangkat input) menjadi produk, barang atau jasa, sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya. Fungsi produksi (operasi) menciptakan utilitas formal, karena melalui beroperasinya produksi, nilai dan utilitas suatu objek meningkat melalui perbaikan bentuk akses objek (input) yang bersangkutan.

Mengenai fungsi manajemen operasi, dapat dikatakan bahwa manajer produksi dan operasi bertanggung jawab untuk mengelola departemen atau fungsi organisasi yang memproduksi barang atau jasa. Jadi, istilah produksi dan operasi digunakan untuk merujuk pada fungsi yang menghasilkan barang atau jasa.

Menurut Sofjan Assauri (2017:22), secara umum fungsi produksi terdiri dari empat unsur (subsistem), yaitu:

1. Subsistem input yaitu bahan mentah, tenaga kerja, modal, keahlian, energi, informasi.
2. Subsistem proses (subsistem konversi atau pemrosesan)
3. Subsistem keluaran (output subsystem) khususnya barang, jasa, informasi.
4. Umpan balik (subsistem informasi umpan balik atau produksi) atau informasi produksi.

2.2 Kinerja Karyawan

2.2.1 Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari kinerja. Ada pula yang mengartikan kinerja sebagai hasil keberhasilan dalam pekerjaan atau karier. Kinerja merupakan hasil atau hasil dari suatu proses. Menurut pendekatan manajemen perilaku, kinerja adalah kuantitas atau kualitas produk yang dihasilkan atau layanan yang diberikan oleh orang yang melakukan pekerjaan.

Namun produktivitas sebenarnya mempunyai arti yang lebih luas, tidak hanya sekedar hasil kerja tetapi juga cara proses kerja itu berlangsung. Kinerja adalah keseluruhan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang selama periode waktu tertentu ketika melaksanakan tugas dalam berbagai kapasitas, misalnya standar, tujuan, atau kriteria yang telah ditetapkan bekerja.

Pengertian kinerja adalah gambaran sejauh mana suatu program kegiatan atau kebijakan tercapai dalam mencapai tujuan, sasaran, visi, dan misi suatu organisasi sebagaimana dituangkan dalam rencana strategis suatu organisasi. Ada banyak definisi kinerja yang diberikan oleh para ahli.

Kinerja merupakan faktor yang mempengaruhi kontribusinya terhadap organisasi. Peningkatan kinerja individu dan kelompok menjadi fokus perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi, seperti yang dikemukakan oleh Maltis dalam (Rafiq, 2019).

Menurut Sutrisno (2016:172), “kinerja adalah hasil kerja pegawai dari segi kualitas, kuantitas, waktu kerja dan kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan organisasi”. bahwa “Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang melawan hukum, tidak melanggar hukum dan tidak

bertentangan dengan undang-undang satu sama lain. dengan etika. dan etika.

Lebih lanjut menurut Fahmi (2017:188) menyatakan bahwa “kinerja adalah hasil suatu proses yang diacu dan diukur dalam jangka waktu tertentu berdasarkan kesepakatan dan pengaturan yang telah ditetapkan sebelumnya”. suatu proses yang dapat diukur secara khusus dalam kaitannya dengan jangka waktu tertentu. Beberapa hal pasti berkaitan dengan waktu. Namun untuk mencapai tujuan organisasi perlu dicapai kualitas dan kuantitas yang maksimal, seperti yang diungkapkan Mangkunegara dalam (Setyowati dan Haryani, 2019) bahwa “kinerja adalah hasil kerja baik kuantitas maupun kualitas yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam jangka waktu yang lama. pelaksanaan tugasnya.” Jalankan fungsi Anda sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada Anda.

Lebih lanjut Mangkunegara (2019:67) menyatakan bahwa “kinerja adalah hasil kerja dari segi kualitas dan kuantitas yang dilakukan seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan”.

Menurut pendapat lain, Simamora (2018:339), “kinerja mengacu pada tingkat penyelesaian tugas-tugas yang membentuk pekerjaan seorang pegawai”. Kinerja mencerminkan sejauh mana seorang karyawan memenuhi persyaratan pekerjaan. Seringkali disalahartikan sebagai usaha, yang mencerminkan pengeluaran energi, kinerja diukur dari hasil.

Pendapat ini sejalan dengan pandangan Edison (2016:176), yaitu “Kinerja adalah hasil-hasil yang dihasilkan suatu organisasi, baik yang berorientasi laba maupun nirlaba, dalam kurun waktu tertentu”.

Dari pendapat di atas peneliti menyimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil proses kerja yang dilakukan pegawai melalui beberapa tahapan yang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan organisasi dalam jangka waktu tertentu dan dalam jangka waktu tertentu.

2.2.2³ Penilaian Kinerja

Dalam suatu organisasi diperlukan sumber daya manusia yang handal untuk mengelola organisasi tersebut. Oleh karena itu, kinerja yang baik dan evaluasi karyawan sangat diperlukan untuk memotivasi mereka dalam bekerja. Dalam hal ini pemimpin harus memastikan bahwa bawahannya benar-benar melaksanakan tugas yang diberikan dengan benar. Jika hal ini ternyata tidak memenuhi harapan, peringatan atau sanksi harus diberikan kepada mereka yang tidak mematuhi.

Menurut Armstrong (2019:272), sebagai berikut:

“Biasanya program manajemen kinerja disusun menggunakan pemeringkatan dan ditentukan setelah evaluasi pekerjaan. Pemeringkatan mewakili kualitas pekerjaan atau kompetensi yang ditunjukkan oleh petugas dengan memilih tingkat pada skala yang paling sesuai dengan pendapat penilai terhadap kualitas kinerja.

Menurut Mathis dan Jackson (2017: 267), penilaian kinerja adalah proses mengevaluasi seberapa baik kinerja agen terhadap serangkaian standar dan kemudian mengkomunikasikan informasi ini kepada agen.

Menurut Sikula (2018:89), penilaian kinerja adalah suatu proses memperkirakan atau menentukan nilai, bentuk, kualitas atau keadaan suatu benda, orang atau benda. Penilaian kinerja merupakan evaluasi atau penilaian yang sistematis terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dan ditujukan untuk pengembangan.

Demikian pula berdasarkan PP Nomor 10 Tahun 1979 dan Surat Edaran Kepala BAKN Nomor .02/SE/1980 tanggal 11 Februari tentang daftar evaluasi pelaksanaan pekerjaan dan pokok-pokok berkaitan dengan cara pelaksanaan Pekerjaan saat ini adalah :

1. Daftar penilaian kinerja PNS adalah daftar yang memuat penilaian prestasi kerja setiap pejabat dalam jangka waktu satu tahun yang ditentukan oleh pejabat pelapor.
2. Fungsi profesional adalah atasan langsung dari pegawai negeri sipil atau fungsi lain yang setingkat.
3. Dalam daftar evaluasi kinerja SSP, faktor-faktor yang akan dinilai adalah:
 - a. Loyalitas
 - b. Prestasi kerja
 - c. Tanggung Jawab
 - d. Ketaatan
 - e. Kejujuran
 - f. Loyalitas
 - g. Arah.

2.2.3 Karakteristik Kinerja

Lebih lanjut Mangkunegara dalam (Yusmiar 2017:101) menyebutkan ciri-ciri orang yang bermotivasi tinggi, yaitu:

1. Tanggung jawab yang tinggi dalam bekerja.
2. Berani mengambil resiko.
3. Miliki tujuan yang realistis.
4. Memiliki rencana kerja yang lengkap dan berupaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
5. Menggunakan umpan balik yang spesifik dalam setiap aktivitas kerja yang dilakukan.
6. Mencari peluang untuk mengimplementasikan rencana yang telah dibuat sebelumnya.

2.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Setiap organisasi tentu mempunyai tujuan dan untuk mencapai tujuan tersebut tentunya memerlukan pegawai yang mampu menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Organisasi

pemerintahan yang memimpin pemerintahan untuk mencapai pembangunan tersebut memerlukan sumber daya manusia yang handal, mempunyai etos kerja yang baik dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Menurut M. Sinungan (2020:145), pola perilaku mempengaruhi produktivitas pegawai, pola tersebut mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. Adanya keinginan yang kuat untuk melaksanakan sepenuhnya apa yang telah dilakukan menjadi standar, etika dan aturan yang berlaku.
2. Adanya perilaku terkendali
3. Adanya resiliensi.

