

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di masa modern saat ini persaingan dalam dunia usaha semakin ketat dan semakin maju begitupun dengan cara yang dilakukan oleh perusahaan dalam mengembangkan perusahaannya untuk mencapai tujuan dan sasaran secara efektif dan efisien. Maka dari itu perlu dikembangkan pemikiran dan pengkajian dalam mendapatkan opsi yang lebih baik untuk menghasilkan keluaran secara optimal. Sehingga dapat mencapai sasaran secara tepat waktu, tepat jumlah, tepat mutu, dan tentu saja dengan gaya yang lebih efektif. Dengan tujuan tersebut tentunya akan memberikan peranan manajemen yang sangat menentukan bagaimana teknik manajemen yang diterapkan tepat. Dalam hal ini perusahaan diharapkan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan dapat tetap terjaga kelangsungan berkembangnya melalui keuntungan perusahaan yang akan diperoleh nantinya. Menurut *World Health Organization* (WHO), rumah sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi kesehatan dengan fungsi yang menyediakan pelayanan paripurna, penyembuhan penyakit dan pencegahan penyakit kepada pasien, serta merupakan suatu pusat pelatihan bagi tenaga kerja kesehatan dan pusat penelitian medis. Menurut (Supartiningsih, 2017) mengungkapkan bahwa rumah sakit ialah suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga kerja medis profesional yang terorganisir dengan baik dari segi sarana dan prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diberikan kepada pasien.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197 Tahun 2004 Tentang Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit, menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada pelayanan pasien dan penyediaan obat yang bermutu (Menkes RI, 2004). Pada Surat Keputusan Menteri Kesehatan tersebut juga sudah mengatur tentang pelayanan klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat.. Selain itu, Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit meliputi standar pengolahan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis pakai serta pelayanan farmasi klinik. Selaku fasilitas penyedia layanan kesehatan, maka rumah sakit bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan di bidang kesehatan masyarakat serta memberikan jasa melalui penyediaan rawat inap dan rawat jalan, oleh karena itu pelayanan yang memiliki kualitas merupakan suatu keharusan dan mutlak dipenuhi oleh suatu rumah sakit. Saat ini pertumbuhan penduduk sungguh luar biasa meningkat yang mengharuskan semua masyarakat membangun kebiasaan mengantri kemanapun dan dimnapun mereka berada termasuk antrian pada pusat kesehatan contohnya, antrian dalam pengambilan obat pada suatu rumah sakit. Hal ini untuk mengakomodasi pertumbuhan penduduk di Indonesia. Dalam Permenkes No.58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, ditetapkan waktu tunggu obat maksimal 15 menit untuk obat non racik dan 30 menit untuk obat racikan, tanpa melihat jumlah item obat (Menkes RI, 2014).

Menurut (Sari et al., 2020), antrian merupakan suatu proses yang berkaitan dengan suatu kedatangan seorang pelanggan (pasien) pada suatu fasilitas pelayanan, kemudian

menunggu dalam waktu antrian dan pada akhirnya meninggalkan fasilitas pelayanan tersebut. Menurut (Sofiyani et al., 2019), ia mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, seperti aturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan. Untuk memenuhi dan mewujudkan hak setiap masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang baik khususnya pelayanan yang efektif, rumah sakit wajib menyediakan fasilitas layanan yang optimal seperti halnya fasilitas pelayanan yang bergerak dibidang jasa. Fenomena antrian diartikan sebagai garis tunggu pasien yang membutuhkan layanan dari satu atau lebih fasilitas pelayanan. Saat ini, antrian yang panjang sudah sering dijumpai dalam fasilitas pemberi layanan baik jasa. Padatnya jumlah penduduk mengakibatkan masyarakat harus menghargai serta membudayakan antri. Dalam kehidupan sehari-hari antrian menjadi salah satu contoh aktivitas yang tidak dapat dihindari lagi, seperti antrian pada sebuah rumah sakit terkhususnya antrian pada loket pengambilan obat. Antrian yang panjang terjadi pada pelayanan kesehatan yang mengakibatkan beberapa pasien merasa jenuh. Hal ini akan menimbulkan rasa ketidakpuasan bagi seorang pasien, oleh karena itu perlunya suatu keputusan yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.

