Manajemen Operasional Jasa

Penulis:

Agus Seswandi

Burhan

UNILAK PRESS

Manajemen Operasional Jasa

Copyright @ 2025

Penulis: Agus Seswandi, Burhan
Editor: Aqila R
Desain Cover : Fazila Z
Desain Isi: Nakhlah H

Cetakan pertama, September 2025
vii+111 halaman: 21 x 29 cm
ISBN:

Penerbit:
Unilak Press
Jalan Yos Sudarso KM. 08, Rumbai, Pekanbaru
Whatshaap: 0853-7869-2035
Email: unilakpress@unilak.ac.id
Homepage: https://press.unilak.ac.id

Hak cipta dilindungi undang-undang: (UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 28 TAHUN 2014 TENTANG HAK CIPTA). Dilarang memperbanyak atau menyalin, memfoto kopi, merekam (audiovisual) sebagian atau seluruh bagian buku ini dalam bahasa atau bentuk apa pun, kecuali untuk kepentingan resesnsi dan rujukan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan ke hadirat Allah Swt atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga buku *Manajemen Operasional Jasa* ini dapat diselesaikan dengan baik. Buku ini disusun sebagai upaya untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai prinsip, strategi, dan praktik operasional dalam industri jasa yang terus berkembang pesat di era modern.

Buku ini ditujukan bagi mahasiswa, praktisi, dan siapa saja yang tertarik untuk memahami bagaimana layanan jasa dikelola secara efektif dan efisien. Materi yang disajikan mencakup berbagai aspek, mulai dari konsep dasar manajemen jasa, perencanaan dan pengendalian operasi jasa, strategi pelayanan pelanggan, hingga inovasi dalam pengalaman layanan. Diharapkan pembaca dapat memperoleh wawasan praktis yang dapat diterapkan dalam dunia kerja maupun penelitian.

Dalam penyusunan buku ini, penulis berusaha menyajikan materi dengan bahasa yang mudah dipahami serta dilengkapi contoh-contoh nyata dari berbagai sektor jasa. Penulis menyadari bahwa buku ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga buku ini dapat terwujud. Semoga buku ini bermanfaat bagi pembaca dalam memperluas pengetahuan dan meningkatkan kompetensi dalam bidang manajemen operasional jasa.

Pekanbaru, September 2025

Penulis:
Agus Seswandi
Burhan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI iv
DAFTAR TABEL vi
BAB 1: PENDAHULUAN MANAJEMEN OPERASIONAL JASA 1
1.1 Definisi dan Konsep Dasar Jasa 1
1.2 Karakteristik Utama Jasa 2
1.3 Perbedaan Manajemen Operasional Jasa dan Barang 4
1.4 Pentingnya Manajemen Operasional Jasa dalam Era Modern 5
1.5 Latihan Soal 7
BAB 2: STRATEGI OPERASIONAL JASA 8
2.1 Penyelarasan Strategi Operasional dengan Strategi Bisnis 8
2.2 Keunggulan Kompetitif melalui Operasional Jasa 10
2.3 Dimensi Kualitas Jasa dalam Strategi 16
2.4 Evaluasi dan Pengukuran Kualitas Jasa 19
2.5 Pemetaan Strategi Layanan (Service Strategy Map) 20
2.6 Latihan Soal 25
BAB 3: DESAIN LAYANAN DAN PENGEMBANGAN PRODUK JASA 26
3.1 Proses Desain Layanan yang Efektif 26
3.2 Blueprinting dan Pengelolaan Perjalanan Pelanggan (Customer Journey) 28
3.3 Teknologi dan Inovasi dalam Desain Layanan 31
3.4 Studi Kasus : Desain Layanan yang Berhasil 35
3.5 Latihan Soal 38
BAB 4: PENGELOLAAN PERMINTAAN DAN KAPASITAS DALAM JASA 39
4.1 Pola Permintaan dan Manajemen Kapasitas 39
4.2 Strategi Mengelola Ketidakseimbangan Permintaan dan Kapasitas 42
4.3 Yield Management dalam Operasional Jasa 45
4.4 Pengelolaan Kapasitas yang Optimal 51
4.5 Latihan Soal 54
BAB 5: PRODUKTIVITAS DAN EFISIENSI OPERASIONAL JASA 55
5.1 Konsep Produktivitas dalam Layanan 55
5.2 Pengukuran Kinerja Operasional Jasa 58
5.3 Teknik Peningkatan Efisiensi dalam Operasional Jasa 61
5.4 Penggunaan Lean Management dalam Sektor Jasa 64
5.5 Latihan Soal 67
BAB 6 : KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN 68
6.1 Dimensi Kualitas Layanan (Servqual Model) 68
6.2 Manajemen Keluhan Pelanggan 70
6.3 Sistem Umpan Balik dan Peningkatan Berkelanjutan 73
6.4 Peran Customer Experience dalam Kualitas Layanan 75

6.5 Latihan Soal 79
BAB 7 : TEKNOLOGI DAN DIGITALISASI DALAM OPERASIONAL JASA 80
7.1 Peran Teknologi dalam Operasional Jasa 80
7.2 Transformasi Digital pada Industri Jasa 82
7.3 Big Data dan Analitik dalam Optimalisasi Layanan.....85
7.4 Artificial Intelligence (AI) dan Automasi dalam Layanan 88
7.5 Latihan Soal 91
BAB 8: TREN MASA DEPAN DAN TANTANGAN DALAM MANAJEMEN OPERASIONAL JASA 92
8.1 Tren Global dalam Operasional Jasa 92
8.2 Keberlanjutan (Sustainability) dalam Manajemen Jasa.....95
8.3 Tantangan Etika dalam Operasional Jasa 98
8.4 Masa Depan Industri Jasa 101
8.5 Latihan Soal 105
DAFTAR PUSTAKA 106
BIODATA PENULIS 110
SINOPSIS.....111

DAFTAR TABEL

Tabel 5. 1 Pengukuran Produktivitas dalam Layanan..... 56