



## BAB IV

### RENCANA JASA, OPERASIONAL, DAN MANAJEMEN

Menurut Robbins dan Coulter (2014:246), perencanaan meliputi penetapan tujuan organisasi, penyusunan strategi untuk mencapai tujuan tersebut, serta perancangan dan pengelolaan aktivitas pekerjaan. Sedangkan pengertian manajemen menurut Robbins dan Coulter (2014:33) ialah kegiatan mengkoordinasi dan mengawasi seluruh aktivitas pekerjaan dalam perusahaan agar berjalan dengan efisien dan efektif. Bab ini akan menjelaskan mengenai perencanaan jasa, operasional, dan manajemen pada tempat bimbingan belajar *Jolly House*.

#### A. Proses Produksi

Menurut Heizer dan Render (2014:40), manajemen operasi adalah serangkaian aktivitas yang terkait dengan penciptaan barang dan jasa melalui perubahan masukan (*input*) menjadi keluaran (*output*). Proses operasi merupakan proses mengubah *input* menjadi *output* yang kemudian didistribusikan kepada konsumen. Manajemen operasi memiliki peran penting dalam semua tipe organisasi, baik yang menghasilkan barang maupun jasa.

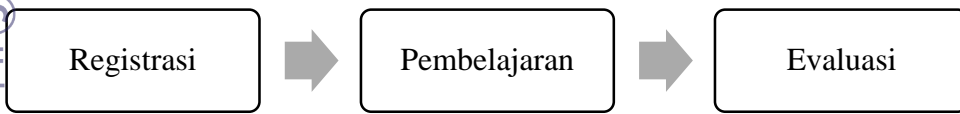
Tempat bimbingan belajar *Jolly House* merupakan sebuah usaha yang bergerak dalam bidang pendidikan informal, di mana jasa bimbingan pelajaran diberikan langsung pada anak-anak yang duduk pada jenjang pendidikan taman kanak-kanak dan sekolah dasar.

Variasi jasa yang ditawarkan antara lain adalah bimbingan bahasa Inggris, bahasa Mandarin, serta pelajaran dasar seperti Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Dalam proses produksi jasa di *Jolly House*, tenaga kerja berupa pengajar memegang peran penting sebagai pihak yang berinteraksi dengan pelanggan dan menjadi penyalur jasa bimbingan belajar secara langsung.

Proses operasi usaha *Jolly House* secara umum dipaparkan sebagai berikut.



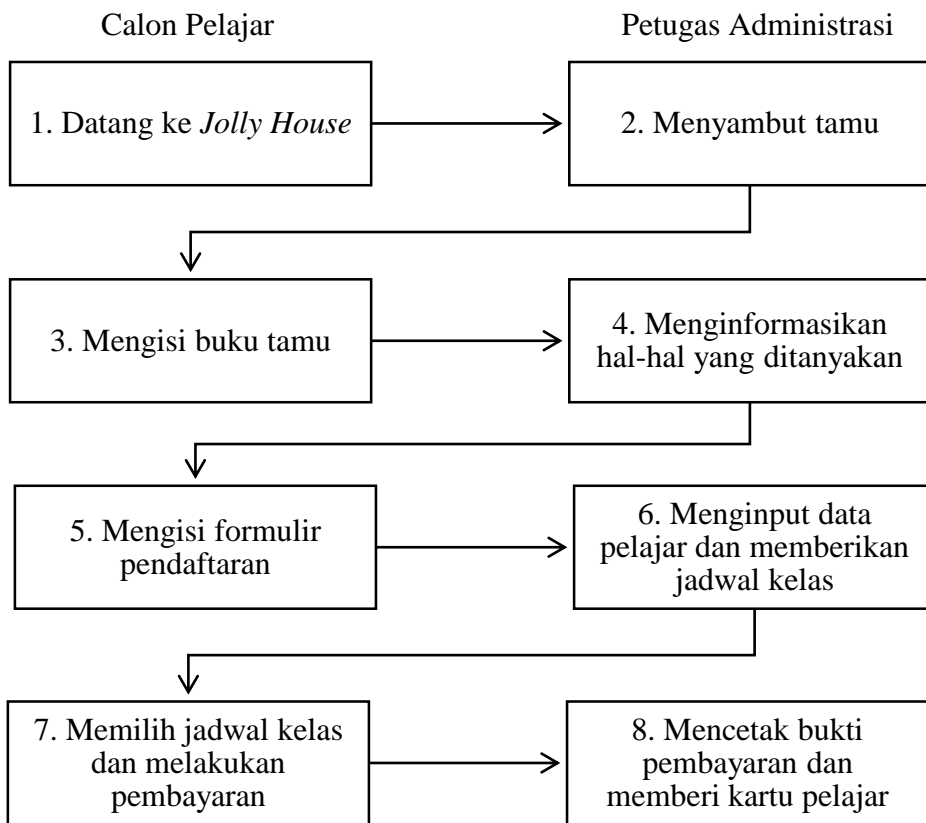
**Gambar 4.1**  
**Proses Operasi**



Sumber: Jolly House, 2017

Berdasarkan Gambar 4.1, proses kegiatan operasi pada usaha bimbingan belajar *Jolly House* meliputi 3 tahap; antara lain tahap registrasi atau pendaftaran peserta didik baru, tahap pembelajaran, dan tahap evaluasi di mana hasil perkembangan anak dalam belajar ditinjau ulang dan disampaikan kepada orangtua.

