

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Manajemen

Manajemen adalah hal yang sangat penting tidak hanya dalam dunia bisnis tetapi dalam kehidupan sehari – hari. Banyak para ahli yang mengemukakan pengertian dari manajemen, meskipun memiliki perbedaan dalam segi penekanannya, namun hampir tetap sama antara satu dengan yang lainnya. Berikut ini beberapa pengertian dari manajemen menurut beberapa ahli:

Menurut Sarinah & Mardalena (2017:7) manajemen adalah suatu proses dalam rangka mencapai tujuan dengan bekerja bersama melalui orang-orang dan sumber daya organisasi lainnya.

Menurut Hery (2018:7) manajemen merupakan proses mengkoordinir kegiatan pekerjaan secara efisien dan efektif, dengan dan melalui orang lain.

Menurut Ramdan, T., & Sufyani, M. A. (2019:20) manajemen adalah suatu ilmu yang mempelajari tentang pengelolaan sumber daya organisasi secara efektif dan efisien dalam rangka mencapai tujuan melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan.

Menurut Kristiawan dkk (2017) manajemen merupakan ilmu dan seni dalam mengatur, mengendalikan, mengkomunikasikan dan memanfaatkan semua sumber daya yang ada dalam organisasi dengan memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen agar organisasi dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Menurut Mary Parker Follett dalam bukunya Said (2017:4) Manajemen sebagai “the art of getting done through people”. Manajemen sebagai seni untuk mewujudkan tujuan-tujuan organisasi

dengan menggunakan seni dalam memimpin untuk mempengaruhi orang lain.

Menurut Davidson, dkk dalam bukunya Said (2017:6) dalam (Rustika,2021) Manajemen adalah sekumpulan aktivitas untuk menggerakkan sumber daya dalam organisasi yaitu human resources, financial resources, physical resources dan information resources guna mencapai tujuan organisasi dengan efektif dan efisien melalui perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian sumber daya organisasi.

Menurut Afandi (2018:1) bahwa manajemen merupakan sekumpulan orang yang memiliki tujuan organisasi yang sama, sehingga dalam proses pencapaiannya melaksanakan fungsi perencanaan, pengorganisasian, kepegawaian, kepemimpinan, dan pengawasan dengan memanfaatkan sumber daya yang telah tersedia.

Manajemen menurut G. R. Terry (2018:2) yang dialih bahasakan oleh R. Supomo dan Eti Nurhayati yaitu manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai 18 sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

Menurut Drs. Oey Liang Lee dalam (Sucahyowati, 2017) manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Lawrence A. Appley dalam (Sucahyowati, 2017) manajemen adalah seni pencapaian tujuan yang dilakukan melalui usaha orang lain.

Dari sekian pengertian yang dikemukakan oleh beberapa ahli, dapat kita simpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses mulai dari perorganisasian hingga pengendalian yang dilakukan untuk mencapai satu tujuan yang sama di dalam sebuah organisasi.

2.1.2 Operasional

Operasional akan selalu terjadi di dalam perusahaan. Setiap departemen di dalam perusahaan akan menjalankan operasional, dan ini menjadikan operasional sebagai aktivitas yang cukup penting. Berikut ini merupakan pengertian operasional dari beberapa ahli:

Menurut Budi Harsanto (2017:1) operasional adalah aktivitas untuk menghasilkan produk, baik itu berupa barang ataupun berupa jasa.

Menurut Rony E. Utama et al (2019:4) operasional didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang mengelola faktor-faktor produksi untuk menciptakan produk (barang atau jasa) agar bernilai tambah (added value) melalui proses transformasi.

Menurut Ariani (2017:1) operasional dapat dipandang sebagai proses transformasi yang mengkonversi input menjadi output dengan adanya tambahan nilai (value added).

Menurut Putranto, M. N (2020:5) operasional dapat diartikan sebagai suatu pedoman dalam melakukan kegiatan atau pekerjaan penelitian.

Menurut TY Kiisel (2017:1) Operations is the work of managing the inner workings of your business so it runs as efficiently as possible.

Menurut Mukti, T. C (2017:17) operasional adalah proses kerja, pelaksanaan, penyelenggaraan, ataupun pengelolaan secara menyeluruh dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Menurut WW Devi (2018:1) operasional adalah serangkaian proses produksi yang menghasilkan berbagai macam barang dan jasa mulai dari pemilihan bahan baku, cara mengolah, teknik operasi dan produksinya hingga produk tersebut menjadi produk jadi.

