

PENGURUSAN OPERASI DI DALAM SESEBUAH ORGANISASI

Siti Balqis Binti Ali Napiah

Fakulti Pengajian Teknokorporat

Keberkesanan aspek pengurusan operasi di dalam sesebuah organisasi adalah dengan fokus kepada empat tunjang utama seperti di Diagram 1 bagi memastikan perjalanan sesebuah organisasi berjalan dengan lancar.

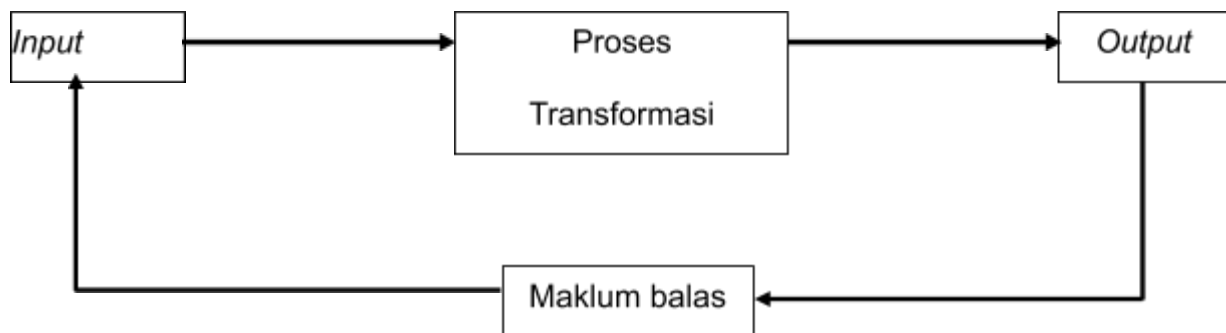


Diagram 1 (Heizer, Render & Munson, 2017)

Pertama, *input* akan digunakan untuk menghasilkan sesuatu produk atau perkhidmatan berkualiti iaitu terdiri daripada sumber manusia, pengetahuan, bahan mentah, fasiliti, peralatan, pengetahuan, masa serta kewangan. Sebagai contoh, proses pengambilan sumber manusia atau pekerja yang betul itu sendiri mesti mengikut latar belakang pendidikan, pengalaman serta kepakaran dalam sesuatu bidang seiring dengan jawatan dan tanggungjawab yang akan diberi oleh sesebuah organisasi.

Kemudian, manual *Standard Operating Procedure* (S.O.P) penting dalam proses transformasi daripada *input* kepada *output*. Sehubungan dengan itu, pekerja akan melaksanakan kerja mengikut manual S.O.P yang betul. Maka, kecelaruan dalam aktiviti pengurusan operasi dapat dielakkan sekiranya pekerja berpandukan manual S.O.P yang sama. Oleh yang demikian, apabila sesebuah organisasi mendapat pengiktirafan daripada SIRIM seperti ISO 9001, secara tidak langsung dapat

meyakinkan orang awam bahawa segala perjalanan aktiviti pengurusan operasi sesebuah organisasi adalah berkualiti.

Ketiga, *output* terhasil apabila proses transformasi daripada *input* yang telah berlaku terdiri daripada dua kategori iaitu produk atau perkhidmatan. *Output* yang berkesan adalah apabila sesebuah organisasi menggunakan *input* yang terhad tetapi dapat menghasilkan kuantiti *output* yang tinggi dan berkualiti. Selain daripada itu, penghasilan *output* oleh sesebuah organisasi perlu mencapai kepuasan hati pelanggan. Ini adalah kerana, kelangsungan sesebuah organisasi itu untuk terus wujud di dalam industri adalah dengan menghasilkan produk atau perkhidmatan yang memenuhi kehendak pelanggan serta unik berbanding dengan pesaing-pesaing. Dengan erti kata lain, ia juga boleh dijadikan sebagai senjata kepada sesebuah organisasi untuk terus berdiri kukuh.

Akhir sekali, untuk melengkapi proses pengurusan operasi yang sempurna tunjang yang terakhir iaitu maklum balas daripada pelanggan adalah sangat penting. Selain daripada itu, maklum balas boleh bertindak sebagai mekanisme kawalan, pengukuran prestasi sebenar terhadap prestasi yang dirancang sebelum menghasilkan *output*. Lantaran itu, penambahbaikan kualiti secara berterusan yang melibatkan semua pekerja perlu dilakukan bagi menjana nilai yang lebih tinggi serta dapat membuang aktiviti atau proses yang tidak memberi manfaat kepada sesebuah organisasi.

