

**FAKTOR PENGHAMBAT DINAS PERHUBUNGAN  
DALAM MENINGKATKAN RETRIBUSI PARKIR DI TEPI  
JALAN UMUM DI KOTA BALIKPAPAN**

**Anna Aulia Nurul Sabrina, Bambang Irawan**

**eJournal Administrasi Publik  
Volume 12, Nomor 2, 2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Faktor Penghambat Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum di Kota Balikpapan.

Pengarang : Anna Aulia Nurul Sabrina

NIM : 1902016051

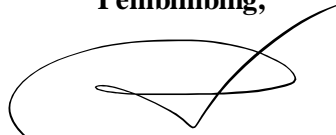
Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 17 Januari 2024

**Pembimbing,**



**Prof. Dr. Bambang Irawan, M.Si.**

**NIP 19760216 200501 1 002**

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

<b>Nama Terbitan</b>	<b>: eJournal Administrasi Publik</b>	 <b>Koordinator Program Studi Administrasi Publik</b>  <b>Dr. Fajar Apriani, M.Si.</b> <b>NIP 19830414 200501 2 003</b>
<b>Volume</b>	<b>: 12</b>	
<b>Nomor</b>	<b>: 2</b>	
<b>Tahun</b>	<b>: 2024</b>	
<b>Halaman</b>	<b>: 350-356</b>	

# FAKTOR PENGHAMBAT DINAS PERHUBUNGAN DALAM MENINGKATKAN RETRIBUSI PARKIR DI TEPI JALAN UMUM DI KOTA BALIKPAPAN

Anna Aulia Nurul Sabrina<sup>1</sup>, Bambang Irawan<sup>2</sup>

## *Abstrak*

*Retribusi parkir di tepi jalan umum merupakan pungutan yang dibayar dari pelayanan parkir di tepi jalan umum, tepi jalan yang dimaksud yaitu tepi jalan yang digunakan tempat memarkirkan kendaraan. Tarif yang dipungut ditentukan melalui Peraturan Daerah atau Keputusan Kepala Daerah sesuai dengan prinsip-prinsip dan ketentuan tarif yang berlaku. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan faktor yang menghambat Dinas Perhubungan pada peningkatan retribusi parkir di tepi jalan umum di Kota Balikpapan. Penelitian ini memakai jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan fokus penelitian yaitu faktor penghambat dari Dinas Perhubungan dalam meningkatkan retribusi parkir di tepi jalan umum di Kota Balikpapan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sudah berjalan cukup optimal, tetapi masih memiliki penghambat seperti tingginya target tahunan retribusi parkir, juru parkir liar yang dikelola oknum tertentu, kurangnya sumber daya manusia dalam mengawasi juru parkir liar yang hanya berjumlah 6 (enam) orang dikarenakan formasi atau ASN tidak mudah membuka lowongan kepada non ASN dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang fasilitas yang telah diberikan.*

**Kata Kunci :** *Faktor Penghambat, Retribusi Parkir, Juru Parkir Liar*

## **Pendahuluan**

Kota Balikpapan mempunyai peraturan daerah terkait retribusi parkir yang salah satunya yaitu retribusi parkir di tepi jalan umum yang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 4 Tahun 2017 mengenai Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2011 mengenai Retribusi Jasa Umum. Retribusi daerah pada Pasal 1 ayat 8 ialah pungutan atas pembayaran jasa atau pemberian izin tertentu yang disediakan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang perseorangan ataupun badan, selain itu juga pada Pasal 1 ayat 13 menjelaskan bahwa pemungutan merupakan serangkaian kegiatan dari pengumpulan objek retribusi, subjek retribusi serta menentukan besarnya retribusi yang terutang hingga kegiatan menagih retribusi serta mengawasi jalannya penyeteroran.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [annaaulians02@gmail.com](mailto:annaaulians02@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Parkir adalah masalah yang kompleks. Jumlah penduduk yang besar ditambah dengan tuntutan masyarakat perkotaan yang terus meningkat berdampak pada meningkatnya arus lalu lintas kendaraan pribadi dan umum (Syalafuddin, 2021). Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan parkir guna mengatur serta mengawasi parkir perkotaan mencakup pengelolaan lahan parkir. Parkir dalam sebuah kota yang terlaksana dengan baik tidak sekedar memberikan kemudahan untuk penggunaannya, namun parkir juga bisa sebagai salah satu sumber pendapatan daerah yang berpotensi besar menambah Pendapatan Asli Daerah (Rohmah, 2022).

