

Peranan Manajemen Operasional dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan Ritel di PT Tsamaniya Amanah Mandiri

Raissalma Queena Alhilwa¹, Yanda Bara Kusuma²

^{1,2} Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

ARTICLE INFO

Article history:

Received Juni 20, 2024
Revised Juni 25, 2024
Accepted Juni 30, 2024
Available online 16 July, 2024

Keywords:

Operational Management, Operation Strategy, Company Performance

Keywords:

Manajemen Operasional, Strategi Operasional, Kinerja Perusahaan



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2024 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

"Retail is detail" said James Gulliver, which means that in a retail company every detail must be considered. Operations management is one of the keys to the successful arrangement of every detail of the activities in it so that the company's performance becomes organized. That way as a retail company that has been moving for decades, PT Tsamaniya Amanah Mandiri continues to develop the operational management strategies they use. In this study, the research focus lies on the effect of retail operations management on company performance. Data and information were collected through interviews with relevant personnel, analysis of internal and external data, and direct observation of the processes taking place at PT Tsamaniya Amanah Mandiri. Thereafter, analysis and interpretation are conducted on the data that has been collected, with the aim of gaining an in-depth understanding of the emerging findings. The methods used may involve statistical analysis, modeling, and theoretical approaches to support conclusions.

ABSTRACT

"Retail is detail" begitu kata James Gulliver yang dapat diartikan dalam perusahaan ritel setiap detail harus diperhatikan. Manajemen operasi adalah salah satu kunci dari keberhasilan susunan setiap detail kegiatan yang ada didalamnya sehingga kinerja perusahaan menjadi tertorganisir. Dengan begitu sebagai perusahaan ritel yang sudah bergerak selama puluhan tahun, PT Tsamaniya Amanah Mandiri terus mengembangkan strategi manajemen operasional yang mereka gunakan. Dalam penelitian ini, fokus penelitian terletak pada peranan manajemen operasi ritel terhadap kinerja perusahaan. Pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan wawancara dengan personel terkait, analisis data internal dan eksternal, serta pengamatan langsung terhadap proses – proses yang berlangsung di PT Tsamaniya Amanah Mandiri. Setelah itu, analisis dan interpretasi dilakukan pada data yang telah dikumpulkan, dengan tujuan mendapatkan pemahaman mendalam terhadap temuan yang muncul. Metode yang digunakan dapat melibatkan analisis statistik, pemodelan, dan pendekatan teoritis untuk mendukung kesimpulan.

PENDAHULUAN

Perkembangan pada dunia usaha semakin pesat mengakibatkan persaingan – persaingan yang semakin ketat di setiap jenis usaha baik yang bergerak di bidang industri, perusahaan dagang maupun jasa salah satunya perusahaan ritel. Perusahaan ritel adalah badan usaha yang memiliki fokus pada penjualan jasa atau produk kepada perorangan atau rumah tangga, biasanya badan usaha ini menjual jasa atau produk mereka melalui lokasi fisik seperti toko atau platform online. Perusahaan ritel di seluruh dunia memiliki fokus penjualan dan jenis toko berbeda, termasuk toko kelontong, diskon, independen, *department store*, listrik, tingkat kenyamanan dan jenis barang – barang yang khusus atau tertentu saja.

PT Tsamaniya Amanah Mandiri merupakan salah satu perusahaan ritel dengan berfokus pada penjualan kebutuhan pokok rumah tangga. PT Tsamaniya Amanah Mandiri berlokasi di Kertosono, Nganjuk, Jawa Timur. PT Tsamaniya Amanah Mandiri memiliki kurang lebih 16 cabang yang tersebar dikaresidenan Kediri. Sebelum dilakukan pemusatan pada tahun 2022, seluruh cabang PT Tsamaniya Amanah Mandiri memiliki manajemen operasional yang tidak sama sehingga dengan adanya perbedaan yang cukup signifikan hal ini berpengaruh pada penjualan.

