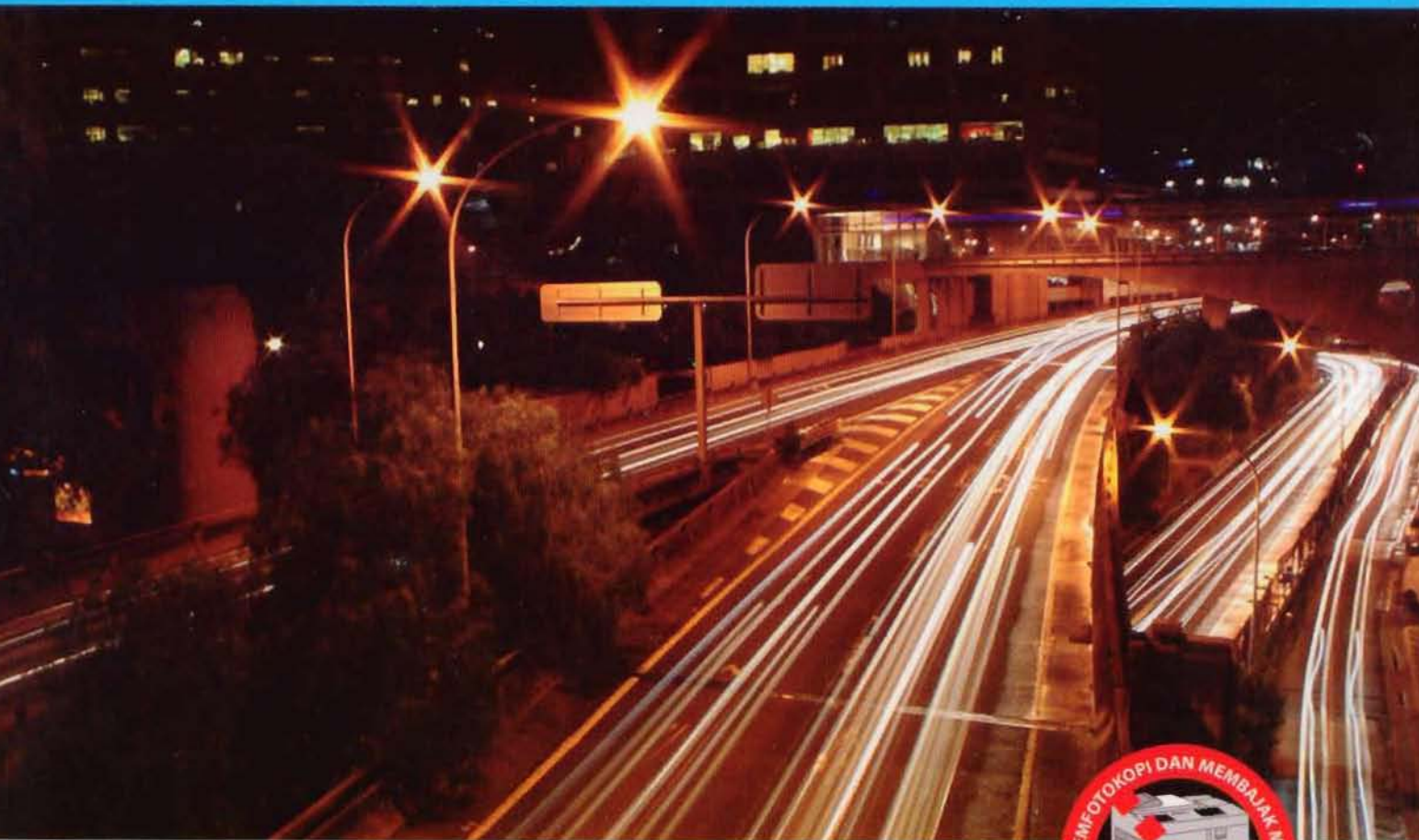


EDISI 14 | BUKU 1

EDISI GLOBAL



Manajemen Operasi dan Rantai Pasokan

*Operations and Supply
Chain Management*

14th Global Edition

F. Robert Jacobs
Richard B. Chase



**Penerbit
Salemba Empat**



>> Buku Asli Berstiker Hologram

DAFTAR ISI LENGKAP

PENGANTAR X

UCAPAN TERIMA KASIH XIV

PANDUAN MENYELURUH XXI

BAGIAN SATU

STRATEGI, PRODUK, DAN KAPASITAS

1 PENDAHULUAN 2

Pendahuluan 3

*Apa yang Dimaksud dengan Manajemen
Operasi dan Rantai Pasokan? 4*

*Membedakan Proses Operasi dan Rantai
Pasokan 4*

*Kategorisasi Proses-Proses Operasi dan
Rantai Pasokan 7*

Perbedaan antara Jasa dan Barang 9

Kesatuan Barang-Jasa 9

Penggabungan Produk-Jasa 10

Karier dalam Manajemen Operasi dan
Rantai Pasokan 10

Chief Operating Officer 12

Sejarah Perkembangan Manajemen
Operasi dan Rantai Pasokan 12

*Permasalahan Terkini dalam Manajemen
Operasi dan Rantai Pasokan 16*

Efisiensi, Efektivitas, dan Nilai 17

*Bagaimana Wall Street Mengevaluasi
Efisiensi? 17*

Pertalian Konsep 23

Pertanyaan Diskusi 24

Pertanyaan Objektif 25

Latihan Analitik: Membandingkan

Perusahaan Menggunakan Ukuran Efisiensi
Wall Street (TP1-4) 27

Latihan Praktik 27

Bibliografi Pilihan 28

Catatan Kaki 28

2 STRATEGI 30

Strategi Operasi dan Rantai Pasokan
Berkesinambungan 31

Apa yang Dimaksud Strategi Operasi
dan Rantai Pasokan? 33

Dimensi Kompetitif 34

Trade-Off 37

Order Winner dan Order Qualifier: Tautan

Pemasaran-Operasi 38

Strategi Diimplementasikan Menggunakan
Aktivitas Operasi dan Rantai Pasokan—
Strategi IKEA 38

Penilaian Risiko yang Berhubungan dengan
Strategi Operasi dan Rantai Pasokan 40

Kerangka Kerja Manajemen Risiko 41

Pengukuran Produktivitas 41

Pertalian Konsep 45

