

**TINJAUAN TENTANG PENERAPAN MANAJEMEN OPERASI JASA
PADA BANK BJB KCP ABDURAHMAN SALEH
BANDUNG**

Tajudin Ridwan

ABSTRAK

Tujuan dari studi ini adalah untuk mengetahui kontribusi manajemen operasi pada perusahaan jasa, bagaimana penerapan manajemen operasi pada perusahaan jasa dan hambatan dalam penerapan manajemen operasi pada perusahaan jasa khususnya bank.

Metode yang digunakan adalah metode deksriptif, yaitu metode yang menggambarkan secara sistematis. Pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik studi lapangan seperti observasi dan wawancara, dan studi kepustakaan dengan cara mempelajari buku-buku dan sumber lain yang berkaitan erat dengan topik yang dibahas.

Berdasarkan hasil studi diketahui bahwa manajemen operasi berpengaruh terhadap efektifitas dan efisiensi pada penerapan manajemen operasi pada bank bjb kcp Abdurahman saleh lebih mengatur tentang aspek kuantitatif dan aspek kualitatif. Hambatan yang dihadapi yaitu masih terjadi human error dan kurang kompetensi pada aspek kuantitatif yang dapat diantisipasi dengan mengadakan pelatihan terhadap ilmu yang terkait. Hambatan yang dihadapi pada aspek kualitatif yaitu masih lemahnya perawatan dan pengawasan terhadap fasilitas pendukung pelayanan dan kurangnya sarana yang menunjang proses pelayanan yang dapat diantisipasi dengan melakukan perawatan dan pengawasan secara berkala dan berkelanjutan serta melakukan ekspansi guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah. Agar pengelolaan aspek kuantitatif dan aspek kualitatif berjalan secara efektif dan efisien

Keyword : manajemen operasi, aspek kuantitatif , aspek kualitatif

**OVERVIEW OF THE APPLICATION OF SERVICE OPERATIONS
MANAGEMENT AT THE BANK BJB OF THE SUB BRANCH OFFICE OF
ABDURAHMAN SALEH
BANDUNG**

Tajudin Ridwan

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out the contribution of operations management to service companies, how to apply operations management to service companies and obstacles in the implementation of operations management in service companies, especially banks.

The method used is a descriptive method, which is a method that describes systematically. Data collection is done using field study techniques such as observation and interviews, and literature studies by studying books and other sources that are closely related to the topics discussed.

Based on the results of the study, it is known that operations management has an effect on effectiveness and efficiency in the operational field. The application of operations management to the bank to Abdurrahman Saleh more regulates the quantitative aspects and qualitative aspects which greatly influence customer satisfaction and customer loyalty. The obstacles faced are human error and lack of competence in quantitative aspects which can be anticipated by conducting training on related sciences. Obstacles faced in the qualitative aspects are the lack of maintenance and supervision of service support facilities and the lack of facilities that support the service process that can be anticipated by conducting regular maintenance and supervision and continuing to expand to meet customer needs and satisfaction. In order to manage quantitative and qualitative aspects effectively and efficiently

Keyword: operations management, quantitative aspects, qualitative aspect