Menurut Susanto Jayadi (2022:14) operasional adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengubah bentuk dan menciptakan atau

menambah nilai guna suatu barang atau jasa dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki dan kegiatan pendukung lainnya.

Menurut Sofyan Assauri dalam Pitoy, C. R., Jan, A. B. H., & Karuntu, M. M. (2017:3) operasional didefinisikan sebagai segala kegiatan dalam menciptakan dan menambah kegunaan (utility) sesuatu barang atau jasa, untuk kegiatan mana dibutuhkan faktor-faktor produksi dalam ilmu ekonomi berupa tanah, tenaga kerja, dan skill

Menurut Ruggles & Nancy D.Ruggles dalam Bahri (2020:2) operasional adalah setiap proses yang menciptakan nilai atau memperbesar sesuatu barang

Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa operasional merupakan aktivitas yang terdiri dari menciptakan atau menambah nilai dari suatu barang atau jasa menjadi barang jadi yang siap diberikan kepada konsumen.

2.1.3 Manajemen Operasional

Seluruh perusahaan menciptakan produk, baik itu dalam bentuk barang ataupun jasa. Dalam memproses produk dari bahan baku menjadi barang jadi diperlukan adanya suatu manajemen operasional yang berfungsi untuk mengatur seluruh aktivitas agar bergerak sesuai dengan rencana yang dibuat. Berikut ini merupakan pengertian manajemen operasional menurut beberapa ahli:

Menurut Heizer, Render, dan Munson (2017), manajemen operasi adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output.

Menurut Wijaya et al dalam (Parinduri et al.,2020:2), dalam pelaksanaan kegiatan produksi perusahaan, diperlukan manajerial yang berguna untuk menerakan keputusan-keputusan dalam upaya pengaturan

dan pengkoordinasian penggunaan sumber daya dari kegiatan produksi yang dikenal sebagai manajemen operasional.

Menurut Parinduri, dkk (2020:2) manajemen operasional ialah suatu bentuk dari pengelolaan yang menyeluruh dan optimal pada sebuah masalah tenaga kerja, barang, mesin, peralatan, bahan baku, atau produk apapun yang bisa dijadikan sebuah barang atau jasa yang bisa diperjual belikan.

Menurut manajemen operasional merupakan upaya dalam pengelolaan secara maksimal atas penggunaan seluruh faktor produksi yang meliputi tenaga kerja, mesin, peralatan, bahan baku dan faktor yang lain.

Menurut James Evans dan David Collier dalam Ambarwati (2021:10) manajemen operasional adalah ilmu dan seni untuk memastikan bahwa barang dan jasa diciptakan dan berhasil dikirim ke pelanggan.

Menurut Richard L. Daft dalam Ambarwati (2021:10) manajemen operasional adalah bidang manajemen yang fokus pada produksi barang, serta menggunakan alat dan teknik khusus untuk memecahkan masalah produksi.

Menurut Subagyo dalam Ambarwati (2021:9) manajemen operasional adalah penerapan ilmu manajemen untuk mengatur seluruh kegiatan produksi atau operasional agar dapat dilakukan secara efisien.

Menurut Julyanthry et al (2020:7) manajemen operasional secara sederhana dapat diartikan sebagai kegiatan mengelola sumber daya manajemen yaitu mengubah input menjadi output dalam rangka menambah nilai guna suatu barang secara efektif dan efisien.

Menurut Jumadi (2021:2) manajemen operasional merupakan aktivitas dalam organisasi dalam menghasilkan barang dan jasa melalui

serangkaian aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan untuk mencapai efisien dan efektivitas hasil.

Menurut Rony E. Utama et al (2019:14) manajemen operasional merupakan proses pengambilan keputusan tentang penggunaan sumber daya dari kegiatan produksi dalam rangka menghasilkan barang atau jasa sehingga mencapai sasaran, yaitu tepat waktu, tepat jumlah, dan tepat mutu, dengan alokasi biaya yang efisien dan efektif.

Berdasarkan penjelasan dari para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen operasional adalah suatu proses manajemen yang mengatur jalannya seluruh aktivitas yang ada di dalam perusahaan yang bertujuan untuk memastikan tujuan perusahaan dapat tercapai dengan efektif dan efisien.

