

Tinjauan Mata Kuliah

Mata kuliah Manajemen Operasi Jasa membahas materi mengenai manajemen operasi jasa dalam perusahaan. Pembahasan ditekankan pada dasar-dasar manajemen operasi jasa, penerapan dan teknik-teknik operasi jasa. Pembahasan diawali dengan pengertian manajemen operasi jasa untuk memberikan dasar pengetahuan mengenai operasi jasa bagi mahasiswa. Pembahasan dilanjutkan dengan materi mengenai desain sistem operasi jasa, strategi operasi jasa, dan pengukuran kinerja. Pembahasan berikutnya adalah pembahasan mengenai teknik-teknik dalam manajemen operasi jasa yang meliputi penentuan lokasi fasilitas, penentuan tata letak, dan teori antrian. Pada bagian akhir dibahas mengenai perencanaan sumber daya dan manajemen sumber daya dalam operasi jasa mengingat jasa memiliki karakteristik tertentu sehingga memerlukan pengelolaan yang baik.

BMP ini didesain agar dapat digunakan sebagai media belajar mandiri bagi mahasiswa. Agar dapat belajar dengan baik dan optimal, mahasiswa diharapkan dapat mengikuti tutorial (baik tutorial *online* maupun tutorial tatap muka), mengerjakan latihan dan tes formatif baik di perpustakaan maupun di rumah. Mata kuliah Manajemen Operasi Jasa ini memiliki bobot 3 SKS. Tiap SKS terdiri atas 3 modul sehingga jumlah keseluruhan modul dalam BMP ini adalah sebanyak 9 modul. Adapun rincian materi per modul adalah sebagai berikut.

- Modul 1 membahas tentang Pengertian Manajemen Operasi Jasa. Tujuan pokok bahasan ini adalah agar mahasiswa dapat menjelaskan dasar-dasar manajemen operasi jasa.
- Modul 2 membahas tentang Desain Sistem Operasi Jasa. Tujuan pokok bahasan ini adalah agar mahasiswa dapat menjelaskan dasar-dasar desain operasi jasa yang memiliki perbedaan dengan manufaktur.
- Modul 3 membahas mengenai Strategi Operasi Jasa. Tujuan pokok bahasan ini adalah agar mahasiswa dapat menjelaskan strategi-strategi yang terkait dalam operasi jasa.
- Modul 4 membahas mengenai Pengukuran Kinerja. Tujuan pokok bahasan ini adalah agar mahasiswa dapat menjelaskan metode-metode pengukuran kinerja dalam operasi jasa.

- Modul 5 membahas mengenai Penentuan Lokasi. Tujuan pokok bahasan ini adalah agar mahasiswa dapat menerapkan metode penentuan lokasi bagi industri jasa.
- Modul 6 membahas mengenai Tata Letak dan Fasilitas. Tujuan pokok bahasan ini adalah agar mahasiswa dapat menerapkan pengaturan tata letak dan fasilitas dalam industri jasa.
- Modul 7 membahas mengenai Teori Antrean. Tujuan pokok bahasan ini adalah agar mahasiswa dapat menerapkan teori antrean dalam industri jasa.
- Modul 8 membahas mengenai Perencanaan Sumber Daya. Tujuan pokok bahasan ini adalah agar mahasiswa mampu menunjukkan aplikasi perencanaan sumber daya dalam industri jasa.
- Modul 9 membahas mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia dalam operasi jasa. Tujuan pokok bahasan ini adalah agar mahasiswa mampu menunjukkan aplikasi perlunya perencanaan dan pengelolaan sumber daya manusia dalam sistem operasi jasa.

Orientasi penyajian BMP ini adalah untuk memudahkan mahasiswa belajar secara mandiri. BMP ini terbagi menjadi 9 modul. Setiap modul terbagi menjadi dua kegiatan belajar yang merupakan subtopik dari modul. Setiap kegiatan belajar dilengkapi dengan latihan, rangkuman, dan studi kasus. Semua ini bertujuan untuk mengikhtiarkan materi yang kompleks serta memperjelas dan memperkuat konsep-konsep yang mendasar. Mahasiswa diwajibkan untuk mempelajari BMP ini dengan sungguh-sungguh dan cobalah untuk mengerjakan latihan dan tes formatif yang terdapat di akhir kegiatan belajar. Setiap modul memiliki kaitan-kaitan tersendiri yang dapat digambarkan sebagai berikut:

Peta Kompetensi Manajemen Operasi Jasa/EKMA4369/3 sks