Permasalahan dan Solusinya 46

Pertanyaan Diskusi 47

Pertanyaan Objektif 47

Kasus: Strategi Operasi Zara 50

Latihan Praktik 51

Bibliografi Pilihan 52

Catatan Kaki 52

3 DESAIN PRODUK DAN JASA 54

Desain Produk 55

Proses Pengembangan Produk 57

Kriteria Desain Produk 62

Pendesainan untuk Pelanggan 62

Analisis Nilai/Rekayasa Nilai 64

*Pendesainan Produk untuk Manufaktur dan
Perakitan 64*

Pendesainan Produk Jasa 69

Analisis Ekonomi Proyek-Proyek
Pengembangan Produk 70

Pembuatan Model Keuangan Kasus

Dasar 71

*Analisis Sensitivitas untuk Memahami Trade-
Off Proyek 74*

Pengukuran Kinerja Pengembangan
Produk 75

Pertalian Konsep 76
 Permasalahan dan Solusinya 77
 Pertanyaan Diskusi 80
 Pertanyaan Objektif 80
 Kasus: Ikea: Desain dan Penetapan Harga 84
 Kasus: Posten AB 87
 Latihan Praktik 87
 Bibliografi Pilihan 88
 Catatan Kaki 88

4 MANAJEMEN PROYEK 90

Pengertian Manajemen Proyek 91

Mengorganisasi Tim Proyek 92
Proyek Murni 92
Proyek Fungsional 93
Proyek Matriks 94
Mengorganisasi Tugas Proyek 95

Model Perencanaan Jaringan 97

Metode Jalur Kritis (Critical Path Method—CPM) 98
CPM dengan Tiga Estimasi Waktu Aktivitas 102
Model Waktu–Biaya (Time–Cost Model) dan Akselerasi Proyek 102

Pengelolaan Proyek 110

Earned Value Management (EVM) 112

Sistem Informasi Manajemen Proyek 115

Pertalian Konsep 117
 Permasalahan dan Solusinya 118
 Pertanyaan Diskusi 123
 Pertanyaan Objektif 124
 Latihan Analitik: Proyek Desain Produk 131
 Latihan Praktik 132
 Bibliografi Pilihan 132
 Catatan Kaki 133

5 MANAJEMEN KAPASITAS STRATEGIS 134

Manajemen Kapasitas dalam Manajemen Operasi dan Rantai Pasokan 135

Pemanfaatan Kapasitas 136
Skala Ekonomi dan Skala Tidak Ekonomi 137
Fokus Kapasitas 137
Fleksibilitas Kapasitas 138