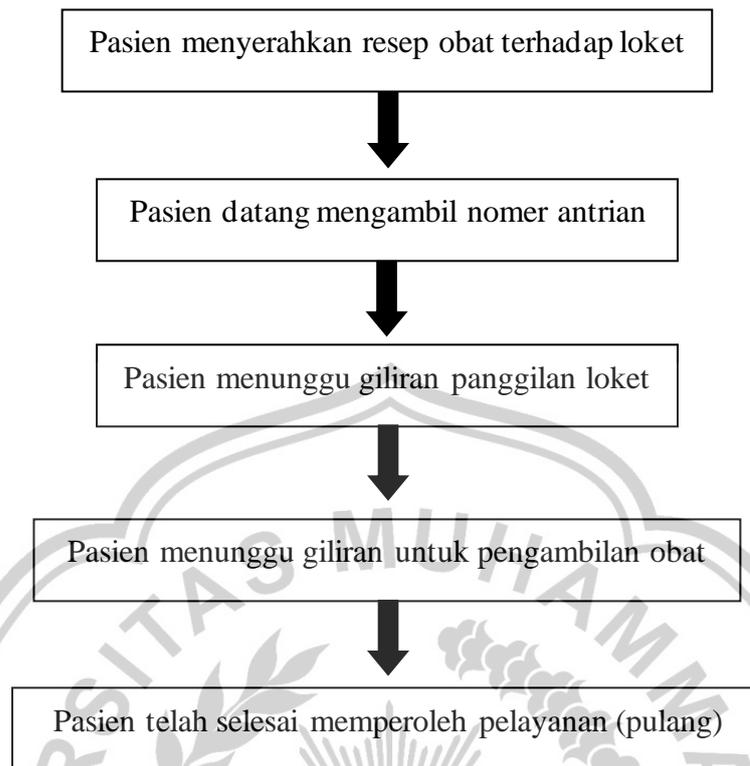
Penyedia layanan kesehatan juga wajib menawarkan layanan yang efektif sehingga pasien tidak perlu antri panjang dalam melakukan pengobatannya. Efektivitas merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan yang menekankan pentingnya efektivitas dalam pencapaian tujuan tujuan organisasi dimana efektivitas merupakan kunci dari kesuksesan suatu organisasi (Marpaung et al., 2021). Jasa pelayanan masyarakat tidak terlepas dari persaingan antar pelakunya yaitu, rumah sakit. Berbagai rumah sakit yang berupaya dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien merupakan salah satu produk jasa yang ditawarkan oleh pihak rumah sakit kepada masyarakat. Dalam hal tersebut, pelayanan rumah sakit bagi pasien rawat inap dan gawat darurat jelas berbeda dengan pasien rawat jalan. Pelayanan pasien rawat jalan baik pasien baru maupun pasien lama akan menjalani serangkaian alur proses yang tentu tidak lepas dari antrian, baik ketika menunggu dalam loket pendaftaran, panggilan ke poli, maupun saat melakukan pengambilan obat..

Dalam memberikan pelayanan, loket pengambilan obat merupakan salah satu formasi penting dalam sebuah rumah sakit. Namun, masih sering terjadi penumpukan resep obat yang mengakibatkan penungguan pasien yang cukup panjang pada loket pengambilan obat. Hal tersebut terjadi setiap hari dalam proses pelayanan yang diberikan rumah sakit baik dalam tingkat kedatangan yang padat sampai tingkat kedatangan yang berskala kecil. Hal ini, memerlukan penyelesaian serta solusi yang efektif dan optimal sehingga pasien yang datang dengan tujuan untuk berobat atau memperoleh layanan dari rumah sakit bisa merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Menurut (Alimuddin & Ahsan, 2022) mengungkapkan bahwa untuk menentukan penyediaan obat yang ideal, instansi juga harus menetapkan sistem pengoperasian loket pengambilan obat atau sistem antrian tertentu. Adapun alur sistem antrian untuk pelayanan pasien pada loket pengambilan obat di Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember yaitu dimulai dengan pengumpulan resep dari pasien

kepada loket pengambilan obat lalu pasien memperoleh struk antrian pengambilan obat. Kemudian pasien menunggu untuk dipanggil gilirannya sesuai dengan nomor antrian pada struk yang diperoleh nya. Situasi antrian yang terjadi pada loket pengambilan obat merupakan proses terakhir dalam pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember.

Pada umumnya Rumah Sakit yang ada di jember terdiri dari beberapa jenis rumah sakit pemerintah dan swasta, Salah satu Rumah Sakit yang tergolong swasta yaitu Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember. Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan sesuai dengan standarisasi rumah sakit. dimana, menurut (UU No. 44, 2009) BAB III pasal 5 menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan Kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Namun, secara personal jika dilihat dengan visual Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember memiliki tingkat kedatangan pasien yang tidak terlalu padat jika dibandingkan dengan beberapa rumah sakit swasta lainnya. Akan tetapi, hal tersebut tidak bisa memastikan apakah suatu Rumah Sakit sudah mampu memberikan layanan yang efektif atau tidak. Setelah dilakukannya pra survey, ternyata masih banyak pelayanan yang melebihi waktu standar yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kedatangan atau kepadatan pasien yang tidak ramaipun bisa mengalami ketidak efektifan dalam memberi layanan. Maka, dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember.