Pada Global Retail Development Index (GRDI) 2017 yang dirilis oleh lembaga konsultan A.T Kearney, pasar ritel di Indonesia bertahan pada 10 besar. Dari 30 negara berkembang diseluruh dunia, pasar ritel Indonesia berada pada posisi 8 dengan skor 55,9 dari skor paling tinggi 100 (Kearney, 2017).

*Corresponding author

Email: 21042010269@student.upnjatim.ac.id, yanda.bara.adbis@upnjatim.ac.id

Pada Juni 2020 rekor pertumbuhan penjualan ritel Indonesia yang dilaporkan sebesar -14.4 % ini naik sebesar -20.6 % untuk Mei 2020. Data Pertumbuhan Penjualan Ritel Indonesia diperbarui bulanan, dengan rata-rata 8.8 % dari Januari 2011 sampai Juni 2020, dengan 114 observasi.

Persaingan perusahaan ritel dalam perkembangannya juga tidak terlepas dari kinerja yang diberikan oleh perusahaan tersebut terhadap citra dan kepercayaan dari konsumen, sehingga perusahaan ritel khususnya PT Tsamaniya Amanah Mandiri perlu untuk memperhatikan kinerja perusahaannya. Untuk menciptakan kinerja perusahaan yang baik, PT Tsamaniya Amanah Mandiri perlu untuk terus mengembangkan strategi manajemen operasional dalam mensukseskan keberlangsungan usaha mereka. Strategi – strategi yang digunakan terus mengalami peningkatan dan diambil evaluasi untuk strategi baru lainnya.

Menurut **Nigel Slack, Alistair Brandon-Jones, dan Robert Johnston (2023)** manajemen operasi adalah tentang bagaimana organisasi menciptakan dan memberikan layanan dan produk. Manajemen operasi menurut Daft (Dalam Rusdiana, 2019:19) adalah bidang yang memfokuskan pada produksi barang, serta penggunaan alat – alat dan teknik – teknik khusus untuk memecahkan masalah.

Strategi operasional telah terbukti menjadi bagian penting dalam setiap bisnis agar kegiatan bisnis dapat setidaknya sama atau bahkan lebih baik dari kompetitor. Hal ini menunjukkan bahwa strategi operasional menjadi salah satu faktor pembentuk kinerja perusahaan yang optimal. Operasional yang baik pasti sudah direncanakan dari berbagai kumpulan ide strategi yang membentuknya.

Menurut Kompri (2020:2) Kinerja atau Performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan target, tujuan, visi serta misi organisasi yang dituangkan lewat perencanaan strategis suatu organisasi. Dengan begitu kinerja perusahaan dapat diartikan sebagai tingkat pencapaian, pelaksanaan, hasil kerja oleh orang – orang yang berkecimpung di dalamnya sebagai tolak ukur dalam menciptakan nilai tambah jangka panjang perusahaan.

Manajemen operasional memiliki pengaruh yang sangat penting dalam membentuk kinerja perusahaan yang baik dan optimal. Perusahaan tentulah menggunakan berbagai strategi dalam meningkatkan usahanya terlebih lagi untuk meningkatkan kualitas tenaga kerja mereka. Dengan kualitas tenaga kerja yang baik, manajemen operasional yang direncanakan bisa berjalan dengan lancar. Hal ini akan memicu pergerakan kinerja perusahaan menjadi semakin optimal. Metrik lainnya yang dapat mengukur kinerja perusahaan adalah strategi operasional. Strategi operasional adalah awal mula dari manajemen operasional itu terjadi. Strategi operasional yang matang menghasilkan perencanaan manajemen operasional secara keseluruhan yang optimal. PT Tsamaniya Amanah Mandiri merupakan perusahaan ritel yang sudah berjalan selama puluhan tahun. Akan tetapi dalam perjalanan perkembangan perusahaan, PT Tsamaniya Amanah Mandiri mengalami beberapa kendala operasional yang salah satunya mengakibatkan beberapa cabang harus tutup. Pemusatan operasional yang dilakukan oleh PT Tsamaniya ini membuahkan hasil yang cukup baik akan tetapi masih ada beberapa kendala yang terjadi pada operasional di beberapa cabang mereka.