2.1.4 Fungsi Manajemen Operasional

Manajemen operasional memiliki fungsi yang cukup penting bagi perusahaan. Fungsi manajemen operasional menurut Christanti (2017:2) terdiri dari:

1. **Perencanaan Operasional (Operations Plan)**

Perencanaan merupakan susunan langkah-langkah secara sistematis dan teratur untuk mencapai tujuan organisasi atau memecahkan masalah tertentu. Perencanaan juga diartikan sebagai upaya memanfaatkan sumber-sumber yang tersedia dengan memperhatikan segala keterbatasan guna mencapai tujuan secara efisien dan efektif.

2. **Penjadwalan Operasional (Operations Schedule)**

Manajer mengembangkan daftar atau jadwal untuk mendapatkan dan menggunakan sumber daya produksi. Penjadwalan menunjukkan produk apa yang akan diproduksi, kapan proses produksi dilakukan, dan sumber daya yang akan digunakan.

3. **Pengawasan Operasional (Operations Control)**

Pengawasan operasional menyangkut manajemen material dan pengendalian mutu. Manajemen material terdiri dari lima bidang, yaitu transportasi, pergudangan, inventori, pemilihan pemasok, dan pembelian bahan baku untuk produksi.

Menurut Heriyanto (2018:2-3) manajemen operasional memiliki tiga fungsi utama yaitu:

1. Perencanaan Operasi.

Perencanaan operasi membahas kegiatan perencanaan dan aturan-aturan yang berlaku dalam perusahaan.

2. Penjadwalan Operasi

Penjadwalan layanan dalam layanan kontak rendah dapat didasarkan baik pada tanggal penyelesaian yang diinginkan atau pada saat kedatangan pesanan. Di dalam penjadwalan pekerja, manajer juga harus mempertimbangkan efisiensi dan biaya

3. Kontrol Operasi

Pada suatu rencana dalam jangka panjang telah ada tindakan dan penjadwalan yang telah disusun, kontrol operasi dibutuhkan manajer untuk memonitor kinerja dengan membandingkan hasil dengan rencana rinci. Ketika jadwal atau standart kualitas tidak terpenuhi, manajer harus mengambil tindakan korektif. Tindakan Follow-up adalah tindakan memeriksa untuk memastikan bahwa keputusan produksi sedang dilaksanakan, ini merupakan sebuah kunci dan berjalannya aspek kendali operasi. Kendali operasi meliputi manajemen material dan pengendalian proses operasi. Kedua kegiatan ini untuk memastikan bahwa jadwal dan tujuan produksi terpenuhi

Sedangkan menurut Widyanti (2019:1) ada tiga fungsi manajemen operasional yaitu:

1. Perencanaan

Perencanaan bisnis dan peramalan dikembangkan oleh manajemen menjadi perencanaan operasional. Perencanaan operasional terdiri dari menentukan tujuan dan menyusun rencana kerja untuk mencapai tujuan perusahaan.

2. Penjadwalan

Perusahaan menyusun jadwal untuk mengimplementasikan rencana tersebut. Perusahaan mengidentifikasi waktu spesifik untuk melakukan aktivitas-aktivitas operasional. Penjadwalan operasional terdiri atas master operation schedule, detailed schedule, staff schedule, dan project schedule.

3. Pengawasan operasional

Perusahaan juga memantau kinerja operasional dengan membandingkan hasil dengan rencana dan jadwal yang terinci. Manajer mengambil tindakan perbaikan untuk hasil kinerja yang tidak sesuai. Pengawasan operasional terdiri atas materials management dan quality control

2.1.5 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Pada uraian sebelumnya telah dijelaskan mengenai fungsi dari manajemen operasional, salah satunya adalah perencanaan (*planning*). Proses perencanaan meliputi Setiap perusahaan tentu memiliki visi-misi yang hendak dicapai, baik dalam jangka waktu yang pendek maupun jangka panjang. Setiap visi misi yang hendak dicapai, tentu tidak hanya melibatkan beberapa orang saja, namun seluruh anggota perusahaan harus bergerak, agar visi-misi tersebut dapat tercapai. Agar semua anggota bergerak menuju titik yang sama, yaitu pencapaian visi-misi, maka perusahaan membutuhkan aturan, prosedur, dan sistem yang disusun dengan jelas, lengkap, dan rapih. Berikut ini merupakan pengertian manajemen operasional menurut beberapa ahli:

Menurut Istyadi Insani dalam Nurlaela (2020:20) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai pedoman pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan dan kinerja.

Menurut Nurlaela (2020:22) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sesuatu yang menjadi penghubung antara prosedur perusahaan dengan karyawan yang di nyatakan secara tertulis berupa dokumen untuk menjadi acuan kinerja karyawan untuk perusahaan.