Pada Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember, fenomena antrian hampir selalu terjadi pada setiap harinya. Masalah yang terjadi di Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember yakni terjadinya penumpukan resep obat yang menimbulkan antrian pasien di area loket pengambilan obat. Alasan untuk meneliti loket pengambilan obat dikarenakan, pada loket pengambilan obat ini setiap harinya mengalami penumpukan resep hingga 500 resep dalam sehari. dibandingkan dengan loket yang lainnya, jelas loket pengambilan obat memiliki waktu tunggu yang lebih lama dikarenakan adanya obat yang perlu disiapkan terlebih dahulu sebelum pasien meninggalkan fasilitas pelayanan. Berbeda dengan loket pendaftaran dan poli, dimana pada loket pendaftaran, seorang pasien tidak membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mendaftar dan menyelesaikan administrasi pada awal pengobatan. Kemudian untuk proses pelayanan pada poli pihak rumah sakit sudah memiliki prosedur yang berbeda untuk pasien bpjs dan non bpjs. Oleh karena itu, proses pelayanan pada poli tidak dapat dipastikan waktu stadarnya karena kebutuhan akan pengobatan setiap pasien berbeda dengan pasien yang lainnya. Fenomena antrian yang sering sekali terjadi hampir setiap hari dari hari Senin sampai Sabtu di Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember memiliki skema sistem antrian pelayanan pasien sebagai berikut;



Gambar 1. 1 Skema Antrian Pelayanan Pasien Pada *Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember*

Sumber : Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember

Masalah yang timbul di Rumah sakit Citra Husada Kabupaten Jember yaitu adanya penumpukan resep obat pasien rawat jalan yang mengakibatkan adanya antrian dan waktu tunggu pasien. Maka, untuk menetapkan waktu standar dengan waktu aktual tidak bisa dipastikan karena kebutuhan tiap pasien berbeda. Selain itu, penambahan fasilitas tidak bisa dilakukan pada poli karena pada dasarnya tiap poli hanya memiliki satu layanan saja. Situasi menunggu pada loket pengambilan obat di Rumah sakit Citra Husada Kabupaten Jember juga merupakan bagian dari keadaan yang sering terjadi dalam serangkaian kegiatan operasional yang bersifat random dalam satu fasilitas pelayanan. Dimana antrian menjadi suatu fenomena yang biasanya terjadi ketika permintaan akan suatu layanan melebihi kemampuan untuk menyediakannya. Berdasarkan Permenkes No.58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember menetapkan waktu tunggu obat maksimal 15 menit untuk obat non racik tanpa melihat jumlah item obat (Menkes RI, 2014). Tetapi dalam hal ini masih terdapat beberapa pasien yang dilayani lebih dari waktu standar pelayanan kefarmasian yang sudah ditetapkan oleh Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember. Standar waktu pelayanan kefarmasian hanya terdapat di loket pengambilan obat di Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember. Karena adanya permasalahan tersebut maka dilakukan penelitian terhadap sistem antrian pada loket pengambilan obat di Rumah Sakit Citra Husada

Kabupaten Jember secara sistematis untuk menganalisis antrian yang nantinya dapat dikurangi ataupun dicegah sehingga dengan waktu pelayanan yang ditentukan akan efektif sehingga pasien memperoleh pelayanan yang optimal dari Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember. Berikut data tingkat kedatangan dan tingkat pelayanan yang terdapat di Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember.

Tabel 1. 1 Tingkat Kedatangan dan Pelayanan Pasien Loker Pengambilan Obat Pada Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember Tahun 2023