Analisis Kapasitas 139

Pertimbangan dalam Mengubah Kapasitas 139
Penentuan Kebutuhan Kapasitas 140

Penggunaan Pohon Keputusan untuk Mengevaluasi Alternatif Kapasitas 142

Perencanaan Kapasitas Pelayanan 146

Perencanaan Kapasitas dalam Pelayanan versus Manufaktur 146
Pemanfaatan Kapasitas dan Kualitas Pelayanan 147

Pertalian Konsep 148
 Permasalahan dan Solusinya 149
 Pertanyaan Diskusi 151
 Pertanyaan Objektif Rumah Sakit King Edward Hospital 154
 Latihan Praktik 157
 Bibliografi Pilihan 157

6 KURVA PEMBELAJARAN 158

Kurva Pembelajaran 159

Bagaimana Kurva Pembelajaran Dibentuk? 160

Analisis Logaritma 161
Tabel Kurva Pembelajaran 162
Estimasi Persentase Pembelajaran Berapa Lama Pembelajaran Berlangsung? 166

Pada Praktiknya, Berapa Banyak Pembelajaran yang Terjadi? 166

Pembelajaran Individu 166
Pembelajaran Organisasional 168

Pertalian Konsep 170
 Permasalahan dan Solusinya 171
 Pertanyaan Diskusi 172
 Pertanyaan Objektif 172
 Latihan Praktik 176
 Bibliografi Pilihan 176
 Catatan Kaki 176

BAGIAN DUA

PROSES MANUFAKTUR DAN PELAYANAN

7 PROSES MANUFAKTUR 178

Memahami Pengertian Proses Manufaktur 179

Pengelolaan Proses Manufaktur 181

Analisis Titik Impas (Break Even Analysis) 184

Desain Aliran Proses Manufaktur 186

Pertalian Konsep 192
 Permasalahan dan Solusinya 193
 Pertanyaan Diskusi 195
 Pertanyaan Objektif 195
 Kasus: Landmark Auto Parts, Inc. 198
 Latihan Praktik 201
 Bibliografi Pilihan 201
 Catatan Kaki 201

8 TATA LETAK FASILITAS 202

Analisis Empat Format Tata Letak yang Paling Umum 203

- Workcenter (Job Shop)* 204
- Perencanaan Tata Letak Sistematis* 207
- Lini Perakitan* 208
- Desain Lini Perakitan* 208
- Pemisahan Tugas* 214
- Tata Letak Fleksibel dan Berbentuk U* 214
- Penyeimbangan Lini Model Campuran* 214
- Sel* 216
- Tata Letak Proyek* 217

Tata Letak Jasa Ritel 219

- Servicescape* 220
- Tanda, Simbol, dan Artefak* 221

Tata Letak Perkantoran 222

- Pertalian Konsep* 222
- Permasalahan dan Solusinya* 223
- Pertanyaan Diskusi* 228
- Pertanyaan Objektif* 228
- Latihan Analitik: Mendesain Proses Manufaktur* 236
- Latihan Praktik* 239
- Bibliografi Pilihan* 239
- Catatan Kaki* 240

9 PROSES - PROSES DALAM PELAYANAN 242

Sifat Pelayanan 243

- Klasifikasi Operasional dari Pelayanan* 244

Pendesainan Organisasi Jasa 245

- Penstrukturan Service Encounter: Matriks Desain Sistem Pelayanan* 246
- Pengelolaan Variabilitas yang Dipengaruhi oleh Pelanggan* 249
- Penerapan Ilmu mengenai Perilaku dalam Service Encounter* 251

Pembuatan Cetak Biru Pelayanan dan Pencegahan Kegagalan 254

Tiga Desain Pelayanan yang Berbeda 255

- Pendekatan Garis Produksi* 255
- Pendekatan Pelayanan Mandiri* 257
- Pendekatan Perhatian Personal* 258
- Tujuh Karakteristik dari Sistem Pelayanan yang Dirancang dengan Baik* 260

Pertalian Konsep 261

- Pertanyaan Diskusi* 262
- Pertanyaan Objektif* 263
- Kasus: Praktik Dokter Umum di Inggris: Latihan dalam Menerjemahkan Syarat-Syarat Pelanggan ke dalam Syarat-Syarat Desain Proses* 264
- Latihan Praktik* 265
- Bibliografi Pilihan* 266
- Catatan Kaki* 266

