

EDISI 9 • BUKU 1

# MANAJEMEN OPERASI

PERSPEKTIF ASIA

OPERATIONS MANAGEMENT AN ASIAN PERSPECTIVE



William J. Stevenson • Sum Chee Chuong



**Penerbit  
Salemba Empat**



>> Buku Asli Berstiker Hologram

# Daftar Isi

## bagian 1 Pengantar 1

### 1 Pengantar Manajemen Operasi 2

Pengantar 4

Ruang Lingkup Manajemen Operasi 10

#### **Bacaan:**

Mengapa Produksi Itu Penting 14

Tantangan Mengelola Jasa 15

Manajemen Operasi dan Pengambilan Keputusan 15

Mengapa Kita Mempelajari Manajemen Operasi? 20

Evolusi Historis Manajemen Operasi 23

Tren Bisnis 27

#### **Tur Operasi:**

Wegmans Food Markets 32

Rangkuman 35

Istilah-Istilah Penting 35

Pertanyaan Diskusi dan Tinjauan 35

Inventarisasi 36

Latihan Berpikir Kritis 36

Latihan Pembelajaran Berbasis Pengalaman 36

#### **Kasus:**

Hazel 37

Penarikan Total 38

Daftar Pustaka Pilihan dan Bacaan Lanjutan 38

### 2 Daya Saing, Strategi, dan Produktivitas 39

Pengantar 41

Daya Saing 41

Strategi 43

#### **Bacaan:**

Kekuatan Papan Instrumen 47

#### **Berita Terkini:**

Keuntungan Produktivitas Menekan Inflasi 54

Produktivitas 55

#### **Bacaan:**

Mengapa Produktivitas Penting 58

Otomatisasi, Bukan Komplikasi 61

Rangkuman 62

Istilah-Istilah Penting 63

Soal dan Jawaban 63

Pertanyaan Diskusi dan Tinjauan 64

Inventarisasi 64

Latihan Berpikir Kritis 65

Latihan Pembelajaran Berbasis Pengalaman 65

Soal 65

#### **Berita Terkini:**

E.L. Johnson Menyebarkan Teknologi Lenovo 67

#### **Kasus:**

Tragedi Amerika: Bagaimana Perusahaan Bagus Mati 67

Kue Rumahan 69

Melihat Kembali Hazel 70

#### **Tur Operasi:**

U.S. Postal Service 71

Daftar Pustaka Pilihan dan Bacaan Lanjutan 72

## bagian 2 Peramalan 73

### 3 Peramalan 74

Pengantar 74

Fitur-Fitur Umum untuk Semua Ramalan 78

Unsur-Unsur Ramalan yang Bagus 78

Tahapan dalam Proses Peramalan 79

Pendekatan Peramalan 80

Ramalan Didasarkan pada Penilaian dan Opini 80

Ramalan Didasarkan pada Data Deret Berkala 82

Teknik Peramalan Asosiatif 100

Keakuratan dan Pengendalian Ramalan 105

#### **Berita Terkini:**

Ramalan Tinggi Dapat Menjadi Berita Buruk 106

Memilih Teknik Peramalan 113

Menggunakan Informasi Ramalan 114

Komputer dalam Peramalan 115

Strategi Operasi 115

#### **Bacaan:**

Pesanan yang Sempurna 116

Rangkuman 117

Istilah-Istilah Penting 119

Soal dan Jawaban 120

Pertanyaan Diskusi dan Tinjauan 126

Inventarisasi 127

Latihan Berpikir Kritis	127
Latihan Pembelajaran Berbasis Pengalaman	128
Soal	128
<b>Kasus:</b>	
M&L Manufacturing	138
Highline Financial Services, Ltd.	139
Daftar Pustaka Pilihan dan Bacaan Lanjutan	139

## bagian 3 Desain Sistem 141

### 4 Desain Produk dan Jasa 142

Pengantar	144
<b>Bacaan:</b>	
Desain Ulang Produk yang Menguntungkan Bagi Produsen Amerika Serikat	145
Dutch Boy Memoles Catnya	147
Masalah Hukum, Etika, dan Lingkungan	148
Masalah Lain dalam Desain Produk dan Jasa	150
<b>Berita Terkini:</b>	
Apakah Anda Menginginkan Makanan yang Tidak Diketahui Asalnya?	157
Tahapan dalam Desain dan Pengembangan Produk	158
<b>Bacaan:</b>	
Berpikir secara Lokal, Berhasil secara Global	161
<b>Berita Terkini:</b>	
Riset Konsumen Memandu Desain Produk Sony	162
Mendesain untuk Produksi	162
Desain Berbantuan Komputer (CAD)	163
<b>Bacaan:</b>	
Semua Mata Tertuju pada Pembuatan Ban yang Ramah Lingkungan	165
Desain untuk Daur Ulang: Cara Renault	169
<b>Berita Terkini:</b>	
Membuat Produk yang (Hampir) Baru	170
Penyebaran Fungsi Mutu	172
Model Kano	174
Desain Jasa	174
<b>Bacaan:</b>	
Desain Cina: Pusat Global untuk Produk Hebat	180
Strategi Operasi	181
Rangkuman	182
Istilah-Istilah Penting	182
Pertanyaan Diskusi dan Tinjauan	183
Inventarisasi	183
Latihan Berpikir Kritis	183
Latihan Pembelajaran Berbasis Pengalaman	184
Soal	184