Setelah mempertimbangkan beberapa hal serta berdasarkan izin dari Program Studi Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur, maka peneliti berkeinginan untuk melakukan magang di perusahaan ritel. Dengan mengikuti program magang, peneliti beranggapan untuk dapat mengetahui dan memahami kondisi dalam manajemen operasional pada dunia kerja secara langsung. Peneliti mendapatkan kesempatan untuk magang di perusahaan ritel yaitu di PT Tsamaniya Amanah Mandiri, sehingga peneliti tertarik mengambil judul untuk artikel jurnal ini yaitu tentang “Peranan Manajemen Operasional Terhadap Kinerja Perusahaan Ritel Di PT Tsamaniya Amanah Mandiri”

KAJIAN TEORIS

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

Tujuan manajemen operasional itu sendiri yaitu, yang pertama untuk mengurangi biaya dalam kegiatan organisasi dengan meminimalkan biaya produksi yang akan dibuat, kedua untuk meningkatkan kualitas sebuah organisasi dengan memastikan bahwa barang atau jasa yang dihasilkan

oleh organisasi bisa menghasilkan kualitas yang bagus ataupun sesuai dengan standar yang diminta, ketiga yaitu untuk mengurangi waktu yang terbuang sia-sia pada saat proses produksi yang berjalan, dengan mengontrol waktu yang semaksimal mungkin.

Pengertian Strategi operasional

Strategi operasional sangat penting bagi Perseroan karena dapat mempengaruhi tujuan Perseroan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Strategi operasional, juga dikenal sebagai keunggulan kompetitif atau prioritas kompetitif, dapat dilakukan melalui biaya, kualitas, ketergantungan, dan kecepatan pengiriman (Ferrera et al., 2020). Jenis strategi operasi (biaya, kualitas, fleksibilitas, dan pengiriman) dipelajari sebagai variabel yang berbeda, sedangkan integrasi rantai pasokan juga memiliki beberapa dimensi pada perusahaan manufaktur di Inggris (Kumar et al., 2020)

Kinerja perusahaan

Menurut Kompri (2020:2) Kinerja atau Performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan target, tujuan, visi serta misi organisasi yang dituangkan lewat perencanaan strategis suatu organisasi. Syahputra, dkk (2022) mengemukakan bahwa Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Kinerja memiliki dasar kunci dalam pengembangan suatu perusahaan secara efektif dan efisien yaitu penilaian kinerja. Menurut Adhari (2020:91) manfaat penilaian kinerja yaitu sebagai evaluasi antar individu dalam organisasi, pengembangan diri setiap individu dalam organisasi, pemeliharaan sistem, dan dokumentasi penilaian kinerja.

METODE PENELITIAN

Fokus Penelitian

Penulisan artikel ini berfokus pada lingkup tertentu seperti peran manajemen operasional dan strategi operasional yang berkaitan dengan kinerja perusahaan, analisis data, atau bidang lainnya yang relevan dengan kebutuhan dan kepentingan PT Tsamaniya Amanah Mandiri.

Lokasi Penelitian

Lokasi dari penelitian ini berada di kantor pusat PT Tsamaniya Amanah mandiri yang berada di Kertosono, Nganjuk, Jawa Timur. Pemilihan lokasi ini berdasarkan kepentingan peneliti yang melakukan kegiatan magang pada perusahaan tersebut dan perusahaan tersebut memiliki data yang dibutuhkan untuk mendukung penelitian ini, khususnya dalam hal manajemen operasional dan kinerja perusahaan.

Teknik Pengumpulan Data

Proses magang dilanjutkan dengan pengumpulan data dan informasi terkait dengan fokus magang. Hal ini melibatkan wawancara dengan personel terkait, analisis data internal dan eksternal, serta pengamatan langsung terhadap kegiatan – kegiatan yang berlangsung di PT Tsamaniya Amanah Mandiri. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif dan mendetail terhadap isu – isu yang relevan dengan fokus magang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Operasional di PT Tsamaniya Amanah Mandiri