10 ANALISIS DAN SIMULASI JALUR ANTREAN 268

Analisis Jalur Antrean dan Teori Antrean 269

- Gambaran Praktis dari Jalur Antrean* 270
- Sistem Antrean* 271

Model Jalur Antrean 279

- Perkiraan Waktu Tunggu Pelanggan* 290

Simulasi Jalur Antrean 293

- Contoh: Lini Perakitan yang Terdiri atas Dua Tahapan* 293
- Simulasi Spreadsheet* 297
- Program dan Bahasa Simulasi* 300

Pertalian Konsep 301

- Permasalahan dan Solusinya* 304
- Pertanyaan Diskusi* 307
- Pertanyaan Objektif* 308
- Kasus: Penempatan Staf Ruang Operasi di American University of Beirut Medical Center* 315
- Latihan Analitik: Pemrosesan Pesanan Pelanggan* 315
- Latihan Praktik* 318
- Bibliografi Pilihan* 319
- Catatan Kaki* 319

11 DESAIN DAN ANALISIS PROSES 320

Analisis Proses 321

- Contoh—Analisis Mesin Slot Las Vegas* 321
- Pembuatan Bagan Alir Proses* 324

Memahami Proses 326

- Buffering, Blocking, dan Starving* 326
- Make-to-Stock atau Make-to-Order* 327
- Pengukuran Kinerja Proses* 330
- Memetakan Proses Produksi dan Little's Law* 333

Keputusan Desain Pekerjaan 336

- Pertimbangan Perilaku dalam Desain Pekerjaan* 336
- Pengukuran dan Standar Pekerjaan* 337

Contoh Analisis Proses 338

- Aktivitas Operasional Pembuatan Roti* 338
- Aktivitas Operasional Restoran* 340
- Perencanaan Operasional Bus Umum* 342
- Reduksi Waktu Alir Proses* 345

Pertalian Konsep 348

- Permasalahan dan Solusinya* 349
- Pertanyaan Diskusi* 351
- Pertanyaan Objektif* 352
- Kasus: Golden Jade Casino* 358
- Latihan Praktik* 359
- Bibliografi Pilihan* 360
- Catatan Kaki* 360

12 KUALITAS SIX SIGMA 362**Manajemen Mutu Terpadu 363**

- Spesifikasi dan Biaya Kualitas 363*
- Pengembangan Spesifikasi Kualitas 363*
- Biaya Kualitas (Cost of Quality—COQ) 366*

Kualitas Six Sigma 368

- Metodologi Six Sigma 369*
- Peralatan Analitis untuk Six Sigma 370*
- Peran dan Tanggung Jawab Six Sigma 374*
- Sistem Shingo: Desain Gagal—Aman 375*

ISO 9000 dan ISO 14000 376

- Penentuan Tolok Ukur Eksternal untuk Perbaikan Kualitas 378*

Pertalian Konsep 379

- Pertanyaan Diskusi 380**
- Pertanyaan Objektif 381**
- Kasus: Manajemen Mutu—Toyota 383**
- Latihan Praktik 385**
- Bibliografi Pilihan 385**
- Catatan Kaki 386**

13 KENDALI MUTU STATISTIK 388**Kendali Mutu Statistik 389**

- Pemahaman dan Pengukuran Variasi Proses 390*
- Mengukur Kapabilitas Proses 392*

Prosedur Kendali Proses Statistik 397

- Kendali Proses dengan Pengukuran Atribut: Menggunakan p-Chart 398*
- Kendali Proses dengan Pengukuran Atribut: Menggunakan c-Chart 398*
- Kendali Proses dengan Pengukuran Variabel: Menggunakan $\bar{X}$ - Chart dan R-Chart 401*
- Bagaimana Membuat $\bar{X}$ - Chart dan R-Chart 402*

Sampling Penerimaan 406

- Desain dari Rencana Sampling Tunggal untuk Atribut 406*
- Kurva Karakteristik Operasi 408*

Pertalian Konsep 409

- Permasalahan dan Solusinya 411**
- Pertanyaan Diskusi 414**
- Pertanyaan Objektif 415**
- Kasus: Perusahaan Hot Shot Plastics 420**
- Kasus: Manajemen Mutu—Toyota 421**
- Latihan Praktik 422**
- Bibliografi Pilihan 423**
- Catatan Kaki 423**

LAMPIRAN B LB-1**LAMPIRAN C LC-1****LAMPIRAN D LD-1****LAMPIRAN E LE-1****LAMPIRAN F LF-1****LAMPIRAN G LG-1****LAMPIRAN H LH-1****LAMPIRAN I LI-1****INDEKS I-1**