**Gambar 4.2**  
**Proses Registrasi dan Penerimaan Murid Baru**

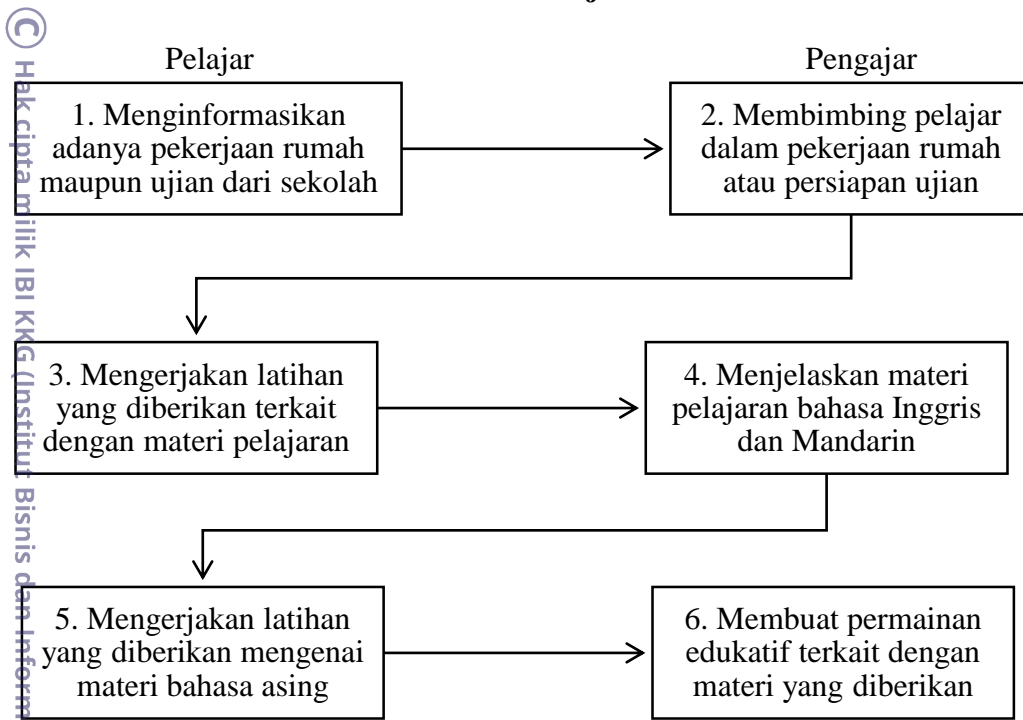


Sumber: Jolly House, 2017

Berdasarkan Gambar 4.2, proses penerimaan murid baru di tempat bimbingan belajar *Jolly House* terdiri atas 8 tahap berupa interaksi awal antara calon pelajar dengan petugas administrasi. Apabila calon pelajar mengurungkan niatnya untuk mendaftarkan diri atau menundanya untuk kemudian hari, maka proses tersebut akan terhenti pada tahap keempat.