Kinerja dalam suatu organisasi mempunyai standar kerja yang berbeda-beda tergantung kebijakan perusahaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dikembangkan dari berbagai perspektif. Menurut Prawirosento (dalam Sutrisno, 2016:9), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

1. Efektivitas dan efisiensi.
2. Hak dan kewajiban.
3. Disiplin.
4. Inisiatif.

Menurut Kasmir (Pusparini, 2018), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

1. Kompetensi dan Keahlian Merupakan kemampuan atau keterampilan yang dimiliki seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. Semakin banyak kompetensi dan keahlian yang Anda miliki, semakin besar kemungkinan Anda menyelesaikan pekerjaan sesuai peraturan.
2. Pengetahuan Artinya pengetahuan tentang pekerjaan. Orang yang memiliki pengetahuan yang baik tentang pekerjaannya akan menghasilkan hasil yang baik dan sebaliknya.

Selanjutnya faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Mangkunegara (2019) adalah :

1. Koefisien Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan seorang pegawai meliputi kemampuan potensial (IQ) dan kemampuan aktual (pengetahuan X keterampilan). Artinya, pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120), terlatih sepenuhnya untuk posisinya, dan kompeten dalam menjalankan tugas sehari-hari akan dengan mudah mencapai kinerja yang lebih. Oleh karena itu, pegawai harus ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

2. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap pegawai terhadap situasi kerja. Motivasi adalah keadaan yang memotivasi pegawai untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Lebih lanjut Malayu S.P Hasibuan (2018:69) menyatakan dalam bukunya bahwa kinerja pegawai adalah upaya untuk meningkatkan kompetensi teknis, teoritis, konseptual dan etika pegawai sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan untuk tujuan meningkatkan keterampilan. .

Kinerja pegawai yang baik tercermin dari jumlah pekerjaan yang dilakukan dalam waktu maksimal tanpa membuang waktu dan jabatan yang diisi sesuai dengan keahlian pegawai.

Menurut Harbani Pasolong (2018:186), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kapasitas

Pada dasarnya kapasitas adalah kemampuan seseorang untuk benar-benar melakukan tugas yang berbeda dalam suatu pekerjaan. Kemampuan tersebut dapat dilihat pada dua aspek yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

2. Will

Will atau motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan usaha yang ekstrim untuk mencapai tujuan organisasi.

3. Energi

Adalah percikan api yang menyulut jiwa. Tanpa energi psikis dan fisik yang cukup, tindakan karyawan akan terhambat.

4. Teknologi

Teknologi dapat diartikan sebagai suatu perbuatan yang dilakukan oleh seseorang atau suatu benda, dengan atau tanpa bantuan alat atau alat mekanis untuk menimbulkan perubahan terhadap benda tersebut.

5. Kompensasi

Yaitu apa yang diterima pegawai sebagai kompensasi atas kinerjanya dan tunjangan yang diberikan kepadanya.

6. Tujuan yang jelas

Merupakan salah satu faktor penentu dalam mencapai kinerja. Karena pegawai tidak jelas mengenai tujuan kerja yang ingin dicapai, maka pencapaian tujuan menjadi tidak efektif dan/atau kurang efektif.

7. Keamanan

Keamanan merupakan kebutuhan dasar manusia karena sering kali orang mengatakan bahwa keamanan kerja lebih penting daripada gaji atau promosi.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kompensasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Lebih lanjut Nitisemito (2018:18) berpendapat bahwa kompensasi mempunyai pengaruh yang besar terhadap kinerja karyawan. Semangat kerja, loyalitas, dan kecemasan yang tinggi sangat dipengaruhi oleh besarnya kompensasi yang diterima seorang karyawan.

Secara umum, pemogokan buruh sering terjadi, terutama karena masalah upah. Gaji berbasis kompetensi, dalam kondisi tertentu, sebenarnya dapat meningkatkan kinerja karyawan. Bagi karyawan atau karyawan dengan keterampilan yang dapat diandalkan, gaji berbasis keterampilan dapat meningkatkan kinerja..

2.2.5 Indikator Kinerja

Dalam suatu organisasi, penilaian kinerja merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan manajemen kinerja. Bagi banyak

organisasi, tujuan penilaian kinerja adalah untuk meningkatkan kinerja setiap individu dalam organisasi. Dalam melakukan evaluasi prestasi kerja perlu menggunakan alat dan teknik pengukuran yang efektif, akurat, dan sesuai dengan kondisi perusahaan dan organisasi untuk meminimalkan dampak negatif terhadap karyawan.

Kinerja pegawai dapat dinilai secara obyektif dan akurat dengan menggunakan kriteria tingkat kinerja. Ukuran ini termasuk memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengetahui tingkat kinerjanya. Menurut Bintoro dan Darianto (2019:107), terdapat beberapa indikator kinerja, yaitu:

1. Kualitas pekerjaan

Kualitas pekerjaan diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas penciptaan pekerjaan yang dilakukan serta tingkat penyelesaian tugas. berhubungan dengan keterampilan dan kemampuan.

2. Jumlah pekerjaan

Apakah kuantitas yang diproduksi dinyatakan dalam jumlah unit dan jumlah siklus operasi yang diselesaikan.

3. Ketepatan Waktu

Efisiensi adalah sejauh mana hasil terbaik dapat dicapai. Ini adalah tingkat aktivitas yang diselesaikan pada awal periode tertentu, ditinjau dari perspektif koordinasi dengan hasil dan maksimalisasi waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4. Efisiensi

Merupakan tingkat maksimal penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dengan tujuan untuk meningkatkan hasil setiap unit dalam penggunaan sumber daya tenaga.

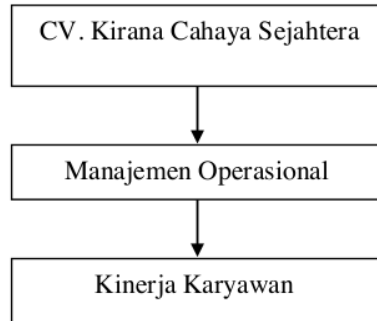
5. Independensi

Merupakan tingkatan seorang pegawai yang kelak dapat melaksanakan tugas pekerjaannya dengan komitmen terhadap pekerjaan. Merupakan tingkat dimana pegawai mempunyai

komitmen profesional terhadap instansi dan tanggung jawab pegawai terhadap perusahaan tempatnya bekerja.

2.3 Kerangka Berpikir

Untuk lebih memudahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian ini, maka peneliti perlu merumuskan kerangka berpikir sebagai berikut:



Sumber: diolah Peneliti (2024)

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

3.1.1 Pendekatan

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Tujuan penelitian deskriptif adalah mengumpulkan data penelitian untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, aktivitas sosial, sikap, dan manusia. Berbeda peristiwa, pemikiran dan persepsi orang atau kelompok. Menurut Sugiyono (2018: 213), “metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filosofi yang digunakan untuk mempelajari kondisi ilmiah (eksperimental) dimana peneliti sebagai alatnya, teknik pengumpulan data dan analisis kualitatif menekankan pada makna. Oleh karena itu, metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif.

3.1.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian dapat dikelompokkan berdasarkan tujuan, pendekatan, tingkat interpretasi dan analisis, serta jenis datanya. Dengan mengetahui jenis-jenis penelitian tersebut, diharapkan peneliti dapat menentukan metode pengumpulan informasi yang paling efektif dan efisien yang akan digunakan untuk memecahkan masalah tersebut. Penelitian berdasarkan jenis datanya menurut Suliyanto (2016:34), terbagi menjadi:

1. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang didasarkan pada data kualitatif, yaitu tidak berupa angka atau bilangan, sehingga hanya perlu menjadi kalimat atau bentuk kalimat.
2. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang didasarkan pada data-data kuantitatif, terutama yang berbentuk angka atau angka.
3. Penelitian campuran adalah penelitian yang menggunakan data kualitatif dan kuantitatif.

Dari sudut pandang di atas, peneliti menentukan jenis penelitian yang digunakan, khususnya metode kualitatif, dimana metode ini lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih mencari makna makna dari fenomena tersebut dan sangat dipengaruhi oleh kekuatan kata-kata dan frase atau seringkali dalam bentuk kalimat atau kalimat.

3.2 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:55), variabel adalah : “Suatu atribut, ciri atau nilai pada seseorang, benda atau kegiatan yang memperlihatkan variasi tertentu yang diidentifikasi oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil suatu kesimpulan. Dalam suatu penelitian terdapat beberapa variabel. Hal ini harus didefinisikan dengan jelas sebelum pengumpulan data dimulai. Variabel penelitian adalah segala sesuatu dalam bentuk apa pun yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari guna mengumpulkan informasi tentangnya dan kemudian menarik kesimpulan (Sugiyono, 2018:57). (dua) variabel yaitu manajemen operasional dan kinerja pegawai.