Daftar Pustaka Pilihan dan Bacaan Lanjutan	185
<b>Suplemen Bab 4: Keandalan</b>	187

### 5 Perencanaan Kapasitas Strategis untuk Produk dan Jasa 202

Pengantar	203
Keputusan Kapasitas Bersifat Strategis	205
Mendefinisikan dan Mengukur Kapasitas	205
Faktor-Faktor Penentu Kapasitas Efektif	208
<b>Berita Terkini:</b>	
Lebih Sedikit Sampah Menyebabkan Tempat Pembuangan Akhir Kesulitan	208
Formulasi Strategi	210
Peramalan Kebutuhan Kapasitas	211
Tantangan Perencanaan Kapasitas Jasa	213
Membuat atau Membeli?	215
<b>Bacaan:</b>	
Mobil dari Republik Cek	216
Mengembangkan Alternatif Kapasitas	216
Mengevaluasi Alternatif	221
Strategi Operasi	227
Rangkuman	228
Istilah-Istilah Penting	228
Soal dan Jawaban	229
Pertanyaan Diskusi dan Tinjauan	230
Inventarisasi	231
Latihan Berpikir Kritis	231
Latihan Pembelajaran Berbasis Pengalaman	231
Soal	232
<b>Berita Terkini:</b>	
Pengalihdayaan? Rumah Sakit Mempelajari Alternatif "Terbaik"	235
<b>Tur Operasi:</b>	
High Acres Landfill	236
Daftar Pustaka Pilihan dan Bacaan Lanjutan	237
<b>Suplemen Bab 5: Teori Keputusan</b>	238

### 6 Seleksi Proses dan Tata Letak Fasilitas 262

Pengantar	263
Teknologi	264
Seleksi Proses	265
<b>Berita Terkini:</b>	
Tour De Force	273
Strategi Operasi	274
Tata Letak Fasilitas	275
<b>Bacaan:</b>	
RFID Mempercepat Perakitan VW Touran	286

Mendesain Tata Letak Produk: Keseimbangan Lintasan 287

**Berita Terkini:**

Strategi BMW: Fleksibilitas 297

Mendesain Tata Letak Proses 297

Rangkuman 303

Istilah-Istilah Penting 304

Soal dan Jawaban 305

Pertanyaan Diskusi dan Tinjauan 309

Inventarisasi 310

Latihan Berpikir Kritis 310

Latihan Pembelajaran Berbasis Pengalaman 310

Soal 311

**Tur Operasi:**

Morton Salt 318

Daftar Pustaka Pilihan dan Bacaan Lanjutan 319

**Suplemen Bab:** Pemrograman Linier 321

## 7 Desain Sistem Kerja 358

Pengantar 359

**Berita Terkini:**

Pengalihdayaan Pekerjaan Layanan Konsumen ke Rumah-Rumah 360

Strategi Operasi 360

Desain Pekerjaan 361

**Berita Terkini:**

Peningkatan Moral Staf adalah Kunci Kesuksesan 364

**Bacaan:**

Pengusaha Pabrik Inggris Melakukan Perampingan 366

**Berita Terkini:**

Apa yang Bisa Menghilangkan Risiko CTD, Meningkatkan Produktivitas Pekerjaan? 378

Pengukuran Kerja 379

Kompensasi 391

Rangkuman 396

Istilah-Istilah Penting 396

Soal dan Jawaban 397

Pertanyaan Diskusi dan Tinjauan 398

Inventarisasi 398

Latihan Berpikir Kritis 399

Latihan Pembelajaran Berbasis Pengalaman 399

Soal 399

**Bacaan:**

Membuat Hotplate 402

Daftar Pustaka Pilihan dan Bacaan Lanjutan 403

**Suplemen Bab:** Kurva Pembelajaran, 404

## 8 Perencanaan dan Analisis Lokasi 417

Perlunya Keputusan mengenai Lokasi 418

Sifat dari Keputusan mengenai Lokasi 419

Prosedur Umum untuk Membuat Keputusan

Lokasi 420

Faktor yang Memengaruhi Keputusan Mengenai Lokasi 421

**Berita Terkini:**

Kejutannya Dialami Unit MCI Inovatif di Colorado Springs 422

Lokasi Jasa dan Ritel 428

**Berita Terkini:**

Di Mana Toko Baru Harus Ditempatkan? 429  
Bersaing untuk Pasien, Rumah Sakit Berpikir mengenai Lokasi 430

Lokasi Global 431

**Bacaan:**

Dekat dengan Rumah 433

Mengevaluasi Alternatif Lokasi 435

Rangkuman 442

Istilah-Istilah Penting 442

Soal dan Jawaban 442

Pertanyaan Diskusi dan Tinjauan 444

Inventarisasi 444

Latihan Berpikir Kritis 444

Latihan Pembelajaran Berbasis Pengalaman 445

Soal 445

**Kasus:**

Halo, Wal-Mart? 448

Daftar Pustaka Pilihan dan Bacaan Lanjutan 449

**Suplemen Bab:** Model Transportasi 450