Dinas Perhubungan Kota Balikpapan harus mengetahui catatan laporan tahunan keuangan mengenai retribusi parkir di tepi jalan umum pada tahun 2019 hingga 2022 untuk melihat apakah terdapat kebocoran Pendapatan Asli Daerah di Kota Balikpapan. Berikut merupakan penjelasan tentang tabel berupa laporan keuangan Kota Balikpapan mengenai retribusi parkir di tepi jalan umum tahun anggaran 2019-2022.

**Tabel 1 Laporan Keuangan Kota Balikpapan Tahun Anggaran 2019-2022**

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2019	10.000.000.000	2.363.973.000	23,64%
2020	1.750.000.000	1.634.866.500	93,42%
2021	1.600.000.000	1.446.615.000	90,41%
2022	4.000.000.000	1.733.407.000	43,34%

Sumber: Catatan Laporan Keuangan Kota Balikpapan TA 2019-2022

Berdasarkan tabel di atas mengenai catatan laporan keuangan Kota Balikpapan tentang retribusi parkir di tepi jalan umum tahun 2019 hingga 2022, bahwa di tahun 2019 dengan target Rp. 10 miliar dengan realisasi Rp. 2,3 miliar menunjukkan bahwa realisasi di lapangan tidak mencapai 100% yaitu sebesar 23,64%. Pada tahun 2020 penetapan target untuk retribusi parkir di tepi jalan umum diturunkan menjadi sejumlah Rp. 1,7 miliar dengan realisasi di lapangan sebesar Rp. 1,6 miliar dan hasil persentase hampir mencapai 100% yaitu 93,42%. Pada tahun 2021 target retribusi parkir di tepi jalan umum diturunkan kembali menjadi Rp. 1,6 miliar dengan realisasi sebesar Rp. 1,4 miliar dan hasil persentase tersebut juga hampir mencapai 100% yaitu 90,41%. Tetapi, pada tahun 2022 target retribusi parkir di tepi jalan umum di Kota Balikpapan dinaikkan menjadi Rp. 4 miliar dan realisasi di lapangan tidak mencapai 100% dikarenakan realisasi tersebut sebesar Rp. 1,7 miliar dengan persentase 43,34%. Maka dari itu, Melalui wawancara dari berita online prokal.co kepada Kepala Dinas Perhubungan Kota Balikpapan Elvin Junaidi menjelaskan bahwa terdapat kebocoran Pendapatan Asli Daerah dikarenakan maraknya juru parkir liar di Kota Balikpapan. Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini mempunyai rumusan masalah yaitu apa saja faktor penghambat dari Dinas Perhubungan Kota Balikpapan dalam meningkatkan retribusi parkir di tepi jalan umum.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Manajemen Operasional***

Manajemen operasi ialah aktivitas kompleks yang mencakup bukan hanya pelaksanaan fungsi manajemen yang mengkoordinasikan berbagai fungsi untuk memperoleh tujuan operasional, namun mencakup juga kegiatan teknis yang efektif dan efisien guna menciptakan produk yang memenuhi spesifikasi yang dibutuhkan bersamaan adanya antisipasi perkembangan teknologi dan kebutuhan konsumen di masa depan (Rusdiana et al., 2014). Pengertian dari manajemen operasional juga dapat diartikan sebagai perluasan pemahaman mengenai proses produksi, yang dimana proses produksi tersebut yang dibahas bukan hanya menghasilkan barang untuk mencapai keuntungan, melainkan juga menghasilkan jasa dan tidak menghasilkan keuntungan (Zainul, 2019). Konsep dari manajemen mengacu pada penekanan efisiensi, sedangkan konsep dari operasi lebih mengacu ke perubahan pada penekanan nilai tambah. Aktivitas menciptakan nilai tambah dibentuk oleh faktor-faktor produksi, berupa bahan, manusia, mesin dan peralatan, serta metode lainnya.

Dapat diketahui bahwa manajemen operasi adalah pelaksanaan fungsi manajemen dalam mengkoordinasikan berbagai aktivitas yang dapat menciptakan nilai yang berbentuk barang dan jasa melalui perubahan input menjadi output secara efektif dan efisien dalam mencapai suatu tujuan, manajemen operasi juga menciptakan daya nilai tambah yang disebabkan faktor-faktor produksi, berupa bahan, manusia, mesin dan peralatan, dan metodenya.