3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.3.1 Lokasi penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti telah memilih dan menetapkan lokasi penelitian sebagai objek yang menjadi sumber data dan informasi sesuai keadaan dan kondisi yang dialami. Lokasi penelitian tersebut adalah dilaksanakan di CV. Kirana Cahaya Sejahtera Gunungsitoli, yang beralamat di Jln. Gomo, Kelurahan Pasar Gunungsitoli, Kecamatan Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli

3.3.2 Jadwal Penelitian

Untuk melaksanakan penelitian ini, perlu membuat acuan atau pedoman serta tahapan-tahapan yang akan dilaksanakan sehingga penelitian dapat terlaksana sesuai alurnya. Maka peneliti telah membuat jadwal sebagai panduan, sebagai berikut:

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

Kegiatan	Jadwal							
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agust
	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024
Kegiatan Proposal Skripsi	■							
Konsultasi Kepada Dosen Pembimbing		■	■					
Pendaftaran Seminar Proposal Skripsi				■				
Persiapan Seminar				■				
Seminar Proposal Skripsi				■				
Persiapan Penelitian					■			
Pengumpulan Data					■	■		
Penulisan Naskah Skripsi						■		
Konsultasi Kepada Dosen Pembimbing						■	■	
Persiapan Ujian Skripsi							■	■
Ujian Skripsi								■

Sumber : Olahan Peneliti, 2024

3.4 Sumber Data

Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data yang berupa tempat atau asal dari mana informasi atau data diperoleh. Adapun sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut: Menurut Sugiyono (2018: 147), bahwa untuk mengumpulkan data, dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik sebagai berikut:

- a. Data primer yakni data yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri secara langsung dari objek penelitian.
- b. Data sekunder yakni data yang dikumpulkan oleh peneliti tidak secara langsung atau menggunakan sumber lain untuk memperolehnya.

Berdasarkan pendapat di atas maka dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer.

3.5 Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe kualitatif, jadi dalam penelitian kualitatif alat atau alat pengumpulan data utamanya adalah orang atau peneliti itu sendiri dengan cara mengamati, bertanya, mendengarkan,

bertanya dan mengumpulkan data penelitian. Untuk mendapatkan hasil yang akurat, peneliti harus memperoleh data yang valid agar tidak menanyakan satu sumber pun.

Dalam penelitian kualitatif yang instrumen atau alat pengumpul datanya adalah manusia atau peneliti itu sendiri yang mengamati, bertanya, mendengarkan, meminta, dan mengumpulkan data penelitian. Peneliti harus memperoleh data yang valid agar tidak menanyakan sumber mana pun. Oleh karena itu, status orang yang memberikan informasi harus jelas sesuai dengan yang disyaratkan oleh data tersebut sehingga dapat diasumsikan keaslian datanya.

Salah satu ciri penelitian kualitatif adalah peneliti berperan sebagai instrumen sekaligus pengumpul data. Alat yang bukan manusia (seperti angket, pedoman wawancara, pedoman observasi, dan lain-lain) juga dapat digunakan, namun fungsinya hanya sebatas mendukung tugas peneliti sebagai alat utama.

Menurut Sugiyono (2018:102), instrumen merupakan alat pengumpul data yang sangat penting untuk membantu mengumpulkan data di lapangan. Sebelum menyusun instrumen penelitian perlu diketahui jenis-jenis instrumen yang digunakan dalam penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Bentuk instrumen tes.
2. Bentuk alat pemeliharaan.
3. Bentuk alat observasi.
4. Bentuk alat dokumentasi.

Berdasarkan pendapat di atas, maka peneliti menggunakan alat penelitian dengan berpedoman pada jenis penelitian yang digunakan, khususnya penggunaan alat wawancara dan observasi.

3.6 Informan

Menurut Moleong dan Andrianto, pengertian informan penelitian dapat dilihat pada halaman berikut: “Informan adalah orang yang dapat memberikan informasi atau informasi berkaitan dengan masalah yang sedang

diteliti dan dapat berperan sebagai informan selama proses penelitian (Ardianto 2019: 61). -62).

Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, seperti yang dijelaskan Sugianto dalam buku Pengertian Penelitian Kualitatif, secara spesifik: Purposive sampling adalah teknik Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya siapa yang dianggap tahu. paling sesuai dengan apa yang kita harapkan, atau mungkin dialah pemimpin yang membantu peneliti mengeksplorasi subjeknya? Objek/situasi sosial dipelajari dengan lebih mudah. Oleh karena itu, informasi utama penelitian ini menyangkut 10 karyawan,

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, langsung dari responden:

a. Observasi

Merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengamati langsung objek penelitian.

b. Wawancara

Merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya dan menjawab langsung kepada responden atau pihak/sumber data yang dianggap perlu.

c. Dokumen

Merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan gambar dan dokumen yang ada di lokasi penelitian.

3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat proses pengumpulan data dan setelah pengumpulan data selesai dalam jangka waktu tertentu. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ada empat tahapan, yaitu:

1. Pengumpulan data

Tahap pertama dalam proses analisis data adalah pengumpulan data. Data penelitian ini dikumpulkan dari observasi, wawancara, penelitian kantor, dan

dokumentasi yang dicatat dalam catatan lapangan yang mencakup dua aspek yaitu deskripsi dan refleksi.

Catatan deskriptif adalah data alamiah yang memuat apa yang dilihat, didengar, dirasakan, dan dialami sendiri oleh peneliti tanpa adanya pendapat atau penafsiran apa pun dari pihak peneliti tentang masa kini yang ditemui. Sedangkan catatan reflektif adalah catatan yang mencatat kesan, komentar, dan interpretasi peneliti terhadap temuannya.

Catatan lapangan yang diperoleh dari observasi dibuat selengkap mungkin oleh peneliti. Dalam studi ini, catatan lapangan diambil untuk memperhitungkan jumlah staf yang tersedia.

2. Reduksi Data

Setelah pengumpulan data, langkah analisis data yang kedua dalam penelitian ini adalah reduksi data. Reduksi data merupakan proses seleksi, fokus, penyederhanaan dan abstraksi. Cara mereduksi data adalah dengan memilih, merangkum atau menguraikannya secara singkat. Kategorikan ke dalam pola dengan membuat catatan penelitian untuk menekankan, mempersingkat, dan menciptakan fokus. Hilangkan bagian-bagian penelitian yang tidak perlu atau tidak relevan untuk akhirnya memperoleh data terkait manajemen sumber daya manusia.

3. Penyajian Data

Setelah proses reduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data merupakan kumpulan informasi yang diorganisasikan sedemikian rupa sehingga memberikan kesempatan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Data yang disajikan dalam penelitian ini dibuat konsisten dengan apa yang telah diteliti untuk memudahkan penafsiran data.

4. Menarik kesimpulan

Setelah proses penyajian data, langkah selanjutnya adalah menarik kesimpulan. Menarik kesimpulan adalah upaya menemukan atau memahami makna, keteraturan, pola penjelasan, garis sebab akibat. Kesimpulan-kesimpulan yang diambil dalam penelitian ini langsung diverifikasi dengan cara menelaahnya dan mempertanyakannya dengan melihat catatan lapangan

yang ada, tujuannya untuk mendapatkan pemahaman yang lebih tepat, selain metodologinya hei anda juga bisa membahasnya.

Proses penarikan kesimpulan merupakan suatu proses yang memerlukan pertimbangan yang matang, peneliti perlu lebih hati-hati dan hati-hati dalam mengambil kesimpulan. Penelitian dan eksplorasi data yang diperoleh di wilayah sekitar akan memperkuat kesimpulan yang diambil. Hal ini dilakukan agar data yang diperoleh dan penafsiran data tersebut valid sehingga kesimpulan yang diambil menjadi konklusif.