Salah satu upaya terbesar dari manajemen operasional yang ada di PT Tsamaniya Amanah Mandiri adalah pemusatan operasional yang perencanaannya sudah dilakukan selama belasan tahun. Dengan adanya pergantian direksi utama, rencana pemusatan operasional bisa terlaksana hampir sempurna seperti perencanaan awal. Pemusatan ini sangat terasa menguntungkan pada beberapa sisi seperti pembayaran pajak, pengelolaan faktur pajak, dan *supply chain* yang berjalan lebih optimal. Cabang – cabang Tsamaniya memiliki fokus untuk penjualan sehingga tidak lagi memikirkan hal lain diluar penjualan terlebih masalah kendala operasional secara keseluruhan karena semua sudah terkontrol dan diawasi langsung oleh manajer operasional dan tenaga kerja yang ada di kantor pusat.

Strategi Operasi di PT Tsamaniya Amanah Mandiri

Untuk menetapkan strategi manajemen operasional yang berkualitas dalam rangka mencapai keunggulan kompetitif yang tepat maka ada tiga langkah utama yang dilakukan oleh perusahaan yaitu :

1. Analisis Lingkungan; Identifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman untuk memahami pelanggan, industri, dan lingkungan kompetitif Anda.
1. Menentukan misi perusahaan ; Ini menentukan alasan keberadaan perusahaan dan menentukan nilai produk yang dihasilkannya.
2. Kembangkan strategi ; Membangun keunggulan kompetitif seperti harga rendah, fleksibilitas dalam desain dan konten, kualitas, pengiriman cepat, keandalan, layanan pelanggan, dan jangkauan produk yang luas.

Strategi operasi yang digunakan oleh PT Tsamaniya Amanah Mandiri sudah disama ratakan dalam penerapannya. Setiap cabang memiliki manajemen operasional yang sama rata sehingga semuanya lebih terkontrol dan bisa berjalan dengan optimal, akan tetapi pada beberapa cabang yang memiliki nilai kurang dari segi tingkat penjualannya, Sumber Daya Manusia, Sumber Daya Alam penunjang, lingkungan, dan beberapa hal lainnya, manajer operasional akan memfokuskan strategi khusus untuk operasional pada cabang yang memiliki kendala tersebut sesuai dengan kendala cabang.

Keputusan Utama Manajemen Operasional di PT Tsamaniya Amanah Mandiri

Strategi dalam dunia ritel yang telah ditetapkan PT Tsamaniya Amanah Mandiri merupakan salah satu dari tiga pilihan strategi yang tercermin dalam keputusan fungsionalnya. Adapun dalam fungsi operasional sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, maka implementasi strategi operasional terlihat dalam keputusan penting dalam manajemen operasional. Berikut digambarkan bahwa delapan keputusan utama dalam manajemen operasional perusahaan akan berbeda apabila diterapkan pada perusahaan yang bergerak dibidang barang dan jasa serta pada perusahaan yang menetapkan strategi berbeda.

Tabel 1. Strategi Operasional di PT Tsamaniya Amanah Mandiri dalam perbandingannya dengan perusahaan jasa.

Penyedia Produk Kebutuhan Pokok Rumah Tangga		
1. Kualitas	Kualitas Obyektif	Kualitas Subyektif
2. Proses dan Kapasitas	Tidak ada keterlibatan konsumen dalam prosesnya. Kapasitasnya dapat melebihi permintaan karena dapat disimpan dan juga dipindahkan.	Terdapat keterlibatan oleh konsumen secara langsung dalam prosesnya. Kapasitas biasanya diharuskan sesuai dengan permintaan
3. Lokasi	Berada di sekitar lingkungan masyarakat	Diperlukan untuk lebih dekat dengan lingkungan masyarakat
4. Sumber Daya Manusia	Fokus pada skill yang dimiliki, teknis, upah, berdasarkan output	Para pekerja berinteraksi langsung dengan konsumen, dengan standar yang bervariasi
5. Manajemen Rantai Pasokan	<i>Supply chain</i> memiliki hubungan yang sangat penting	Hubungan <i>supply chain</i> penting tetapi tidak difokuskan
6. Persediaan	Semua jenis persediaan	Tidak dapat disimpan sehingga harus memiliki cara lain melayani perubahan permintaan
7. Penjadwalan	Penjadwalan yang meliputi kemampuan menyimpan mempengaruhi kecepatan output	Sering terjadi perubahan jadwal
8. Pemeliharaan	Fokus pada upaya untuk pencegahan	Fokus pada upaya untuk perbaikan.

