



**PENGENDALIAN PROSES OPERASI DALAM UPAYA MENJAGA  
KUALITAS PELAYANAN PADA CV. ANDHINI JEMBER**  
*(Operation process control in the effort maintaining quality service  
at CV. Andhini Jember)*

**SKRIPSI**

Oleh :  
**Robet casidi**  
Nim: 050910292002

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA NON REGULER  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**



**PENGENDALIAN PROSES OPERASI DALAM UPAYA MENJAGA  
KUALITAS PELAYANAN PADA CV. ANDHINI JEMBER**

*(Operation process control in the effort maintaining quality service  
at CV. Andhini Jember)*

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Administrasi Niaga (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

**Oleh :**

**Robet casidi**

**Nim: 050910292002**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA NON REGULER  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**

## **PERSEMBAHAN**

Sujud syukur kepada Sang Kholiq Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW persembahkan skripsi ini untuk:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda H.Moch.Baridi dan ibunda Hj,Nanik Nurjayati tercinta yang senantiasa memberikan do'a, limpahan kasih sayang, serta motivasi dan semangat untuk selalu belajar dan berusaha memahami arti kehidupan.
2. Adik dan Saudaraku Dewi, Wildan, dan Vina, yang selalu memberikan dukungan dan semangat berarti dan bermanfaat untukku.
3. Guru-guruku dari TK sampai perguruan tinggi yang terhormat, yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis dengan penuh kesabaran.
4. Ninik Sri Wahyuni atas perhatian dan cinta kasihnya yang selalu memberikan semangat, dorongan dan memberikan waktunya untuk menjalani hidup yang panjang
5. Almamater yang saya banggakan Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

## **MOTTO**

Perencanaan dan pengawasan produksi adalah semata-mata untuk mengkoordinasikan kegiatan bagian yang langsung atau tidak langsung dalam berproduksi, sehingga perusahaan betul-betul dapat menghasilkan barang-barang atau jasa dengan efektif dan efisien serta memenuhi sasaran lainnya.

(Sofjan Assauri)

---

\*) Assauri, Sofjan. 2008. *Manajemen Produksi dan Operasi , Edisi Revisi*. Jakarta: LPFE Universitas Indonesia.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Robet Casidi

NIM : 050910292002

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul ***“Pengendalian proses operasi dalam upaya menjaga kualitas pelayanan pada CV.Andhini Jember*** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi mana pun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 28 September 2011

Yang menyatakan,

Robet Casidi

NIM 050910292002

**SKRIPSI**

**PENGENDALIAN PROSES OPERASI DALAM UPAYA MENJAGA  
KUALITAS PELAYANAN PADA CV. ANDHINI JEMBER**  
*(Operation process control in the effort maintaining quality service  
at CV. Andhini Jember)*

Oleh

Robet Casidi

NIM 050910292002

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Suhartono, MP

Dosen Pembimbing Anggota : Hari karyadi, SE.AK,MSA

## PENGESAHAN

Telah diterima dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 14 Oktober 2011

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua

Sekretaris

Drs. Sugeng Iswono, MA  
NIP. 19540202 198403 1 004

Drs Suhartono, MP  
NIP. 19600214 198803 1 002

Anggota Tim Penguji:

1. Hari Karyadi, SE. AK, MSA  
NIP. 19720211 199903 1 003

( )

2. Ika Sisbintari, S. Sos, MAB  
NIP. 19740207 200501 2 001

( )

3. Drs. Sri Wahyuni, M.Si  
NIP. 19560409 198702 2 001

( )

Mengesahkan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas jember

Dekan

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA  
NIP. 195207 27 198103 1 003

## RINGKASAN

**Pengendalian proses operasi dalam upaya menjaga kualitas pelayanan pada CV.Andhini Jember:** Robet Casidi, 050910292002; 2011: 70 halaman. Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tentang pengendalian proses operasi jasa CV.Andhini.dalam upaya menjaga kualitas pelayanan Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi. Data yang sudah diperoleh selanjutnya dianalisis dengan menggunakan analisis domain dan analisis taksonomi. Penentuan informan untuk memperoleh data yang lengkap dalam penelitian, informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah Bapak Waspo Adi Susilo selaku Direktur, Bapak Sugeng Pracoyo selaku administrasi dan gudang, Bapak Febri sebagai pengawas operasi, dan berbagai tenaga kerja atau teknisi operasi perusahaan CV. Andhini untuk memberikan informasi yang dibutuhkan dalam menjawab hal – hal yang berkaitan dengan penelitian.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah Pelaksanaan pengendalian operasi CV.Andhini dilakukan dengan mengontrol pada tiap tahapan operasi mulai dari tahapan input proses hingga output. Semua tahapan proses operasi pada CV.Andhini tersebut diawasi secara penuh oleh perusahaan. Mulai dari persiapan pekerjaan sampai dengan finishing, Penyimpangan yang terjadi pada kegiatan operasi CV.Andhini rata-rata 4%. Faktor sosialisasi adalah hal terpenting dalam menghadapi resiko komplai. ketelitian kerja adalah hal yang harus dilakukan. Namun dari total operasi yang dilakukan kegiatan yang dilakukan CV. Andhini cukup baik, Pengendalian kegiatan operasi CVAndhini dilakukan secara intensif oleh direktur dan ahli tehnik lapangan terhadap tenaga kerja lapangan. agar layanan operasi yang dilakukan menghasilkan jasa berkualitas selesai dengan baik, tepat waktu dan kepuasan konsumen dapat dirasakan.



## PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul pengendalian proses operasi dalam upaya menjaga kualitas pelayanan pada CV.Andhini (*Operation process control in the effort maintaining quality service at CV. Andhini Jember*)

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata (S1) pada Program Studi Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Drs. Suhartono,MP selaku Dosen Pembimbing Utama atas bimbingan dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Hari Karyadi, SE.MSA, AK selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam penulisan skripsi ini.
4. Drs. Sugeng Iswono, MA selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama menjadi mahasiswa.
5. Bapak Waspo adi susilo Direktur CV.Andhini yang telah memberikan ijin untuk penelitian, dan Seluruh kariyaan CV.Andhini yang telah memberikan informasi operasional Perusahaan sehingga membantu penulis selama penelitian.
6. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah membantu kelancaran selama studi.
7. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Niaga Non Reguler atas semangat dan persahabatannya selama ini.
8. Keluarga Besar Warung Bebas, Raung, Tekad adventure, dan sahabat perkuliahanku Achdiyat, Dani, Candyolanda, Haris, terima kasih telah memberi

dukungan, semangat dan doanya sehingga penulis tetap bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis sadar masih banyak ketidaksempurnaan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi. Untuk itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan selanjutnya. Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat yang berguna bagi kita semua. Amin.

**Jember, 28 September 201**

**Penulis**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	6
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	7
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Manajemen Produksi dan Operasi .....	8

2.1.2	Pengertian Produksi dan Operasi .....	10
2.2	Pengendalian .....	10
2.2.1	Pengertian pengendalian.....	10
2.3	Proses produksi dan operasi.....	11
2.3.1	Pengertian Proses Produksi dan Operasi.....	11
2.3.2	Jenis-jenis Proses Produksi dan Operasi.....	11
2.4	Pengendalian Proses Produksi dan Operasi .....	13
2.4.1	Pengertian Pengendalian Proses Produksi dan Operasi .....	13
2.4.2	Jenis Pengendalian Dalam Manajemen Operasi .....	14
2.4.3	Tujuan Pengendalian Proses Produksi dan Operasi .....	15
2.5	Jasa .....	15
2.6	Kualitas .....	16
2.7	Layanan.....	17
2.7.1	Pengertian Layanan.....	17
2.8	Kualitas Pelayanan .....	18
2.9	penelitian Terdahulu .....	20
<b>BAB 3</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
3.1	Tipe Penelitian .....	23
3.2	Tahap Persiapan .....	24
3.2.1	Studi Kepustakaan .....	24
3.2.2	Menentukan Lokasi Penelitian .....	24
3.2.3	Observasi Pendahuluan .....	24
3.2.4	Menentukan Karakteristik Informan.....	25
3.3	Tahap Pengumpulan Data .....	26
3.4	Tahap Analisis Data.....	27
3.5	Tahap pemeriksaan keabsahan data.....	28
3.6	Tahap Penarikan Kesimpulan.....	29

<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	30
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	30
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	30
4.1.2 Lokasi Perusahaan.....	30
4.1.3 Organisasi Perusahaan.....	31
4.1.4 Tujuan Perusahaan.....	34
4.1.5 Tenaga Kerja Perusahaan.....	35
4.1.6 Sistem Pengupahan.....	36
4.1.7 Jam Kerja Karyawan.....	36
4.1.8 Kegiatan Pemasaran.....	37
4.2 Deskripsi dan Hasil Penelitian.....	38
4.2.1 Kegiatan Operasi CV. Andhini.....	38
4.2.2 Tahap <i>Input</i> .....	38
4.2.3 Tahap Proses.....	42
4.2.4 Tahap <i>Out put</i> .....	45
4.3 Pembahasan.....	45
4.3.1 Kegiatan Pengendalian Operasi.....	45
4.3.2 Pengendalian pada Tahap Input.....	46
4.3.3 Pengendalian pada Tahap Proses.....	50
4.3.4 Pengendalian pada Tahap <i>Output (Finishing)</i> .....	54
4.3.5 Spesifikasi Kualitas Jasa Operasi.....	57
4.3.6 Komplain dan Hasil Jasa CV. Andhini.....	58
4.3.7 Interpretasi.....	61
<b>BAB 5 KESIMPULAN</b>	
5.1 kesimpulan.....	67
5.2 Saran .....	67
<b>DAFTAR BACAAN</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Jumlah kegiatan operasi dan jumlah complain selama tahun 2007-2009...	6
2.1 Sepuluh dimensi kualitas jasa .....	19
2.2 Perbedaan dengan penelitian terdahulu .....	20
2.3 Persamaan dengan penelitian terdahulu .....	22
3.1 Analisis Domain.....	27
3.2 Analisis Taksonomi.....	28
4.1 Schedule Operasi CV.Andhini.....	39
4.2 Jenis dan jumlah alat pemasangan .....	40
4.3 Jenis dan jumlah alat pembantu pemasangan .....	41
4.4 Ceklis pada pemasangan trafo distribusi 2o KVfase tiga %) KVA .....	54
4.5 Matrix pengendalian proses operasi CV.Andhini .....	56
4.6 Jumlah kegiatan operasi dan jumlah complain selama tahun 2007-2009 ...	58
4.7 Analisis domain .....	63
4.8 Analisis taksonomi .....	64

## **DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
1.1 Proses operasi CV.Andhini .....	4
2.1 Sistem produksi dan operasi .....	9
4.1 Struktur organisasi .....	32
4.2 Proses operasi CV.Andhini .....	38

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- A. Surat Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember
- B. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari CV.Andhini
- C. Daftar Konsultasi atau Bimbingan Skripsi
- D. Pedoman Wawancara
- E. Data Material Operasi CV. Andhini
- F. Foto Dokumentasi