BAB IV

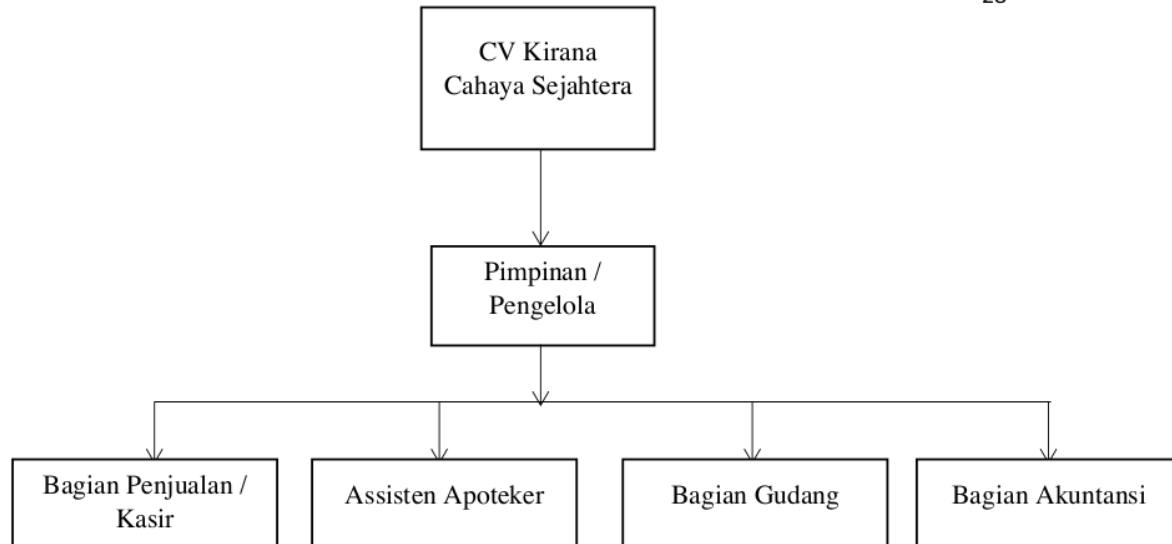
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

⁴ CV Kirana Cahaya Sejahtera adalah salah satu Entitas Mikro Kecil dan Menengah berbentuk Apotek yang ada pada kota Gunungsitoli, terletak di JL. Gomo No. 62, Pasar Gunungsitoli, Sumatera Utara. Usaha Mikro ini bergerak dibidang perdagangan eceran barang dan obat farmasi untuk manusia di apotek yang dikelola oleh Bapak Akri Harefa. ⁴ CV Kirana Cahaya Sejahtera memiliki 2 cabang apotek, yaitu Apotek Medika dan Apotek Cahaya. Kedua apotek milik Bapak Akri Harefa ini menyediakan obat-obatan seperti dalam bentuk tablet, kapsul, salep, Obat untuk berbagai kondisi kulit, masalah mata, gangguan gigi, masalah telinga, gangguan pernapasan, gangguan pencernaan, tekanan darah tinggi, gangguan hormon, serta vitamin dan suplemen kesehatan, termasuk produk-produk kesehatan dari bahan karet seperti kondom, alat penyedot susu ibu, dot susu, kantong darah, sarung tangan bedah, pipet karet, alat kontrasepsi, dan tutup karet untuk botol kecil di bidang farmasi.

1.2 Perancangan Struktur Organisasi

⁴ Perancangan struktur organisasi ini mencakup membuat bagian-bagian dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk menjalankan operasi perusahaan.. Berikut ini adalah rekomendasi perancangan struktur organisasi pada CV Kirana Cahaya Sejahtera:



4
Gambar 2.2 Rancangan Struktur Organisasi Apotek CV Kirana Cahaya Sejahtera

Berikut ini rancangan pemaparan tanggung jawab dari tiap-tiap bagian yang terdapat pada perancangan struktur organisasi Apotek CV Kirana Cahaya Sejahtera :

a. **Pimpinan / Pengelola**

- 1) Bertanggung jawab atas semua aspek kegiatan bisnis.
- 2) Membina mengatur dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan aktivitas operasional dalam divisi penjualan perusahaan.
- 3) merumuskan kebijakan yang optimal dan produktif bagi perusahaan.
- 4) Memastikan kualitas pelayanan
- 5) Menetapkan metode penyimpanan obat yang efektif
- 6) Merancang strategi pemasaran obat
- 7) Menetapkan harga produk obat yang dijual
- 8) Berwenang menandatangani surat-surat keluar dan laporan

b. **Bagian Penjualan / Kasir**

- 1) Pelayanan kepada pelanggan
- 2) Membuat faktur penjualan
- 3) Menerima uang dari pembeli
- 4) Menyerahkan barang ke pembeli

c. **Asisten Apoteker**

- 1) Mengecek kesiapan apotek sebelum beroperasi
 - 2) Melakukan peracikan obat
 - 3) Penyiapan pelayanan farmasi
- d. Bagian Gudang
- 1) Menerima penerimaan barang.
 - 2) Menghasilkan laporan mengenai barang yang telah diterima.
 - 3) Menghasilkan laporan mengenai barang yang telah dikirimkan.
 - 4) Mengecek stok barang yang sudah ada di dalam gudang.
 - 5) Membuat laporan persediaan kepada pengelola apotek.
- e. Bagian Akuntansi
- 1) Melaksanakan pelaporan penjualan, penerimaan uang tunai, dan pengeluaran uang tunai.
 - 2) Melakukan pencatatan penerimaan dan pengeluaran uang tunai.
 - 3) Menyampaikan seluruh laporan kepada atasan.

4.3 Hasil Penelitian

1. Manajemen Operasional yang dilakukan Perusahaan Jasa Logistik di CV.

Kirana Cahaya Sejahtera

Pelayanan yang diberikan oleh CV. Kirana Cahaya Sejahtera berorientasi pada pelanggan. Layanan pelanggan dapat dibagi menjadi tiga kelompok utama: layanan pra-transaksi, layanan selama transaksi, dan layanan pasca transaksi.

1) Sebelum transaksi. Proses pra transaksi merupakan proses yang dilakukan sebelum proses transaksi. Pada tahap pra transaksi, perusahaan akan memberikan kebijakan pelayanan secara tertulis, komunikasi yang baik di dalam maupun di luar perusahaan untuk membantu pelanggan mudah terhubung dengan perusahaan, memberikan pelayanan yang baik dengan menawarkan atau mempertimbangkan produk yang dibutuhkan pelanggan, pelaku usaha juga harus bisa. untuk merespon berbagai kejadian yang tidak terduga seperti pemogokan, kekurangan bahan baku dan bencana alam seperti badai dan banjir. Dalam hal ini, M.H. Ahmad Suherman selaku pemilik perusahaan menjelaskan proses pra transaksi di Perusahaan CV.

Kirana Cahaya Sejahtera : Kami memberikan kebijakan tertulis berupa nota pengiriman dan bukti pengiriman, hanya untuk pelanggan yang melakukan pembelian dalam skala besar dan juga memiliki toko/perusahaan besar seperti PT Bangun Arta, PT Kingkong, PT Seger, dll. Sebaliknya bagi retailer atau pembeli kecil, kami tidak memberikan bukti tertulis apapun. Perusahaan ini terbuka untuk semua kalangan, siapapun bisa memesan atau menggunakan jasa kami, sehingga kami selalu memenuhi segala kebutuhannya, menjelaskan kualitas produk ini dibandingkan dengan produk lain, itu saja. Misal ada masalah yang tidak terduga maka kita akan segera mencari solusinya, misal driver sedang berlibur, kita akan segera menggantinya, kendaraan kita rusak, segera kita perbaiki, hilang Mengenai perlengkapan yang dipesan, kami akan mencari di tempat lain, jika ada bencana alam

ya, kami akan memberi tahu pelanggan agar tidak kecewa.

Menurut Pak Anas, mengenai pelayanan pra-perdagangan yang diberikan oleh perusahaan, bahwa: kami tidak memberikan bukti tertulis kepada pengecer sehingga kami hanya menyediakan untuk digunakan oleh perusahaan besar jasa pengiriman kami. Kami selalu mengkomunikasikan sesuatu kepada pelanggan, misalnya jika terjadi peristiwa alam di perjalanan seperti tanah longsor atau hujan deras dan barang tidak dapat dikirim maka hal itu harus kami informasikan kepada pelanggan. Bagi pekerja atau pengemudi yang tidak masuk kerja, kami ganti dengan pengemudi lain. Soalnya pengiriman tetap harus diantar, jangan mengecewakan pelanggan. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Mujianto selaku CEO CV. Kirana Cahaya Sejahtera, beliau menyampaikan : Pelayanan yang kami berikan sebelum pengiriman sangat baik, pertama kami menanyakan kepada pelanggan bahan apa yang akan dipesan, apa yang mereka butuhkan, kami harus merespon dengan cepat dalam hal ini untuk mendapatkan ulasan pelanggan yang baik, maka kami akan memberikan bukti pengiriman yang disebut dokumen pembayaran, misal sebelum barang dikirim ada sesuatu yang tidak terduga ya, kita langsung segera mencari jalan keluarnya, kita mempunyai beberapa kendaraan, misal ada yang rusak, kita bisa pakai yang

lain, drivernya tidak. disana, kami akan menggantinya dengan driver lain, sedangkan mereka tidak melakukan pengiriman pada hari yang sama.