Menurut Soemohadiwidjojo (2017:90) mendefinisikan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP), atau disebut juga sebagai prosedur adalah dokumen yang lebih jelas dan rinci untuk menjabarkan metode yang digunakan dalam mengimplementasikan dan melaksanakan kebijakan dan aktivitas organisasi seperti yang ditetapkan dalam pedoman”

Menurut Tambunan dalam Taufiq (2019:8) SOP merupakan sekumpulan operasional standar yang digunakan sebagai pedoman di perusahaan untuk meningkatkan kinerja yang efektif, konsisten, dan sistematis

Menurut Mukti, T. C (2017:17) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah; 1.Suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasiatau perusahaan. 2.Tata cara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu.

Menurut Ratna, R., & Meiliani, E (2018:148) Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan

Menurut Ekotama dalam Miftahul Fikri (2020:241) Standard Operating Procedure atau yang diterjemahkan menjadi Standar Operasional Prosedur adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan dan menertibkan pekerjaan.

Menurut Setiawan & Rahmawati (2020:52-53) Standar Operasional Prosedur adalah runtutan cara kerja yang disusun secara sistematis untuk memastikan segala kegiatan operasional berjalan dengan baik dan efisien

Menurut Firmansyah (2019:8) SOP merupakan salah satu acuan pokok mengenai langkah atau tahapan yang berhubungan dengan aktivitas aplikatif yang merupakan aktivitas kerja dalam sebuah perusahaan.

Menurut Gabriele (2018:2) Standar operasional prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dari pekerjaan tersebut.

Dari sekian pengertian yang dikemukakan oleh beberapa ahli, penulis dapat menyimpulkan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman yang berisikan langkah-langkah yang dibuat oleh perusahaan untuk memberikan arahan kepada pekerja untuk menyelesaikan pekerjaannya.

2.2 Kajian Penelitian Terdahulu

Penulis memasukkan beberapa penelitian terdahulu untuk melihat persamaan dan perbedaan penelitian yang dilakukan. Penelitian terdahulu diharapkan memberikan gambaran atau originalitas temuan.

TABEL 2. 1 KAJIAN PENELITIAN TERDAHULU

No	Peneliti, Judul. Tahun	Variabel Yang Diteliti	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Eka Putri Susilowati, Penerapan Standar	Penerapan Standar Operasional Prosedur	Standar Operasional Prosedur (SOP) di BMT Taruna	Mengetahui penerapan Standar Operasional	Objek penelitian yang digunakan

	Operasional Prosedur (SOP) Teller Pada Pelayanan Nasabah di BMT Taruna Sejahtera Kantor Cabang Suruh (2017)	(SOP) teller pada pelayanan nasabah	Sejahtera Kantor Cabang Suruh sudah sesuai dengan prosedur. Hal ini dinyatakan dengan Teller mampu memahami prinsip dan tanggung jawabnya pada pelayanan ability, attitude, appearance, action dan accountability sudah sesuai prosedur pelayanan. Pada BMT Taruna Sejahtera Suruh melakukan monitoring dan training kepada teller untuk meningkatkan kinerja mereka di kemudian hari.	Prosedur (SOP)	yaitu melakukan penelitian di BMT Taruna Sejahtera Kantor Cabang Suruh
2	Rara Sabrina Sukma, Siswati., Tinjauan Pelaksanaan Standar Prosedur Operasional Distribusi Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bekasi (2017)	Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)	Hasil penelitian ini adalah belum terciptanya kepatuhan dalam pelaksanaan standar prosedur operasional distribusi yang bisa dapat menimbulkan masalah seperti rekam medis yang hilang. Sarannya adalah perlunya mensosialisasikan standar prosedur	Mengetahui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)	Objek penelitian yang digunakan yaitu melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bekasi