### ***Retribusi Parkir***

Parkir adalah kondisi kendaraan tidak bergerak saat berhenti, di mana pengemudi tetap berada di kendaraannya. Ini menjadi fasilitas yang diinginkan, terutama parkir di jalan, untuk memenuhi kebutuhan pemilik kendaraan (Darat, 1998). Retribusi parkir termasuk dalam retribusi jasa umum, yaitu pungutan atas pelayanan yang tersedia dari pemerintah daerah bagi kepentingan umum dan bisa dinikmati oleh perseorangan ataupun badan. Objek retribusi ini mencakup layanan yang tersedia dari pemerintah daerah bagi kepentingan umum yang bisa dinikmati oleh perseorangan ataupun badan (Sandra, 2018). Sedangkan menurut Irfansyah (2018), ada dua jenis retribusi didalam retribusi daerah yang dipungut dari parkir, seperti Retribusi Tempat Parkir Khusus pada Retribusi Jasa Usaha dan Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum pada Retribusi Jasa Umum.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa retribusi parkir ialah salah satu bagian dari retribusi jasa umum pemerintah daerah, retribusi atas jasa yang disediakan pemerintah daerah bagi kepentingan umum yang bisa dinikmati oleh perseorangan ataupun badan. Ada 2 jenis retribusi yang dipungut melalui perpajakan yakni Retribusi Tempat Parkir Khusus pada Retribusi Jasa Usaha dan Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum pada Retribusi Jasa Umum.

### ***Definisi Konsepsional***

Definisi konsepsional adalah ide dasar yang bertujuan untuk memperjelas batas-batas pemahaman antara berbagai konsep. Di dalam penelitian ini

mendefinisikan Faktor Penghambat dalam Meningkatkan Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum yaitu halangan atau kendala yang menghambat kinerja optimal dalam meningkatkan retribusi parkir di tepi jalan umum.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Fokus dalam penelitian ini yaitu faktor penghambat Dinas Perhubungan dalam meningkatkan retribusi parkir di tepi jalan umum di Kota Balikpapan. Ada dua sumber data yang dipakai di antaranya data primer dan data sekunder, data primer berdasarkan teknik *snowball sampling* yaitu Kepala Dinas Perhubungan Kota Balikpapan dan Kepala UPTD Pengelolaan Parkir serta data sekunder yang terdiri dari arsip, dokumen, berkas dari instansi terkait. Teknik pengumpulan data yang dilakukan di antaranya observasi, wawancara serta dokumentasi, serta untuk teknik analisis datanya memakai teknik dari Miles dan Huberman (2014) seperti penyajian data (*data display*), reduksi data (*data reduction*), verifikasi data/interpretasi data serta penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*).

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### ***Faktor Penghambat Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum di Kota Balikpapan***

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata hambatan dapat dimaknai sebagai suatu kondisi ataupun sebab lainnya yang menghambat (penghalang, pembatasan, halangan), dan pengertian hambatan ialah sesuatu yang bisa menghambat kemajuan ataupun pencapaian sesuatu (Kristianda, 2020). Dalam hal ini, Dinas Perhubungan tentu memiliki penghambat didalam peningkatan retribusi parkir di tepi jalan umum di Kota Balikpapan.

Di dalam penelitian ini penulis mengemukakan bahwa faktor penghambat dari Dinas Perhubungan dalam meningkatkan retribusi parkir di tepi jalan umum di Kota Balikpapan, yaitu sebagai berikut:

Program yang telah dibuat sudah dijalankan sesuai Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 7 tahun 2022 mengenai Penyelenggaraan Transportasi, tetapi ada beberapa kendala seperti juru parkir liar di berbagai kecamatan di Kota Balikpapan seperti 1) Kecamatan Balikpapan Selatan, wilayah Pasar Sepinggian dan Jim's Modern Living depan Mall Balikpapan Baru, 2) Kecamatan Balikpapan Barat, wilayah Pasar Pandansari dan Kampung Baru, 3) Kecamatan Balikpapan Timur, wilayah Pasar Manggar Baru dan swalayan wilayah Manggar, 4) Kecamatan Balikpapan Tengah, wilayah Karang Rejo dan Toko Bahan Kue Violet Karang Jati dan 5) Kecamatan Balikpapan Kota, wilayah Pasar Baru sebelah Balcony Balikpapan dan bagian dalam serta luar di Pasar Klandasan, dan juga target tahunan dari retribusi parkir di tepi jalan umum belum meraih targetnya dikarenakan tingginya target yang sudah ditetapkan sebelumnya. Kurangnya penempatan SDM dari UPTD Pengelolaan Parkir untuk mengawasi