Maret									
Hari	Tanggal	Pasien datang	Pasien dilayani	Selisih	Hari	Tanggal	Pasien datang	Pasien dilayani	Selisih
Rabu	1	72	68	4	Kamis	16	96	90	6
Kamis	2	100	95	5	Jumat	17	81	53	28
Jumat	3	105	102	3	Sabtu	18	12	11	1
Sabtu	4	33	31	2	Senin	20	142	72	70
Senin	6	142	137	5	Selasa	21	177	145	32
Selasa	7	110	109	1	Kamis	23	94	90	4
Rabu	8	125	73	52	Jumat	24	164	142	22
Kamis	9	120	69	51	Sabtu	25	42	42	0
Jumat	10	84	54	30	Senin	27	145	84	61
Sabtu	11	38	38	0	Selasa	28	142	96	46
Senin	13	116	68	48	Rabu	29	76	72	4
Selasa	14	132	123	9	Kamis	30	109	69	40
Rabu	15	93	54	39	Jumat	31	88	83	5
		Jumlah Pasien Datang : 2638							
		Jumlah Pasien Dilayani : 2070							
		Jumlah Selisih : 568							

Sumber : Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember

Tabel di atas merupakan data tingkat kedatangan dan tingkat layanan pasien pada loket pengambilan obat di Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember pada bulan Maret tahun 2023. Berdasarkan data tersebut diketahui kedatangan maksimal yaitu pada hari selasa sebesar 177 pasien dan jumlah pasien dilayani 145 pasien dengan selisih 32 pasien yang tidak dilayani. Kedatangan minimal yaitu terjadi pada hari sabtu sebesar 12 pasien dan jumlah pasien dilayani 11 pasien dengan selisih 1 pasien yang tidak terlayani. Masih terdapat pasien yang tidak terlayani pada loket pengambilan obat di Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember. Pasien yang datang dengan waktu yang acak, tidak teratur dan tidak dapat segera dilayani sehingga mengharuskan untuk menunggu dalam kurun waktu yang cukup lama.

Tabel 1. 2 Waktu Pelayanan Pada Loker Pengambilan Obat Di Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember

No.	Hari/Tanggal	Waktu Tunggu	Jumlah Pasien	No.	Hari/Tanggal	Waktu Tunggu	Jumlah Pasien
1	Rabu,01 Maret 2023	0 - 15 menit	45	14	Kamis,16 Maret 2023	0 - 15 menit	55
		> 15 menit	23			> 15 menit	35
		TotalPasien	68			TotalPasien	90
2	Kamis,02 Maret 2023	0 - 15 menit	70	15	Jumat,17 Maret 2023	0 - 15 menit	31
		> 15 menit	25			> 15 menit	22
		TotalPasien	95			TotalPasien	53
3	Jumat,03 Maret 2023	0 - 15 menit	50	16	Sabtu,18 Maret 2023	0 - 15 menit	9
		> 15 menit	52			> 15 menit	2
		TotalPasien	102			TotalPasien	11
4	Sabtu,04 Maret 2023	0 - 15 menit	21	17	Senin,20 Maret 2023	0 - 15 menit	37
		> 15 menit	10			> 15 menit	35
		TotalPasien	31			TotalPasien	72
5	Senin,06 Maret 2023	0 - 15 menit	74	18	Selasa,21 Maret 2023	0 - 15 menit	45
		> 15 menit	63			> 15 menit	100
		TotalPasien	137			TotalPasien	145
6	Selasa,07 Maret 2023	0 - 15 menit	95	19	Kamis,23 Maret 2023	0 - 15 menit	44
		> 15 menit	14			> 15 menit	46
		TotalPasien	109			TotalPasien	90
7	Rabu,08 Maret 2023	0 - 15 menit	12	20	Jumat,24 Maret 2023	0 - 15 menit	100
		> 15 menit	61			> 15 menit	42
		TotalPasien	73			TotalPasien	142
8	Kamis,09 Maret 2023	0 - 15 menit	45	21	Sabtu,25 Maret 2023	0 - 15 menit	34
		> 15 menit	24			> 15 menit	8
		TotalPasien	69			TotalPasien	42
9	Jumat,10 Maret 2023	0 - 15 menit	26	22	Senin,27 Maret 2023	0 - 15 menit	33
		> 15 menit	28			> 15 menit	51
		TotalPasien	54			TotalPasien	84
10	Sabtu,11 Maret 2023	0 - 15 menit	35	23	Selasa,28 Maret 2023	0 - 15 menit	41
		> 15 menit	3			> 15 menit	55
		TotalPasien	38			TotalPasien	96
11	Senin,13 Maret 2023	0 - 15 menit	19	24	Rabu,29 Maret 2023	0 - 15 menit	38
		> 15 menit	49			> 15 menit	34
		TotalPasien	68			TotalPasien	72
12	Selasa,14 Maret 2023	0 - 15 menit	49	25	Kamis,30 Maret 2023	0 - 15 menit	34
		> 15 menit	74			> 15 menit	35
		TotalPasien	123			TotalPasien	69
13	Rabu,15 Maret 2023	0 - 15 menit	31	26	Jumat,31 Maret 2023	0 - 15 menit	50
		> 15 menit	23			> 15 menit	33
		TotalPasien	54			TotalPasien	83