**Gambar 4.3**  
**Proses Pembelajaran**



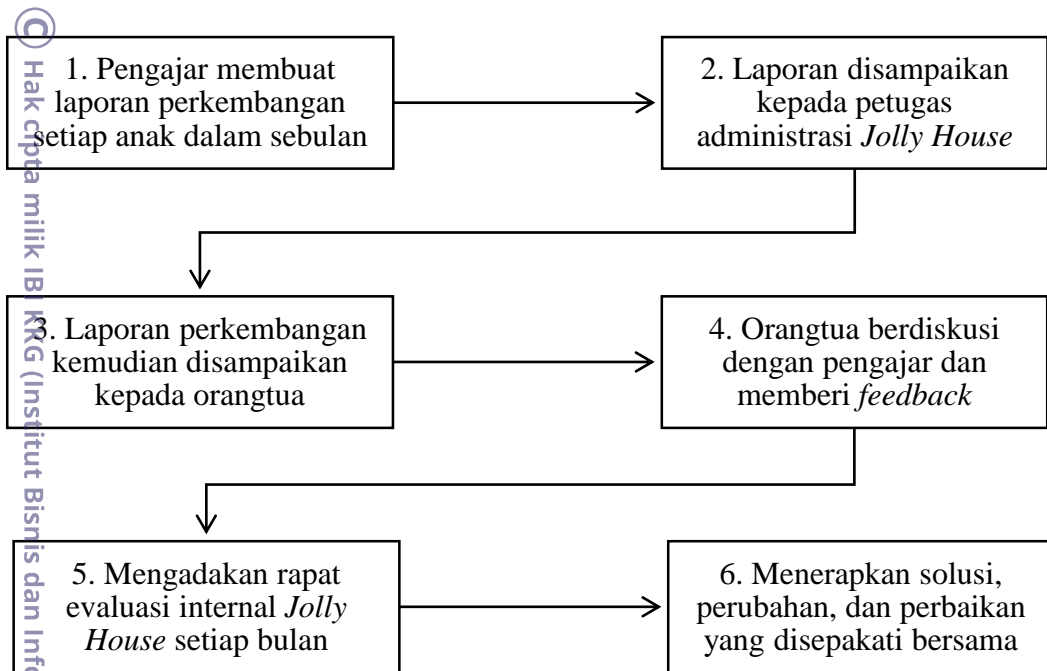
Sumber: Jolly House, 2017

Gambar 4.3 memaparkan secara umum mengenai proses pembelajaran di tempat bimbingan belajar *Jolly House* berupa interaksi antara pelajar dan pengajar di dalam kelas. Pelajar dapat mempelajari materi yang diberikan oleh guru mereka di sekolah, maupun materi baru yang diberikan oleh *Jolly House* namun masih memiliki keterkaitan dengan ilmu yang dipelajari di sekolah. Pengajar akan memberikan latihan uji kemampuan secara berkala untuk mengetahui seberapa dalam pemahaman pelajar terhadap suatu subyek.

Setelah proses pembelajaran dilakukan, tempat bimbingan belajar *Jolly House* akan mengadakan evaluasi dan penyampaian hasil belajar murid kepada orangtua pelajar. *Jolly House* juga mengadakan sesi *follow-up* atau komunikasi dengan orangtua sebagai forum diskusi di mana saran, kritik, dan berbagai masukan lainnya dapat disalurkan demi perkembangan ke arah yang lebih baik. *Jolly House* sebagai penyedia jasa akan memanfaatkan *feedback* atau umpan balik yang diterima sebagai bahan evaluasi internal untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pengajaran.



**Gambar 4.4**  
**Proses Evaluasi**



Sumber: Jolly House, 2017

Berdasarkan Gambar 4.4, terlihat bahwa proses evaluasi dilakukan baik terhadap perkembangan pelajar maupun perkembangan perusahaan secara umum sebagai berikut.

1. Pengajar membuat laporan perkembangan setiap anak dalam sebulan mengenai materi yang telah dikuasai, nilai yang diperoleh dalam ujian sekolah, dan lain-lain.
2. Laporan yang telah disusun tersebut disampaikan kepada bagian administrasi untuk diarsipkan atau didokumentasikan.
3. Laporan tersebut kemudian disampaikan kepada orangtua melalui media elektronik seperti *e-mail* dan fitur *messaging* melalui aplikasi seperti WhatsApp.
4. Setelah menerima laporan pembelajaran anak, orangtua dapat berdiskusi dengan pengajar dan memberikan saran, kritik, maupun pendapat mereka secara umum.
5. Rapat evaluasi internal diadakan untuk membahas isu-isu terkini, saran, dan kritik dari orangtua; serta menemukan kesepakatan bersama untuk memecahkan permasalahan atau meningkatkan kinerja operasional.
6. Solusi, perubahan, dan perbaikan yang telah disepakati bersama harus diterapkan.



## B. Pemasok

Pemasok adalah perusahaan dan individu yang menyediakan sumber daya yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk memproduksi barang dan jasa tertentu. Menurut Heizer dan Render (2014:500), pemilihan pemasok meliputi beberapa faktor seperti kualitas produk, kecepatan dan mutu pengiriman, layanan konsumen, serta performa finansial.

Berikut ialah daftar pemasok utama usaha bimbingan belajar *Jolly House*.