juru parkir di Kota Balikpapan yang hanya berjumlah 6 (enam) orang dikarenakan formasi atau ASN tidak mudah membuka lowongan kepada non ASN. Fasilitas telah diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Balikpapan, namun yang menjadi permasalahannya adalah implementasi di lapangan agak susah dijalankan dikarenakan masyarakat Kota Balikpapan lebih menyukai hal-hal yang praktis dan juru parkir liar yang dikelola oleh oknum-oknum tertentu dikarenakan adanya kepentingan dari oknum tersebut atas pungutan liar.

Penelitian lain yang mendukung penelitian ini adalah penelitian dari Anjeli (2021) yaitu masih banyaknya masyarakat yang belum paham mengenai pentingnya membayar retribusi parkir, masyarakat yang mengeluh tentang tarif ongkos yang tidak sesuai Peraturan Daerah. Penelitian dari Syalafuddin (2021) seperti petugas ilegal di tempat parkir ilegal dan petugas memungut ongkos parkir diatas tarif yang telah ditetapkan, serta penelitian dari Ade (2019) yaitu belum maksimalnya pengelolaan dan pelaksanaan dikarenakan target tahunan yang telah ditetapkan belum tercapai.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan pembahasan pada Faktor Penghambat Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum di Kota Balikpapan dapat disimpulkan sebagai berikut:

Program Dinas Perhubungan Kota Balikpapan sudah berjalan tetapi masih ada kendala seperti kurangnya sumber daya manusia untuk mengawasi juru parkir karena formasi atau ASN (Aparatur Sipil Negara) tidak membuka lowongan pekerjaan untuk non ASN, target tahunan yang belum tercapai dari retribusi parkir di tepi jalan umum dan fasilitas yang diberikan tidak dipakai sebaik mungkin dan juru parkir liar yang dikelola oleh oknum tertentu.

### ***Saran***

Berdasarkan pembahasan yang telah disimpulkan sebelumnya, maka penulis mempunyai beberapa saran untuk Dinas Perhubungan dalam meningkatkan retribusi parkir di tepi jalan umum di Kota Balikpapan, yaitu sebagai berikut:

Pemerintah Kota Balikpapan perlu untuk menurunkan target tahunan retribusi parkir di tepi jalan umum. Pemerintah Kota Balikpapan perlu mengadakan perekrutan dari ASN (Aparatur Sipil Negara) mengenai pekerjaan yang mengawasi juru parkir liar di Kota Balikpapan. Perlu diadakan sosialisasi dari Dinas Perhubungan Kota Balikpapan kepada masyarakat mengenai kegunaan fasilitas tempat khusus parkir dan fasilitas lain mengenai perparkiran. Dinas Perhubungan Kota Balikpapan harus melakukan razia secara rutin dan memberikan sanksi tegas kepada juru parkir liar.

## **Daftar Pustaka**

Ade, A. (2019). *Pengelolaan Parkir sebagai Upaya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (Studi Kasus di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh)*