Oleh karena itu kami memahami bahwa sebelum pengiriman, transaksi akan dilakukan oleh perusahaan CV. Kirana Cahaya Sejahtera melayani pelanggan dengan menanyakan jenis transportasi apa yang akan digunakan dan produk/bahan obat apa yang dibutuhkan pelanggan. Disini perusahaan akan memberikan kelebihan dan kekurangan bahan baku untuk pemesanan. Selama periode pasca transaksi, Perusahaan juga akan menginformasikan kepada Anda mengenai kondisi cuaca terkini. Jika kondisi cuaca tidak memungkinkan, pengiriman harus ditunda. Dalam hal ini, perusahaan berusaha meyakinkan konsumen bahwa pengiriman produk yang diinginkan sempat tertunda karena kendala cuaca. Jika timbul permasalahan di dalam perusahaan seperti kendaraan angkut rusak atau pengemudi tidak masuk kerja, maka perusahaan akan menanganinya secepatnya agar pelanggan dapat dilayani dengan sebaik-baiknya. RINGKASAN. Kirana Cahaya Sejahtera juga memberikan bukti tertulis berupa voucher harga pengiriman kepada konsumen yang menggunakan jasa pengirimannya, namun voucher harga tersebut hanya diberikan kepada perusahaan besar untuk digunakan oleh jasa CV. Sedangkan Kirana Cahaya Sejahtera untuk pembeli eceran yang membeli bahan obat dan menggunakan jasa transportasi skala kecil, perusahaan tidak memberikan bukti tertulis berupa slip pembayaran. Dalam hal ini, secara teori, tidak hanya perlu memberikan bukti penyerahan saja. menggunakan daftar biaya untuk menggunakan layanan tetapi juga dalam bentuk dokumen pengiriman yang mencakup jangka waktu kontrak, asal/tujuan barang dan biaya yang dihitung. Dokumen pengiriman berfungsi sebagai bukti bagi penerima barang dan bagi perusahaan nantinya.

2) Saat bertransaksi.

Saat bertransaksi, hal ini normal dan sering dikaitkan dengan layanan pelanggan. Pada saat transaksi berlangsung, perusahaan harus mampu mengendalikan tingkat stok, ketersediaan barang yang dipesan, keakuratan sistem, konsistensi siklus pemesanan, penanganan khusus, pengangkutan, kemudahan pemesanan dan substitusi produk. Berikut penuturan Bapak H.

Ahmad Suherman: Pentingnya melakukan pengecekan bahan sebelum pelanggan melakukan pemesanan. Misalnya, jika suatu bahan tidak tersedia di pusat pengembalian di area tersebut, kami akan segera mememesannya di tempat lain. Dengan cara ini pelanggan hanya mengetahui bahwa produk perusahaan kita masih tersedia. Ketika obat di Kabupaten Nias habis, kami langsung mencari obat di Kabupaten Nias Barat. Kualitas obat Nias jelas berbeda dengan obat Nias Barat, bahkan obat Nias jauh lebih baik. Oleh karena itu, kami segera menginformasikan kepada pelanggan apakah menginginkan barang pengganti atau tidak? Sangat penting untuk memberi tahu pelanggan tentang ketersediaan bahan yang dipesan, karena kami tidak ingin mengecewakan mereka. Kami kemudian akan memberi tahu Anda melalui telepon jika barang sudah sampai, kami tetap menghubungi driver dan customer. Tujuannya adalah untuk selalu mengecek apakah barang sudah terkirim atau belum, alhamdulillah selama ini kami selalu mengirimkan tepat waktu, mungkin kalau barangnya ada. Jika ada masalah yang tidak terduga, kami akan segera memberi tahu pelanggan. Untuk lokasi pengiriman, kami tidak melakukan pengiriman ke daerah yang infrastrukturnya tidak memungkinkan aksesnya, seperti daerah pegunungan, jalan sempit atau rusak. Jika pelanggan memesan di area dengan jalan yang sulit, kami akan mempromosikan pengiriman ke area tetangga. Lokasi pengiriman pelanggan mempunyai jalan atau akses yang mudah.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan staf CV. Pak Kirana Cahaya Sejahtera, Pak Anas juga menyampaikan, waktu transaksinya adalah : Betul kak, yang jelas kalau bahan bakunya habis kita akan segera mencari bahan bakunya di tempat lain, jelas Pak H. Herman. kemarin kakak tapi ya, kami selalu menginformasikan kepada pelanggan tentang kualitas bahan pengganti bahan yang dipesan. Untuk pengiriman dalam wilayah kecil, karena kami menggunakan transportasi truk dibandingkan kendaraan kecil, maka kami meminimalisir resiko terjadinya kecelakaan seperti truk terguling atau tergelincir sehingga menyebabkan kerusakan parah pada kendaraan kami. Dan pelanggan selalu memahami hal ini. Kami memiliki

waktu pengiriman yang tetap, Anda dapat mengirimkannya pada hari yang sama. Jika ada masalah, akan dikirimkan ke pelanggan dalam 2 hari.

Menurut wawancara yang dilakukan dengan staf CV. Kirana Cahaya Sejahtera, Bpk. Mujiyanto mengatakan: Dalam bisnis ini kami selalu memantau dari mana kami mendapatkan bahannya, misalnya saat memesan obat di Nias, kami selalu menghubungi pihak terkait jika bahan yang dipesan habis. Misal : kita kekurangan bahan baku di lokasi A, kita mencarinya di lokasi B, kita juga mempunyai gudang bahan baku untuk dipesan tetapi cukup untuk pengecer membeli dalam jumlah sedikit, jika membeli banyak kita akan langsung koleksi. dari lokasinya jadi kalau ada retailer yang beli, tetap kami suplai ke mereka. Jika ada perbedaan kualitas, kami sampaikan kepada pelanggan, agar mereka mengerti dan mau memahaminya, maka kami akan jujur, selama kami tidak berbohong, kami katakan bahan bagus itu bagus, bahan jelek itu jelek. Saat barang ingin dikirim, kami menghubungi pelanggan. Ketika barang sudah sampai, kami menelepon kembali untuk membuat pelanggan merasa aman dengan status pengiriman. Kami tidak hanya menelepon pelanggan, kami juga menghubungi petugas pengiriman. mengemudi, saya khawatir ada sesuatu di jalan. Alhamdulillah selama ini kami selalu mengantarkan tepat waktu, untuk wilayah Nias Barat dan sekitarnya membutuhkan waktu satu hari, untuk wilayah Sumut dan luar kota lainnya membutuhkan waktu sekitar dua hari tiga malam.

Dari hasil wawancara peneliti menemukan bahwa dalam proses transaksi, pihak perusahaan selalu berusaha mengontrol, menyediakan dan memberitahukan mengenai ketersediaan barang, pihak perusahaan juga menyediakan bahan pesanan kepada konsumen. Konsumen membeli dalam skala kecil dalam jumlah banyak pastinya perusahaan akan menambah persediaan bahan bakunya, disusul oleh CV. Kirana Cahaya Sejahtera akan segera memesan dari pihak tambang untuk memasoknya. Hal ini dilakukan agar bahan yang dipesan selalu tersedia bagi pelanggan yang perlu memesan, serta agar pelanggan terlayani dengan baik dan perusahaan tidak kehilangan loyalitas pelanggan. Jika produk yang dipesan pelanggan tidak

tersedia, maka solusi dari permasalahan tersebut adalah perusahaan akan menggantinya dengan produk alternatif dengan ukuran dan fungsi yang sama. Terkait kualitas bahan baku, perusahaan akan segera memberitahukan kepada konsumen. Perusahaan juga memberikan informasi status pengiriman pada saat melakukan transaksi dengan menghubungi driver kemudian memberitahukan pelanggan untuk memudahkan pemesanan. Siklus pemesanan yang dilakukan pada perusahaan ini selalu selesai tepat waktu, sesuai yang diharapkan dan ditentukan oleh perusahaan. Sedangkan untuk lokasi pengiriman, karena barang berukuran besar dan menggunakan angkutan truk, maka perusahaan tidak mau mengambil risiko infrastruktur yang tidak memadai, bahkan akan menimbulkan kerugian besar bagi perusahaan itu sendiri. Jika terdapat lokasi yang tidak terjangkau, maka perusahaan hanya akan mengirimkan barang di dekat titik pengiriman terdekat dan strategis.

3) Pasca transaksi

Ini adalah layanan yang diberikan oleh perusahaan tempat pelanggan menerima produk atau layanan. Pada tahap pasca transaksi, perusahaan perlu melakukan perbaikan suku cadang pengiriman, pelacakan produk, keluhan pelanggan, dan penggantian produk. Berikut penjelasan Bapak H. Ahmad Suherman: Kami melakukan perbaikan spare part kendaraan setiap minggunya, biasanya di bengkel-bengkel biasa perusahaan. Kami sebenarnya punya bengkel, tapi hanya rusak ringan. Misal produk yang dikirim ada masalah maka kami menerima komplain maka akan kami ganti tergantung besarnya kerusakan yang terjadi. Agar pelayanan perusahaan kami baik dan pelanggan juga puas.

