

Kata Pengantar

Selamat datang di mata kuliah Manajemen Operasi. Di buku ini, kami menghadirkan suatu tampilan aktivitas fungsi operasi-operasi modern. Operasi adalah suatu wilayah manajemen menarik yang berpengaruh sangat besar terhadap produktivitas pada bidang manufaktur dan jasa. Sesungguhnya, hanya sedikit aktivitas yang berpengaruh besar pada kualitas kehidupan kita. Tujuan buku ini adalah menghadirkan pengenalan yang luas pada bidang operasi dengan cara yang realistis dan praktis. Manajemen operasi meliputi pencampuran dari berbagai topik, seperti akuntansi, teknik industri, manajemen, sains manajemen, dan statistika. Bahkan, jika Anda tidak berencana berkarier di bidang operasi, Anda pasti akan berhadapan dengan orang yang berkarier di bidang tersebut. Untuk itu, pemahaman yang kuat mengenai peranan operasi dalam suatu organisasi adalah suatu keuntungan besar. Buku ini juga akan membantu Anda untuk memahami bagaimana MO memengaruhi masyarakat dan kehidupan Anda. Tentunya, Anda akan lebih memahami bagaimana proses-proses yang terjadi saat Anda membeli makanan di Olive Garden, Red Lobster, atau Hard Rock Cafe memesan barang di Amazon.com, membeli komputer terkustomisasi dari Dell lewat Internet, atau dirawat di Arnold Palmer Hospital.

Walaupun banyak pembaca kami bukan dari Jurusan Manajemen Operasi, kami mengetahui mahasiswa pemasaran, keuangan, akuntansi, dan SIM akan menemukan banyak materi atau bahan yang menarik dan bermanfaat karena kami mengembangkan suatu pengetahuan kerja yang fundamental pada sisi operasi dari perusahaan. Lebih dari setengah juta pembaca dari edisi kami sebelumnya tampaknya mendukung dasar pemikiran kami ini.

TERSEDIA DALAM TIGA VERSI

Buku ini tersedia dalam dua versi: *Manajemen Operasi* Edisi Kesembilan dengan sampul keras, *Prinsip-prinsip Manajemen Operasi* Edisi Ketujuh dengan sampul tipis, serta *Operations Management* edisi fleksibel, yaitu suatu paket buku sampul tipis dan Student Lecture Guide yang unik. Ketiga buku ini mencakup Bab 1-17 yang sama. Namun, *Manajemen Operasi* Edisi Kesembilan dan edisi fleksibel juga terdapat enam modul kuantitatif di Bagian IV.

Cara Baru untuk Mengajarkan Pemecahan Masalah MO Tanpa pertanyaan, contoh-contoh kuantitatif dalam kotak adalah suatu alat pengajaran yang penting

bagi pembelajaran. Sekarang, contoh-contoh ini menerapkan suatu teknik baru untuk membuat topiknya sesuai dengan kehidupan sehari-hari dan membantu mahasiswa bersiap untuk mengerjakan pekerjaan rumah dan ujian. Kami merasa pendekatan pedagogis kami yang telah dikembangkan yang menuntun pembaca melalui setiap contoh adalah suatu peningkatan besar pada edisi ini. Sebagaimana dapat Anda lihat pada contoh di bawah ini, kami (1) menetapkan masalahnya; (2) menjelaskan pendekatan yang digunakan untuk menyelesaikan masalah tersebut; (3) menciptakan suatu solusi yang lengkap dan terperinci; (4) memberikan pemahaman tambahan mengenai relevansi dari solusi ini; (5) memberikan latihan pembelajaran dengan jawabannya. Dengan demikian, pembaca dapat mengubah masalahnya dan menyelesaikannya untuk mengetahui apakah mereka telah memahami tekniknya dengan baik; dan (6) memberikan masalah-masalah serupa dengan contoh tersebut.

Bahan yang Lebih Lengkap mengenai Manajemen Rantai Pasokan Pembahasan kami mengenai topik khusus ini telah dikembangkan. (Perinciannya dijelaskan di Bab 11 di bagian selanjutnya). Kami juga telah memberikan pembahasan pertama yang ada di dalam buku teks MO apa pun mengenai *outsourcing* sebagai strategi rantai pasokan pada Lampiran Bab 11.

Uji Diri Sendiri Di setiap akhir bab, terdapat bagian Uji Diri Sendiri untuk membantu pemahaman pelajar mengenai bahan yang baru mereka pelajari. Jawabannya muncul di Lampiran IV.

Overlay Membantu Mengajarkan Metode Jalur Kritis dan Rumah Kualitas Untuk membantu mahasiswa mengikuti langkah-langkah dari proses pencarian jalur kritis suatu proyek (Bab 3) atau membangun rumah kualitas (Bab 5), kami telah menciptakan *overlay* yang inovatif dan berwarna untuk memudahkan pemahaman topik ini.

PERUBAHAN BAB DEMI BAB

Untuk menyoroti revisi yang telah kami lakukan, berikut sedikit perubahan yang diurutkan bab demi bab. Kami telah menambahkan bahan baru mengenai manajemen rantai pasokan dengan revisi besar di Bab 11, “Manajemen Rantai Pasokan” dan penambahan Lampiran Bab 11, “Outsourcing sebagai Strategi Rantai Pasokan”. Bagian Uji Diri Sendiri telah ditambahkan di setiap bab. Sekarang, contoh-contoh (yang ditampilkan pada kotak untuk memisahkannya dari isi yang lain) mengikuti suatu gaya pedagogis yang baru dan telah dijelaskan di bagian Kata Pengantar.