Audit manajemen sebagai kontrol dalam manajemen operasional Cabang Tsamaniya

Audit manajemen merupakan salah satu hal penting dalam mengelola operasional yang ada di Tsamaniya. Audit sendiri dilakan setiap satu bulan sekali ke 16 cabang Tsamaniya yang tersebar di daerah kediri, Nganjuk, dan sekitarnya. Dengan adanya Audit manajemen, pihak manajemen operasional bisa terjun langsung mengetahui permasalahan yang ada di cabang. Setiap cabang memiliki permasalahan masing – masing yang bisa mempengaruhi operasional keseluruhan. Fungsi dari audit manajemen yang ada di Tsamaniya ini guna mencari solusi dari permasalahan yang ada di cabang. Audit Manajemen berfokus pada evaluasi hasil dari penerapan strategi operasional pada setiap cabang. Kinerja karyawan sangat mempengaruhi kepada kinerja perusahaan. Tidak hanya mengatasi permasalahan operasional yang ada dicabang, audit manajemen juga dilakukan untuk mengevaluasi kinerja karyawan yang ada di cabang. Ketika pihak manajemen operasional mendapatkan laporan mengenai kinerja karyawan yang kurang, maka ketika audit pihak HRD akan langsung memanggil yang bersangkutan untuk diberikan arahan. Citra perusahaan yang baik terbentuk dari kinerja perusahaan baik pula.

Pengaplikasian POS Sebagai Kontrol Kegiatan Operasional Dalam Jaringan

Kegiatan operasional di PT Tsamaniya Amanah Mandiri berpusat pada satu jaringan dalam aplikasi yang bersama POS. Tampilan POS pada setiap divisi akan berbeda – beda. Pos setiap harinya diawasi oleh Tim ICT agar setiap kegiatan yang ada di kantor pusat dan di cabang dapat terawasi, begitu

juga dengan ketika ada kendala maka bisa langsung ditangani. POS sendiri masih terus dipelajari hingga saat ini untuk memperlancar kegiatan operasional di sana. Tidak hanya sebagai penunjang kegiatan operasional dalam jaringan, POS juga berguna sebagai jurnal refleksi bagi setiap divisi, penyimpanan data tahunan, arsip data milik setiap divisi. Hal ini sesuai dengan peran dasar manajemen operasi dalam perusahaan adalah peran transformasinya dalam proses mengubah input seperti bahan baku menjadi barang jadi dan jasa.

Peran Manajemen Operasional dalam Kinerja perusahaan Ritel

Hal ini dilakukan setelah analisis lingkungan, perusahaan diharapkan mampu memperoleh gambaran yang cukup mengenai kondisi eksternal dan internalnya. Dengan demikian faktor-faktor yang merupakan kekuatan, kelemahan, kesempatan dan ancaman sudah mampu terdefinisi dengan jelas. Berdasarkan hal ini, manajemen puncak suatu perusahaan ritel harus mempunyai perspektif mengenai manfaat baru tentang fungsionalitas, tentang apa yang akan ditawarkan kepada objek penyediaan kebutuhan dan masyarakat dimasa depan. Perspektif mengenai apa sesungguhnya kompetensi inti baru yang akan dibutuhkan untuk menciptakan manfaat baru. Strategi manajemen operasi harus mampu mengidentifikasi apa yang harus dilakukan sekarang untuk memotong masa depan, harus mengetahui kompetensi – kompetensi apa yang harus akan dibangun sekarang, sehingga nantinya suatu perusahaan ritel bisa meraih bagian yang cukup besar dari masa depan di arena peluang yang sedang bermunculan.