Pada proses pasca transaksi, Pak Anas juga menyampaikan hal yang tidak jauh berbeda dengan Pak H. Ahmad Suherman khusus : Iya, untuk kerusakan pengiriman ringan kami perbaiki sendiri ya kak, untuk yang sulit seperti perbaikan mesin kami ke bengkel biasa. Saya mengganti barang yang rusak satu kali dengan jumlah yang cukup. Karena kerusakan itu disebabkan oleh pabrikan, saya terkadang menggantinya dengan tipe yang sama. Ya, tergantung keluhan pelanggan, jika ada kerugian maka jelas

kami rugi, namun untuk ganti rugi pelanggan akan kami **sesuaikan dengan jumlah barang/bahan yang rusak. Ya Sesuai Pesanan Pelanggan Tidak Kami Kurangi Atau Berlebihan 5**

Hal ini juga dibenarkan oleh Pak Mujiyanto yang juga menjelaskan: Jika **ada barang yang rusak** misalnya **pihak perusahaan akan mengganti ongkos kirim berdasarkan jumlah barang yang rusak. dan tingkat kerusakannya.** Namun **tergantung keinginan pelanggan,** apakah ingin menukarkan uang atau barang. Jika kami tidak dapat mengirimkan barang karena kendala dalam perjalanan, maka kami akan **mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada pelanggan agar pelanggan mengetahui apa yang terjadi dan memahami permasalahan yang sedang dihadapi perusahaan.**

Dari wawancara diatas terlihat **bahwa untuk perbaikan spare part, pihak perusahaan selalu melakukan servis seminggu sekali.** Jika kendaraan mengalami **kerusakan ringan** maka **pihak perusahaan akan langsung menanganinya, namun jika kerusakannya parah atau berat** maka **perusahaan akan melakukan perbaikan langsung di bengkel biasa perusahaan.** Jika **perusahaan menemukan barang yang dikirim rusak,** maka akan diganti tergantung jumlah barang yang rusak. Penggantian ini dapat dilakukan secara tunai atau seluruhnya seperti barang, tergantung keluhan **pelanggan dan kebijakan perusahaan.**

a. Pelayanan Keunggulan Strategis yang dimiliki CV. Kirana Cahaya Sejahtera

Pelayanan merupakan aktivitas utama yang harus dilakukan suatu perusahaan, dan efisiensi pengiriman menjadi isu dalam upayanya **melayani pelanggan tersebut.** Pelayanan merupakan **salah satu unsur penting yang berhubungan atau berhubungan langsung dengan pemasaran,** meliputi produk, harga, tempat dan promosi.

1) Produk dan Harga

Sistem penetapan harga dan kepemilikan produk **Sumber Ayu menurut hasil wawancara dengan Bapak H. Ahmad Suherman adalah :** Ada 2 jenis **produk dan jasa yang kami berikan kepada pelanggan, yaitu :** pengantaran obat dan pemesanan serta pelayanan pengantaran obat. Harga ini kami

hitung antara lokasi usaha kami dengan lokasi pengambilan barang pesanan karena dekat dengan lokasi penjemputan. Sedangkan menurut Pak Anas, mengenai produk dan harga yang diterapkan di CV. Bapak Kirana Cahaya Sejahtera menjelaskan: Di perusahaan ini kami menyediakan dua jenis layanan yaitu pemesanan bahan obat dan layanan pengantaran obat.

b. Proses Pemesanan Obat Pada Perusahaan CV. Kirana Cahaya Sejahtera

Pemenuhan pesanan adalah sejumlah aktivitas yang termasuk dalam siklus pelanggan, termasuk persiapan pesanan, pengiriman pesanan, entri pesanan, pemenuhan pesanan, dan pelaporan status pesanan. Pada tahap persiapan pesanan ini, Bapak H. Ahmad Suherman menjelaskan: Untuk menyiapkan pesanan, kami mengkonfirmasi pelanggan melalui telepon atau SMS. Pelanggan perlu memesan bahan obat atau ingin menggunakan jasa pengiriman kami. Kalau mereka memesan bahan obat, jenis bahan obatnya apa, kualitasnya bagaimana, mau pakai jasa pengiriman atau tidak, kita tanya berapa yang harus diangkut, apa yang harus diangkut, dan sebagainya.

. Saat pengiriman barang, kami juga terus melakukan konfirmasi kepada pelanggan melalui telepon, pembayaran kami lakukan setelah barang dikirimkan ke pelanggan dan untuk jasa pengiriman yang perusahaan besar sering menggunakan jasa pengiriman. Pembayaran kami lakukan setiap bulan, untuk memberikan slip transaksi akan kami berikan mengirim. melalui pos. Pesanan selalu kami selesaikan, selalu cek pesanan sebelum kirim barang, tujuannya agar pelanggan percaya dan tidak kecewa dengan pelayanan pembuatan dek

kami. Ketersediaan pesanan dari sumber bahan baku harus terus kami pantau, jika tidak kami akan segera melakukan konfirmasi kepada pelanggan mengenai penggantian barang yang diminta dengan barang lain yang sejenis. Kita juga harus jujur dan jelas dalam mengkomunikasikan kualitas produk pengganti. Sekali lagi kami ingin memberikan kesan, kenyamanan dan pelayanan yang terbaik dari perusahaan ini. Kami selalu konfirmasi ke driver apakah barang sudah sampai atau belum. Setelah barang sampai, kami juga konfirmasi ke customer. Hal ini dilakukan agar

perusahaan dapat melacak status pesanan, apakah sudah terkirim atau belum.

Dalam hal ini Pak Anas mengatakan proses pemesanan di CV. Kirana Cahaya Sejahtera, Yaitu : Untuk persiapannya ya, kami tanyakan terlebih dahulu bahan obat apa yang dibutuhkan pelanggan, kami sangat terbuka ya kak, pemesanan bisa melalui telepon, SMS atau bisa datang langsung ke kantor. Ketika pelanggan bertanya tentang kualitas bahan baku, kami hanya menjawab dengan jujur, jujur kualitas bahan baku itu sangat penting, karena akan mempengaruhi kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Ini adalah perusahaan, jadi jika produknya bagus atau jeleknya, kami selalu jelaskan agar pelanggan berikutnya tidak kecewa. Disini kami tidak menyertakan bukti penerimaan untuk pelanggan kecuali pelanggan tersebut membeli barang dalam jumlah banyak. Setelah menyiapkan apa yang diinginkan pelanggan, kirimkan barangnya. Bayar hanya saat barang sudah sampai. Kami tidak mengambil terlebih dahulu. Mereka yang mendaftar untuk layanan pengiriman kami membayar setiap bulan. Setelah semuanya selesai, kami memeriksa berat dan kualitasnya sebelum sampai ke pelanggan, karena khawatir ada kesalahan kuantitas atau kualitas. Jadi setelah barang dikirim, kami sering menelpon driver untuk menanyakan keberadaan barang, apakah ada masalah, dll. Apapun yang terjadi, kami akan terus pantau ya Kak. Agar tidak terjadi keterlambatan pengiriman. Kami kemudian mengkonfirmasi kepada pelanggan apakah barang sudah sampai atau belum.

2. Upaya Perusahaan CV. Kirana Cahaya Sejahtera dalam Meningkatkan Efisiensi Kinerja Perusahaan

Bekerja secara efisien berarti bekerja dengan gerakan, tenaga, waktu dan kelelahan yang sesedikit mungkin. Menurut Bapak H. Ahmad Suherman, pelaksanaannya dilakukan oleh CV. Kirana Cahaya Sejahtera, sebagai berikut: Sampai saat ini dari segi pelayanan kami lalu berusaha memberikan yang terbaik bagi pelanggan kami, mencari kinerja yang se-efisien mungkin, kami tidak pernah memperumit proses proses pemesanan, cukup telepon/sms atau cukup datang ke kantor kami, kami layani, lalu kami tangani apa yang mereka

perluan. Biaya yang kami terapkan juga sudah disesuaikan dengan harga pasar di kabupaten Gunungsitoli, barang akan dikirim dan kami selalu memeriksa barang yang dikirim, jika ada kerusakan, maka ikutilah Intinya kami semua layanan yang diberikan oleh perusahaan ini dijamin aman. mudah. Kalau pembagian kerjanya, perusahaan tidak menggunakan banyak karyawan, disini yang bekerja hanya dua orang, menurut saya cukup, tapi untuk driver kami punya 28 driver. Ya, kalau karyawan bekerja sesuai tugasnya, Pak. Kalau driver yang bertanggung jawab mengantarkan barang, jika ada 2 orang karyawan seperti Bpk Mujianto dan Bpk. Anas yang menyelesaikan permasalahan di kantornya.