Bab 1, “Operasi dan Produktivitas” Angka-angka terbaru mengenai pertumbuhan industri jasa, sebuah kotak *Penerapan MO* baru mengenai produktivitas di Starbucks, dan tiga soal pekerjaan rumah baru telah ditambahkan.

Bab 2, “Strategi Operasi di Lingkungan Global” Bab ini mengandung bahan-bahan yang telah direvisi mengenai perdagangan global, sebuah kotak *Penerapan MO* yang baru mengenai raksasa perbankan Wachovia, dan suatu bagan khusus mengenai kompetensi inti.

Bab 3, “Manajemen Proyek” Bab ini mencakup suatu *Profil Perusahaan Global* yang mutakhir mengenai pekerjaan Bechtel di Irak, sebuah kotak *Penerapan MO* yang baru mengenai Pentagon pasca 9/11, suatu ilustrasi baru mengenai analisis jalur kritis menggunakan transparansi, dan tiga soal pekerjaan rumah yang baru.

Bab 4, “Peramalan” Kami memulai bab ini dengan suatu *Profil Perusahaan Global* yang baru mengenai peramalan di Disney World, diikuti dengan sebuah kotak *Penerapan MO* yang baru tentang Olive Garden/Red Lobster dan FedEx. Kami juga telah menambahkan delapan soal pekerjaan rumah yang baru.

Bab 5, “Desain Produk dan Jasa” Perubahan besar pada bab ini adalah penggunaan transparansi untuk membuat rumah kualitas. Kami juga telah menambahkan bahan mutakhir mengenai pengembangan produk baru dan kompetisi berbasis waktu, sebuah kotak *Penerapan MO*, dan dua soal pekerjaan rumah yang baru.

Bab 6, “Mengelola Kualitas” Sebuah kotak *Penerapan MO* yang baru mengenai isu-isu kualitas di Mercedes, bahan baru tentang Six Sigma, *benchmarking*, dan perbaikan proses dengan diagram alir (Contoh 2), ditambah tiga soal pekerjaan rumah yang baru terdapat di bab ini.

Lampiran Bab 6, “Kendali Proses Statistik” Kami telah menambahkan sebuah kotak *Penerapan MO* yang baru mengenai penggunaan SPC di Frito-Lay, bahan tentang diagram-diagram SPC di Darden, lima soal pekerjaan rumah baru, dan sebuah kasus baru, “Farm to Fork—Quality at Darden Restaurants”.

Bab 7, “Strategi Proses” Kami telah menambah bahan mengenai pemilihan proses, memperbarui dan mengembangkan bagian tentang kustomisasi massal, menambahkan contoh baru tentang pemetaan aliran nilai, mengembangkan pembahasan RFID, serta menambah dua soal pekerjaan rumah baru.

Lampiran Bab 7, “Perencanaan Kapasitas” Kami telah menambahkan bahan baru mengenai *build-for-change* dan juga dua bagian *Penerapan MO*, “Terlalu Banyak Kapasitas di GM dan Ford” serta “Terlalu Sedikit Kapasitas di Darlymple Bay”. Bab ini juga mengandung bahan baru tentang manajemen kapasitas, suatu contoh soal baru, tiga soal pekerjaan rumah baru, dan revisi dari studi kasus di Arnold Palmer Hospital.

Bab 8, "Strategi Lokasi" Bahan tentang sistem informasi geografis telah direvisi dan dikembangkan, ada tiga soal pekerjaan rumah baru, dan ada satu tambahan studi kasus "Locating the Next Red Lobster Restaurant".

Bab 9, "Strategi Tata Letak" *Profil Perusahaan Global* tentang McDonald's telah ditulis ulang sepenuhnya. Kami juga telah mengembangkan pembahasan tentang ASRS dan *cross-docking*, merevisi pembahasan mengenai tata letak proses di Contoh 1 dan Contoh Soal 9.1, merevisi bagian *Penerapan MO* tentang lini penguraian mobil, menambah enam soal pekerjaan rumah baru, serta merevisi studi kasus tentang Arnold Palmer Hospital.

Bab 10, "Sumber Daya Manusia dan Rancangan Kerja" Kami memulai bab ini dengan *Profil Perusahaan Global* yang baru dan menarik tentang tim balapan NASCAR Rusty Wallace. Bagian *Penerapan MO* yang baru membahas kemacetan di kamar operasi. Terdapat satu contoh soal baru yang terkait dengan tim Rusty Wallace, dan dua soal pekerjaan rumah baru.

Modul A, "Perangkat Pengambilan Keputusan" Pada modul ini, kami telah merevisi pembahasan mengenai EVPI, menambahkan sebuah contoh soal pada topik tersebut, dan menambahkan lima soal pekerjaan rumah baru.

Modul B, "Pemrograman Linier" Sekarang, contoh perusahaan yang kita ikuti di sini memiliki produk-produk baru: x-pod dan Blueberry, dan kita telah menambahkan lima soal pekerjaan rumah baru.

Modul C, "Model Transportasi" Sekarang, modul ini memiliki tiga soal pekerjaan rumah baru.

Modul D, "Model Antrean" Kami telah menambahkan bagian *Penerapan MO* yang baru mengenai manajemen ruang gawat darurat pada modul ini, selain lima soal pekerjaan rumah baru.

Model E, "Kurva Pembelajaran" Sekarang, modul ini memiliki dua soal pekerjaan rumah baru.

Model F, "Simulasi" Sekarang, modul ini memiliki dua soal pekerjaan rumah baru.