

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 Menyebarluaskan 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:

- Pesan 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:</b> Keandalan	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

#### Berita Terkini:

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

#### Bacaan:

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

#### Berita Terkini:

Pengalihdayaan? Rumah Sakit Mempelajari Alternatif "Terbaik"	235
--	-----

#### Tur Operasi:

High Acres Landfill	236
Daftar Pustaka Pilihan dan Bacaan Lanjutan	237

#### Suplemen Bab 5: Teori Keputusan 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

#### Bacaan:

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:**

Kejutan Budaya 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