Strategi operasional yang direncanakan secara matang bagi perusahaan ritel sangatlah penting untuk mengoptimalkan segala detail yang ada di dalamnya. Erat kaitannya dengan strategi operasi dalam membentuk kinerja perusahaan, setiap detail yang ada pada perusahaan ritel harus dapat berjalan dengan optimal sebagai bentuk suksesnya manajemen operasi perusahaan tersebut.

SIMPULAN

Peran manajemen operasional dalam membentuk kinerja perusahaan ritel sangatlah penting mengingat operasional adalah kunci dari setiap detail yang ada di dalamnya. Kinerja perusahaan yang optimal terbentuk dari strategi operasi yang berjalan sesuai dengan alur rencana. Proses manajemen operasional yang diungkapkan dalam karya ilmiah ini secara teoritis bukanlah hal yang mudah, akan tetapi dalam hal praktiknya (operasinya) melaksanakan proses yang sederhana ini merupakan pekerjaan yang sangat berat. Untuk mencapai suatu tujuan tentunya harus dibangun strategi yang matang, sehingga dalam operasi dilapangan akan lebih terkoordinasi dengan strategi yang sudah dibangun sebelumnya. Manajemen operasional dalam dunia ritel memiliki fokus pada hal – hal kecil yang menjadi pembentuk dalam suksesnya manajemen operasi mereka. Strategi yang direncanakan akan selalu mengalami perubahan sesuai dengan kebutuhan pasar. Persaingan yang semakin ketat antar perusahaan juga menjadi faktor dalam pembentukan strategi operasi. Dengan begitu, saran yang dapat diberikan untuk PT Tsamaniya Amanah Mandiri adalah dengan terus mengembangkan strategi operasi yang digunakan untuk meraih capaian utama dari perusahaan. Hal ini juga mendorong pada citra perusahaan yang baik bagi masyarakat dengan catatan kinerja perusahaan yang baik.

REFERENSI

- Adhari, I. Z. (2020). *Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management & Motivasi Kerja*. Pasuruan: Qiara Media.
- Ambarwati, R., & Supardi. (2021). *Manajemen Operasional Dan Implementasi Dalam Industri*. Jawa Tengah: Pustaka Rumah Cinta
- C. DATA, "Indonesia Pertumbuhan Penjualan Ritel," *ceicdata.com*, 2023. [https://www.ceicdata.com/id/indicator/indonesia/retail-salesgrowth#:~:text=Pertumbuhan Penjualan Ritel Indonesia dilaporkan,-03%2C dengan 147 observasi.](https://www.ceicdata.com/id/indicator/indonesia/retail-salesgrowth#:~:text=Pertumbuhan%20Penjualan%20Ritel%20Indonesia%20dilaporkan,-03%2C%20dengan%20147%20observasi.&context=detail) (accessed Dec. 12, 2022).
- Ferreira, J., Coelho, A., & Moutinho, L. (2020). *Dynamic capabilities, creativity and innovation capability and their impact on competitive advantage and firm performance: The moderating role of entrepreneurial orientation*. *Technovation*, 92–93(July), 0–1. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2018.11.004>
- Johnston, R., Shulver, M., Slack, N., Clark Robert Johnston, G., & Clark, G. (2021). *Service Operations Management* (5th ed.). Pearson Education Limited.
- Kompri. (2020). *Manajemen Kinerja (Pertama)*. Yogyakarta: Expert.
- Kumar, V., Jabarzadeh, Y., Jehouni, P., & ... (2020). Learning orientation and innovation performance: the mediating role of operations strategy and supply chain integration. ... *Chain Management: An ...* <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/SCM-05-2019-0209/full/html>
- Parinduri, L., Hasdiana, S., Purba, P. B., Sudarso, A., Marzuki, I., Armus, R., & Refelino, J. (2020). *Manajemen Operasional: Teori dan Strategi*. Yayasan Kita Menulis. Pratama, Siswa. *Analisa Pengaruh Sumberdaya*

Manusia, Prasarana Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Studi Pada Pegawai Universitas Pembangunan Panca Budi Medan. no. 1, 2019, pp. 235-49
Rusdiana H. A. 2019. *Manajemen Operasi*. Bandung : CV Pustaka Setia.