Dalam hal ini Pak Anas menjelaskan bahwa ada sedikit perbedaan dengan apa yang disampaikan oleh Pak H. Ahmad Suherman mengenai pembagian kerja di CV. Kirana Cahaya Sejahtera, Pak Anas mengatakan :

Selama tidak ada masalah di luar ekspektasi perusahaan tidak apa-apa, kami selalu melakukan pengiriman tepat waktu sesuai target perusahaan. Harga yang kami terapkan juga disesuaikan dengan harga pasar, kendaraan, bengkel serta fasilitas yang dekat dengan sumber bahan baku, sehingga semuanya telah kami perhitungkan dengan matang. Karyawan di sini hanya ada dua, saya dan Pak Mujianto. Jabatan saya adalah bendahara perusahaan rekaman, saya juga sekretaris perusahaan, Bu Kim. Untuk pengambilan bahan obat yang dipesan, kami tidak menyarankan untuk mendapatkannya dari perusahaan ilegal ya kak, kami khawatir akan ada masalah. Oleh karena itu kami bekerja sama dengan perusahaan berlisensi.

Mengenai upaya perusahaan dalam meningkatkan efisiensi bisnis, Bapak Mujianto menjelaskan: Selama ini kami selalu merespon dengan baik pertanyaan pelanggan, kami menangani pemesanan dan penggunaan semudah mungkin, agar tidak membingungkan pelanggan. Misalnya saja keterlambatan pengiriman terjadi jika ada kendala di luar dugaan kita, seperti bencana alam di daerah atau selama perjalanan pengiriman kita, alhamdulillah semuanya selalu terkirim tepat waktu. Dan hingga saat ini kami masih harus melakukan upaya agar perusahaan dapat melayani lebih baik lagi. Soal harga, karena kami penambang, mobil itu juga milik perusahaan kami sendiri jadi harganya murah,

kami sesuaikan dengan perusahaan yang sama di kecamatan Gunungsitoli. Ya, orang-orang di sini bekerja di bidangnya masing-masing, tapi kami tidak punya sekretaris. Saat kami menggunakan bahan obat, kami membelinya dari perusahaan farmasi besar.

Diketahui peneliti saat melakukan observasi, proses operasional yang dilakukan perusahaan dilakukan sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau target, khusus untuk wilayah sekitar Kabupaten Nias Barat, Pengiriman dilakukan dalam waktu satu bulan. hari, namun untuk pengiriman luar kota seperti Pulau Nias dan sekitarnya membutuhkan waktu 2 hari 1 malam. Hingga saat ini pihak perusahaan selalu berusaha mengirimkan dokumen pesanan tepat waktu untuk menghindari timbulnya biaya operasional tambahan yang menurunkan tingkat keekonomian perusahaan, dengan tetap menjaga kepercayaan pelanggan terhadap layanan CV. Kirana Cahaya Sejahtera. Dikatakan ekonomis karena perusahaan berusaha menekan biaya serendah mungkin dengan cara mengantarkan obat dekat dengan perusahaan, kendaraan, kantor dan garasi, serta tempat penyimpanan persediaan obat sepenuhnya milik perusahaan. Tenaga kerjanya juga menggunakan masyarakat sekitar perusahaan, proses pemesanan obat atau penggunaan jasa pengiriman obat di dalam perusahaan juga dibuat semudah mungkin untuk memudahkan pekerjaan bagi masyarakat yang ingin menggunakan jasa di perusahaan CV. Kirana Cahaya Sejahtera. Pekerjaan tersebut mungkin beralasan karena sumber bahan yang digunakan adalah dari perusahaan yang surat permohonan izin usahanya sesuai dengan yang telah ditentukan.

Dalam pembagian kerja, struktur organisasi digunakan untuk menunjang kegiatan operasional CV. Kirana Cahaya Sejahtera yang mana setiap pegawai dalam struktur organisasi hanya diberikan satu wewenang, hal ini dilakukan agar kegiatannya dapat terlaksana secara efektif dan efisien. Namun berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, terdapat karyawan yang banyak mengambil peran dalam pekerjaan, seperti Pak Anas yang juga menjabat sebagai sekretaris perusahaan. Namun sejauh ini kinerja perusahaan CV.

Kirana Cahaya Sejahtera sama sekali tidak terpengaruh dengan ¹ peran ganda ini.

Proses pemesanan, produk, harga, promosi, lokasi dan layanan transaksi yang dilakukan perusahaan dibuat selancar mungkin, terbukti dengan adanya pelanggan yang ingin menggunakan jasa bisnis tersebut. Semua tertangani dengan mudah dan baik. . Agar operasional berjalan lancar dan tidak menimbulkan kebingungan bagi konsumen.

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan data-data yang disajikan di atas, dimungkinkan untuk mengidentifikasi, meneliti dan menganalisis pengelolaan dan pengoperasian jasa logistik dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional bisnis CV. Kirana Cahaya Sejahtera di Kecamatan Gunungsitoli adalah :

1. Manajer Operasional di CV. Kirana Cahaya Sejahtera

a. Customer Service

Pada transaksi sebelumnya yang dilakukan oleh CV. Kirana Cahaya Sejahtera ¹ kebijakan tertulis hanya berupa nota pengiriman, nota pengiriman hanya diberikan kepada pelanggan yang melakukan pembelian dalam jumlah besar dan perusahaan besar yang menggunakan jasa CV. Kirana Cahaya Sejahtera. ¹ Dalam hal ini, secara teori, bukti pengiriman tidak hanya harus menggunakan invoice biaya jasa tetapi juga harus berupa dokumen pengiriman yang mencantumkan jangka waktu kontrak, asal/tujuan pengiriman. dan biaya yang harus dibayar. Dokumen pengiriman berfungsi ¹ sebagai bukti bagi penerima barang dan bagi perusahaan nantinya. Pada saat transaksi berlangsung, perusahaan selalu berusaha untuk mengontrol, menyediakan dan menginformasikan ketersediaan barang. Perusahaan juga menyediakan bahan pemesanan bagi konsumen untuk membeli dalam skala kecil, jika konsumen membeli barang dalam skala besar sudah dapat dipastikan. bahwa perusahaan akan menambah persediaan bahan baku, disusul oleh CV. Kirana Cahaya Sejahtera ¹ akan segera memesan dari pihak tambang untuk memasoknya. Jika produk yang dipesan pelanggan tidak tersedia, maka solusi dari permasalahan tersebut ¹ adalah perusahaan akan menggantinya dengan produk alternatif dengan ukuran dan fungsi yang

sama. Terkait kualitas bahan baku, perusahaan akan segera memberitahukan kepada konsumen. Pasca transaksi adalah layanan yang diberikan oleh perusahaan dimana pelanggan telah menerima produk atau layanan. Jika perusahaan menemukan barang yang dikirim rusak, maka akan diganti tergantung jumlah barang yang rusak. Substitusi ini dapat dilakukan dengan uang dan barang sejenis lainnya, atas permintaan pelanggan. Informasi status pengiriman juga diberikan oleh perusahaan tepat pada saat transaksi, dengan menghubungi pengemudi dan kemudian memberitahukan kepada pelanggan. Siklus pemesanan yang dilakukan pada perusahaan ini selalu selesai tepat waktu, sesuai yang diharapkan dan ditentukan oleh perusahaan. Sedangkan untuk lokasi pengiriman, karena barang berukuran besar dan menggunakan angkutan truk, maka perusahaan tidak mau mengambil risiko infrastruktur yang tidak memadai, bahkan akan menimbulkan kerugian besar bagi perusahaan itu sendiri. Jika terdapat lokasi yang tidak terjangkau, maka perusahaan hanya akan mengirimkan barang di dekat titik pengiriman terdekat dan strategis.

b. Pemrosesan pesanan (Order Processing)

Pada saat proses pemesanan, CV. Kirana Cahaya Sejahtera selalu mengutamakan komunikasi baik melalui telepon maupun SMS dengan driver dan pelanggan, sehingga perusahaan selalu dapat mengetahui apakah barang sudah terkirim atau belum. Untuk kebijakan sistem, pembayaran dilakukan setelah pengiriman, namun untuk perusahaan besar dengan registrasi perusahaan CV. Kirana Cahaya Sejahtera, pembayaran bisa dilakukan bulanan. Informasi mengenai status pesanan baik tepat waktu maupun tertunda dalam proses pemesanan maupun dalam proses pengiriman pesanan ke pelanggan selalu disediakan oleh CV. Kirana Cahaya Sejahtera. Hal ini memberitahu kita baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dalam menangani jasa angkutan barang aktif.

2. Upaya Perusahaan CV. Kirana Cahaya Sejahtera dalam meningkatkan Efisiensi Kinerja Perusahaan.

Bekerja secara efisien berarti bekerja dengan gerakan, tenaga, waktu dan kelelahan yang sesedikit mungkin. Penggunaan metode dan alat kerja yang

sederhana dapat membantu mempercepat penyelesaian pekerjaan. Dan menghemat gerakan dan energi. RINGKASAN. Kirana Cahaya Sejahtera selalu berupaya meningkatkan efisiensi operasional bisnisnya.