Sumber : Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember

Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember menetapkan waktu standar pelayanan kefarmasian berdasarkan Permenkes No.58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit yaitu 15 menit untuk obat non racik. Pada tabel diatas menunjukkan bahwa masih terdapat pasien yang mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu standar yang ditentukan Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember yaitu 15 menit. Sistem antrian pada loket pengambilan obat di Rumah Sakit Citra Husada

Kabupaten Jember masih banyak pasien dengan waktu tunggu lebih dari 15 menit, bahkan karena lamanya waktu tunggu pasien yang menyebabkan pasien lebih memilih untuk meninggalkan fasilitas pelayanan. Untuk resep obat yang telah di serahkan kepada staf kefarmasian yang kemudian pasien memperoleh nomer antrian pada hari itu, terkadang ada beberapa pasien yang memiliki kepentingan mendesak sehingga tidak memungkinkan untuk menunggu pelayanan obat di loket pengambilan. Oleh karena itu, nomer antrian yang didapat hari itu, akan hangus dan digantikan dengan nomer antrian baru tanpa memberikan resep ulang pada hari berikutnya. Maka, hal tersebut termasuk dalam antrian tidak terlayani.

Analisis model antrian yang dilakukan pada penelitian ini diharapkan mampu membantu pihak Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember dalam merancang sistem operasional pelayanan agar proses pelayanan dapat berjalan secara efektif, yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik dan sesuai standar yang ditetapkan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perlu adanya penelitian yang dilakukan dengan harapan mampu mengetahui serta memperbaiki sistem antrian dalam meningkatkan pelayanan di Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember dengan judul penelitian “Analisis Sistem Antrian Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Loket Pengambilan Obat Pada Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, peneliti melihat adanya fenomena yang terjadi pada loket pengambilan obat di Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember, bahwa dalam proses memberikan layanan kepada pasien ternyata menimbulkan penumpukan resep obat yang menumpuk sehingga mengakibatkan antrian yang cukup panjang. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pengguna fasilitas yang tiba tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan. Dalam penelitian sebelumnya yang menjadi acuan pada penelitian ini yaitu penelitian (Sofiyon et al., 2019), yang menyatakan bahwa dalam mengefektifkan sistem pelayanan terdapat alternatif yaitu jika dipertimbangkan dari waktu rata-rata menunggu adalah dengan menambah loket fasilitas pelayanan agar mencapai standar waktu pelayanan yang ditentukan sehingga tidak menimbulkan antrian yang panjang. Pada penelitian (Hariputra et al., 2022), menyatakan bahwa dengan menambah pelayanan pada setiap loket maka waktu yang optimal dalam mengatasi antrian dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan serta mengatasi masalah antrian pengunjung. Pada penelitian (Hidayat & Agustina, 2016), menyatakan bahwa penelitian yang dilakukan dengan menggunakan analisis teori antrian mampu meningkatkan tingkat efisiensi dan efektifitas layanan dengan melihat waktu tertinggi yang dibutuhkan seorang pasien dalam antrian setiap harinya. Melihat pada latar belakang serta rujukan yang sudah dijabarkan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apakah penerapan sistem antrian pada loket pengambilan obat di Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember sudah efektif?
2. Apakah upaya yang perlu dilakukan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pada loket pengambilan obat di Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penyusunan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan sistem antrian yang ada pada loket pengambilan obat di Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember.
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pada loket pengambilan obat di Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan ide serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mengembangkan ilmu terkait analisis system antrian dalam meningkatkan efektivitas pelayanan terutama pada layanan publik dan perusahaan-perusahaan yang menggunakan antrian sebagai alat tunggu.

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan dan pertimbangan sederhana bagi pihak Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember dalam mengambil kebijakan penerapan sistem antrian yang tepat dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan pasien.

2. Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan dalam pengaplikasian teori yang telah diperoleh mengenai manajemen operasional khususnya mengenai sistem antrian atau efektivitas dalam memberikan pelayanan yang baik agar dapat menjadi bahan penelitian berikutnya, serta dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ekonomi manajemen pada umumnya.

3. Bagi Peneliti

Manfaat penelitian bagi peneliti agar dapat digunakan sebagai wahana pengembangan dan pengaplikasian ilmu pengetahuan serta memperkaya wawasan hasil penelitian dibidang manajemen operasional sebagai salah satu potensi organisasi atau perusahaan