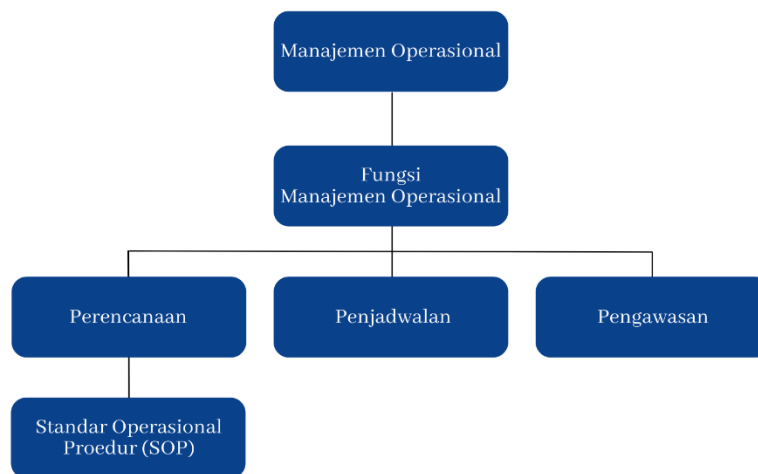
			operasional distribusi kepada petugas distribusi serta perlunya ketegasan dalam menindak petugas yang bekerja tidak sesuai dengan standar prosedur operasional yang telah ditetapkan.		
3	Gabriele, Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen Marketing dan HRD PT Cahaya Indo Persada (2018)	Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)	Hasil analisis menunjukkan bahwa karyawan departemen marketing dan HRD telah menerapkan SOP yang dibuat perusahaan. adapun tentang hal pokok dalam SOP departemen marketing dan HRD memiliki beberapa kekurangan pada bagian efisiensi dalam SOP marketing. Serta terdapat kekurangan pada bagian penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja dan peta kerja pada SOP departemen marketing dan HRD.	Mengetahui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)	Objek penelitian yang digunakan yaitu melakukan penelitian di PT Cahaya Indo Persada
4	A.A. Gede Ajasta & Syahril Addin,	Penerapan Standar Operasional Prosedur	Hasil analisis menunjukkan bahwa karyawan Departemen	Mengetahui penerapan Standar Operasional	Objek penelitian yang digunakan

	Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen HRD PT Sumber Maniko Utama (2019)	(SOP)	HRD telah menerapkan SOP yang dibuat perusahaan. Adapun tentang hal pokok dalam SOP memiliki beberapa kekurangan diantaranya penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja dan peta kerja.	Prosedur (SOP)	yaitu melakukan penelitian di PT Sumber Maniko Utama
5	Abd. Rohman Taufiq, Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit (2019)	Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)	Hasil kajian menunjukkan tidak semua satuan unit kerja rumah sakit memiliki SOP, karena setiap satuan unit kerja pelayanan publik rumah sakit memiliki SOP sebagai acuan dalam bertindak, agar akuntabilitas kinerja instansi rumah sakit dapat dievaluasi dan terukur.	Mengetahui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)	Objek penelitian yang digunakan yaitu melakukan penelitian di Rumah Sakit
6	Heri Aryadi & Wahyuni, Tinjauan Prosedur Pembelian Barang di Bagian Purchasing Pada PT. Duraconindo Pratama Jakarta	Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)	Hasil dari penelitian ini adalah prosedur pembelian barang di PT. Duraconindo Pratama sudah berjalan dengan baik namun terdapat kendala seperti barang yang diterima	Mengetahui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)	Objek penelitian yang digunakan yaitu melakukan penelitian di Rumah Sakit PT. Duraconindo Pratama Jakarta

	(2019)		tidak sesuai PO akan tetapi kendala tersebut diatasi dengan mengembalikan barang kepada pihak supplier dan diganti sesuai dengan PO yang dikeluarkan.		
7	Rudi Hartono, Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Pelaksanaan Kerja Karyawan Pada CV. Daeng Kuliner Makassar (2020)	Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)	Hasil penelitian mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Pelaksanaan Kerja Karyawan Pada CV. Daeng Kuliner Makassar telah didapatkan peningkatan kinerja karyawan melalui penerapan standar operasional prosedur dan pelatihan.	Mengetahui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)	Objek penelitian yang digunakan yaitu melakukan penelitian di CV. Daeng Kuliner Makassar

2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan penelitian yang penulis ambil, model kerangka pemikiran dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran
Sumber: Penulis

Menurut Christanti (2017:2) salah satu fungsi dari manajemen operasional adalah perencanaan operasional (*Operations Plan*). Perencanaan merupakan susunan langkah-langkah secara sistematis dan teratur untuk mencapai tujuan organisasi atau memecahkan masalah tertentu. Dalam melakukan perencanaan harus menetapkan sasaran-sasaran (*objectives*) perusahaan, termasuk berbagai kebijakan dan aturan yang harus diikuti di dalam pencapaian sasaran tersebut.

Menurut Istyadi Insani dalam Nurlaela (2020:20) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai pedoman pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan dan kinerja.

Maka dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi salah satu bagian dalam proses perencanaan (*Planning*). Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu aturan yang dibuat oleh perusahaan sebagai pedoman untuk melaksanakan kegiatan manajemen operasional dalam perusahaan. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) diharapkan perusahaan dapat mencapai tujuannya.