Dipertimbangkan dalam beberapa aspek di bawah ini:

a. Digunakan dengan sukses atau efektif

Kegiatan yang dilakukan perusahaan dilakukan sesuai tenggat waktu atau target yang telah ditetapkan perusahaan, khusus untuk wilayah sekitar Kabupaten Nias Barat pengiriman dilakukan pada hari yang sama, namun untuk pengiriman luar kota seperti Pulau Nias dan sekitarnya dibuat dalam waktu 2 hari satu malam. Hingga saat ini pihak perusahaan selalu berusaha mengirimkan dokumen pesanan tepat waktu untuk menghindari timbulnya biaya operasional tambahan yang menurunkan tingkat keekonomian perusahaan, dengan tetap menjaga kepercayaan pelanggan terhadap layanan CV. Kirana Cahaya Sejahtera.

b. Penghematan

Diasumsikan bahwa penghematan disebabkan oleh upaya perusahaan untuk menekan biaya serendah mungkin dengan mengangkut obat-obatan di dekat perusahaan, kendaraan, kantor dan garasi, serta tempat penyimpanan persediaan obat dan obat jadi secara keseluruhan dimiliki oleh perusahaan. , karyawan juga dapat memanfaatkan komunitas di sekitar perusahaan. Proses pemesanan bahan obat atau penggunaan jasa pengiriman obat di dalam perusahaan juga dilakukan dengan lancar sehingga masyarakat dapat menggunakan jasa di tingkat perusahaan dengan lebih mudah. Lanjutkan perusahaan. Kirana Cahaya Sejahtera.

c. Melaksanakan pekerjaan penunjang Memanfaatkan dengan baik sumber bahan baku yang digunakan dari perusahaan yang mempunyai surat permohonan izin usaha sesuai dengan yang telah ditentukan.

d. Pembagian Kerja Aktual

Dalam pembagian kerja, struktur organisasi digunakan untuk menunjang kegiatan operasional CV. Kirana Cahaya Sejahtera yang mana setiap pegawai dalam struktur organisasi hanya diberikan satu wewenang, hal ini

dilakukan agar kegiatannya dapat terlaksana secara efektif dan efisien. Namun berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, terdapat karyawan yang banyak mengambil peran dalam pekerjaan, seperti Pak Anas yang juga menjabat sebagai sekretaris perusahaan. Namun sejauh ini kinerja perusahaan CV. Kirana Cahaya Sejahtera sama sekali tidak terpengaruh dengan peran ganda ini. Kamis

. Pengaturan kerja praktek

Proses pemesanan sederhana, hanya dilakukan melalui telepon, membantu pelanggan dengan mudah melakukan pemesanan dan menggunakan jasa yang tersedia di CV. Kirana Cahaya Sejahtera. Agar operasional berjalan lancar dan tidak menimbulkan kebingungan bagi konsumen.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Mengelola kegiatan perusahaan pada saat pra pelaksanaan transaksi dengan menggunakan CV. Kirana Cahaya Sejahtera, kebijakan tertulis hanya berupa nota pengiriman, nota pengiriman hanya diberikan kepada pelanggan yang melakukan pembelian dalam jumlah besar dan perusahaan besar yang menggunakan jasa CV. Kirana Cahaya Sejahtera. Dalam hal ini, secara teori, bukti pengiriman tidak hanya harus menggunakan invoice biaya jasa tetapi juga harus berupa dokumen pengiriman yang mencantumkan jangka waktu kontrak, asal/tujuan pengiriman, dan biaya yang harus dibayar. Dokumen pengiriman berfungsi sebagai bukti bagi penerima barang dan bagi perusahaan nantinya. Pada saat transaksi berlangsung, perusahaan selalu berusaha untuk mengontrol, menyediakan dan menginformasikan ketersediaan barang. Perusahaan juga menyediakan bahan pemesanan bagi konsumen untuk membeli dalam skala kecil, jika konsumen membeli barang dalam skala besar sudah dapat dipastikan, bahwa perusahaan akan menambah persediaan bahan baku, disusul oleh CV. Kirana Cahaya Sejahtera akan segera memesan dari pihak tambang untuk memasoknya. Jika produk yang dipesan pelanggan tidak tersedia, maka solusi dari permasalahan tersebut adalah perusahaan akan menggantinya dengan produk alternatif yang ukuran dan fungsinya sama. Mengenai kualitas bahan baku, perusahaan akan segera memberitahukan kepada konsumen

2 Upaya Tegas untuk meningkatkan efisiensi operasional perusahaan Dalam rangka menjalankan operasional perusahaan secara efektif dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional perusahaan, perusahaan berusaha mengatasi kekurangan dan selalu berusaha mengedepankan pelayanan yang baik dan proses pemesanan yang mudah bagi pelanggan, mulai dari pelayanan produk, kesederhanaan proses pemesanan, harga yang ditawarkan, lokasi perusahaan yang strategis, pengiriman tepat waktu dan sistem pemasaran yang sederhana.

5.2 ¹Saran

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Pemilik Usaha Lanjutkan. Kirana Cahaya Sejahtera.

Pemilik dan pengelola juga merupakan pengawas dalam bisnis, sehingga perlu lebih sering melakukan penilaian langsung terhadap operasional bisnis, untuk melihat ¹ apa saja yang perlu ditambahkan atau ditingkatkan dalam proses pelayanan, pemrosesan pesanan, memikirkan lokasi, jangka panjang. struktur bisnis. Organisasi sesuai dengan tugas dan wewenangnya dapat memanfaatkan pemasaran dan penggunaan Internet dengan baik, dan bisnis dapat lebih memperhatikan alur sistem pembayaran dalam bisnisnya. Hal ini diperlukan agar perusahaan dapat mengembangkan dan meningkatkan efisiensi operasional lebih baik lagi.

2. Bagi pegawai CV. Kirana Cahaya Sejahtera.

Untuk kinerja bisnis yang lebih baik. ¹ Karyawan harus lebih proaktif dan sigap untuk meminimalisir keterlambatan pengiriman sehingga dapat mengontrol persediaan barang, meningkatkan strategi promosi, menjaga komunikasi yang baik dan memberikan pelayanan yang optimal, sehingga Stakeholder seperti pelanggan, klien Perusahaan besar rutin menggunakan jasa CV. . Kirana Healthy Light ada dalam daftar.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 5, Cetakan Pertama, Yogyakarta: BPFE.
- Amstrong, (2019), *Seni Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Alex Media Komputindo.
- Ardianto. (2019). *Prosedur Penelitian*, Edisi Revisi VI. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Bilson, Simamora, (2018), *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif Dan Profitable*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Bintoro & Darianto. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Edison. (2016), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Alfabeta, Bandung.
- Fahmi, Irham, (2017), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Alfabeta, Bandung.
- LA Hatani, (2018). *Manajemen Operasional*. Bandung: ALFABETA.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, (2019), *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mathis. Jocson. H. Jhon. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, buku kedua, Jakarta.
- Murdifin Haming. (2017). *Manajemen Produksi Modern* (akarta: PT. Bumi Aksara.
- Nitisemito, (2018), *Pengembangan Sumber daya Manusia*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Nurnajamuddin, (2017). *Manajemen Produksi Modern "Operasi Manufaktur dan Jasa"* (Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani, (2018). *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Pusparini, (2018), *Pengaruh Faktor-Faktor Kemasan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pop Mie di Supermarket Giant Wiyung*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Rafiq, A., (2019), *Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai*, Yayasan Dompot Dhuafa, Jakarta

Sinungan, Muchdarsyah, (2020), "*Hal-hal Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai*". Graham, Yogyakarta.

Setyowati, I., & Haryani, S., (2019), *Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Restoran Taman Pringsewu*, Yogyakarta.

Suliyanto. (2016). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Alfabeta. Bandung.

ANALISIS MANAJEMEN OPERASIONAL JASA LOGISTIK DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA CV. KIRANA CAHAYA SEJAHTERA GUNUNGSITOLI

ORIGINALITY REPORT

30%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	digilib.uinkhas.ac.id Internet	2022 words — 19%
2	ejournal.unsrat.ac.id Internet	368 words — 4%
3	repository.uin-suska.ac.id Internet	277 words — 3%
4	journal.thamrin.ac.id Internet	260 words — 2%
5	repo.iainbatusangkar.ac.id Internet	157 words — 1%
6	www.coursehero.com Internet	53 words — 1%

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE SOURCES < 1%

EXCLUDE MATCHES OFF