- [Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh].  
<https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/10990/>
- Anjeli, T. (2021). "Pengelolaan Retribusi Parkir Di Kota Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah". *Jurnal Laporan Akhir*. Diunduh dari: [http://eprints.ipdn.ac.id/6356/%0Ahttp://eprints.ipdn.ac.id/6356/1/RINGKASAN\\_LAPORAN\\_AKHIR\\_TRICIA\\_ANJELI\\_28.0899\\_PENGELOLAAN\\_RETRIBUSI\\_PARKIR\\_DI\\_KOTA\\_PALANGKARAYA\\_PROVINSI\\_KALIMANTAN\\_TENGAH.docx.pdf](http://eprints.ipdn.ac.id/6356/%0Ahttp://eprints.ipdn.ac.id/6356/1/RINGKASAN_LAPORAN_AKHIR_TRICIA_ANJELI_28.0899_PENGELOLAAN_RETRIBUSI_PARKIR_DI_KOTA_PALANGKARAYA_PROVINSI_KALIMANTAN_TENGAH.docx.pdf)
- Catatan atas Laporan Keuangan Tahun Anggaran 2019.  
[https://web.balikpapan.go.id/uploaded/ProgramKerja/tpad2019/CALK\\_AUDITED\\_2019.pdf](https://web.balikpapan.go.id/uploaded/ProgramKerja/tpad2019/CALK_AUDITED_2019.pdf)
- Catatan atas Laporan Keuangan Tahun Anggaran 2020.  
[https://web.balikpapan.go.id/uploaded/CaLK\\_Audited\\_2020.pdf](https://web.balikpapan.go.id/uploaded/CaLK_Audited_2020.pdf)
- Catatan atas Laporan Keuangan Tahun Anggaran 2021.  
[https://web.balikpapan.go.id/uploaded/BALIKPAPAN\\_CALK\\_2021\\_.pdf](https://web.balikpapan.go.id/uploaded/BALIKPAPAN_CALK_2021_.pdf)
- Catatan atas Laporan Keuangan Tahun Anggaran 2022.  
<https://web.balikpapan.go.id/uploaded/ProgramKerja/laporankeuangan2022/LKPD%20AUDITED%202022%20FULL.pdf>
- Darat, Direktur Jendral Perhubungan. "Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir". 1998.  
[https://www.andalalindkijakarta.com/file/12\\_272\\_PEDOMAN\\_TEKNIS\\_FASILITAS\\_PARKIR.pdf](https://www.andalalindkijakarta.com/file/12_272_PEDOMAN_TEKNIS_FASILITAS_PARKIR.pdf)  
<https://kaltim.prokal.co/read/news/302848-dishub-rangkul-35-jukir-liar-masih-banyak-yang-semunyi>
- Irfansyah, S. (2018). Analisis Potensi Penerimaan Retribusi Parkir di Wilayah Kota Tangerang Selatan [Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta].  
[http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/40153/1/SUBHAN\\_IRFANSYAH-FEB.pdf](http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/40153/1/SUBHAN_IRFANSYAH-FEB.pdf)
- Kristianda, S. D. (2020). *Faktor-Faktor Penghambat Produktivitas Kinerja Food and Beverage Department di Hotel JW Marriot Surabaya* (Issue 1) [Universitas Airlangga]. Diunduh dari: [https://repository.unair.ac.id/99866/4/4.BAB\\_I\\_PENDAHULUAN.pdf](https://repository.unair.ac.id/99866/4/4.BAB_I_PENDAHULUAN.pdf)
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. 3rd. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 4 Tahun 2017 tentang Retribusi Jasa Umum.
- Rohmah, M. Z. (2022). "Implementasi Kebijakan Retribusi Parkir oleh Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Karawang". *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 6 (2), 384-393. Diunduh dari: <https://www.researchgate.net/profile/Gili->



[Argenti/publication/360723101\\_Implementasi\\_Kebijakan\\_Retribusi\\_Parkir\\_Oleh\\_Dinas\\_Perhubungan\\_Dalam\\_Meningkatkan\\_Pendapat\\_Asli\\_Daerah\\_Kabupaten\\_Karawang/links/6286ef0c8ecbaa07fcc38e9d/Implementasi-Kebijakan-Retribusi-Parkir-Oleh-Dinas-Perhubungan-Dalam-Meningkatkan-Pendapat-Asli-Daerah-Kabupaten-Karawang.pdf](https://digilib.uinsgd.ac.id/8788/1/Buku%20Manajemen%20Operasi.pdf)

Rusdiana, H., Moh Ali Ramdhani, P. H., & Guru Besar UIN Sunan Gunung Djati Bandung, M. (2014). *Manajemen Operasi*. [http://digilib.uinsgd.ac.id/8788/1/Buku Manajemen Operasi.pdf](http://digilib.uinsgd.ac.id/8788/1/Buku%20Manajemen%20Operasi.pdf)

Sandra, R. (2018). *Pengawasan Terhadap Juru Parkir Tidak Resmi oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru Menurut Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum (Studi Kasus di Pasar Selasa Panam Jalan H.R Soebrantas)* [Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau, Pekanbaru]. [http://repository.uin-suska.ac.id/14520/9/8. BAB III\\_201876IH.pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/14520/9/8.BAB%20III_201876IH.pdf)

Syalafuddin, S. (2021). "Analisis Pengelolaan Parkir Upaya Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah di Kota Banjarmasin (Studi pada Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin)". Diunduh dari: <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/5655/>

Zainul, M. (2019). *Manajemen Operasional*. Deepublish. Diunduh dari: <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/3558/1/BUKU%20MANAJEMEN%20OPERASIONAL.pdf>