**Tabel 4.1**  
**Daftar Pemasok**

No	Nama Pemasok	Data Alamat dan Telepon	Barang
1	Toko Buku Gramedia Mall of Indonesia	Jl. Raya Boulevard Barat, Kelapa Gading Square, Kelapa Gading RT 18 RW 08 Jakarta Utara 14240 Telepon (021) 45868250	Buku dan Alat Tulis Kantor
2	Toko Buku Gading Media	Ruko Santa Monika Blok A No. 25 Jl. Pelepah Indah Raya Sektor 7A, Gading Serpong, Banten 15127 Telepon (021) 5464839	Buku Mandarin
3	ACE Hardware Mall of Indonesia	Jl. Raya Boulevard Barat, Kelapa Gading Square, Kelapa Gading RT 18 RW 08 Jakarta Utara 14240 Telepon (021) 29364688	Peralatan dan Perlengkapan

Sumber: *Jolly House*, 2017

Berdasarkan Tabel 4.1, usaha bimbingan belajar *Jolly House* memanfaatkan toko buku Gramedia, toko buku Gading Media, dan ACE Hardware; untuk memenuhi kebutuhan pembelian buku tulis dan buku pelajaran, alat tulis kantor, serta peralatan dan perlengkapan seperti meja, kursi, dan lain-lain. Lokasi para pemasok relatif dekat dengan tempat tinggal pemilik usaha sehingga dapat menghemat waktu dan biaya transportasi. *Jolly House* juga dapat memanfaatkan eksistensi *online market place* atau bisnis *e-commerce* untuk membeli barang-barang tambahan yang dibutuhkan dalam kegiatan usaha; seperti Tokopedia.com.



### C. Deskripsi Rencana Operasi

Rencana operasi merupakan sebuah perincian kegiatan yang akan dilakukan seorang pengusaha sebelum mendirikan sebuah usaha dan memberikan target terhadap pencapaian kegiatan, sehingga usaha tersebut dapat didirikan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan. Berikut adalah gambaran rencana operasi *Jolly House*.

#### 1. Menyusun Perencanaan Bisnis

Sebelum memulai sebuah bisnis, pengusaha perlu terlebih dahulu membuat perencanaan terhadap konsep bisnis, peralatan dan perlengkapan, dan lain-lain.

#### 2. Melakukan Renovasi dan Desain Tempat

Tempat usaha akan didesain sedemikian rupa untuk memenuhi kebutuhan proses pembelajaran. Penataan ruang direncanakan dengan efektif dan efisien sehingga seluruh ruangan dapat dimanfaatkan secara optimal.

#### 3. Merekrut Tenaga Kerja

Tempat bimbingan belajar *Jolly House* akan melakukan perekrutan tenaga pengajar sesuai dengan materi pelajaran atau bidang studi yang akan ditawarkan. Selain tenaga pengajar, dibutuhkan pula sumber daya manusia untuk membantu di bagian administrasi, keamanan, dan kebersihan.

#### 4. Menemukan dan Memilih Pemasok

Pengusaha berusaha mendapatkan pemasok yang menawarkan harga terjangkau dan memberikan pelayanan yang baik, sehingga seluruh kebutuhan perusahaan dapat dipenuhi baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

#### 5. Melakukan Pembelian Peralatan dan Perlengkapan

Pemesanan dan pembelian terhadap peralatan dan perlengkapan dilakukan sesuai dengan kebutuhan perusahaan yang telah diidentifikasi sebelumnya. Peralatan dan perlengkapan dibeli dari pihak pemasok untuk mendukung kegiatan operasional bisnis.

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## 6. Membuat NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)

Setiap warga negara, baik yang memiliki penghasilan maupun tidak, diwajibkan untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Pendaftaran dapat dilakukan melalui internet pada situs Direktorat Jendral Pajak (<http://www.pajak.go.id>). Berikut persyaratan pengajuan pembuatan NPWP untuk wajib pajak badan:

- a. Fotokopi akta pendirian bagi Wajib Pajak badan dalam negeri.
- b. Fotokopi Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak salah satu pengurus.
- c. Fotokopi dokumen izin usaha dan/atau kegiatan yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang atau surat keterangan tempat kegiatan usaha dari Lurah/Kepala Desa.

## 7. Memperoleh izin pendirian perusahaan

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2013, tempat bimbingan belajar *Jolly House* termasuk sebagai satuan pendidikan non-formal dan dapat didirikan oleh orang perseorangan.

Persyaratan pendirian satuan pendidikan non-formal terdiri dari syarat administratif dan syarat teknis sebagai berikut.

- a. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pendiri
- b. Susunan pengurus dan rincian tugas
- c. Surat keterangan domisili dari Kepala Desa/Lurah
- d. Keterangan kepemilikan atau kuasa penggunaan tempat pembelajaran selama 3 tahun
- e. Dokumen Rencana Pengembangan Satuan Pendidikan dengan mengacu pada Standar Nasional Pendidikan.

Pendiri *Jolly House* akan mengajukan surat permohonan pendirian Satuan Pendidikan Non-Formal kepada Kepala Dinas. Berkas-berkas persyaratan akan diverifikasi selama paling lama 30 hari kerja sejak permohonan diterima. Apabila diterima, Kepala Dinas akan menerbitkan Izin Pendirian Satuan Pendidikan Non-Formal.





8. Mendirikan dan Menjalankan Usaha

Tempat bimbingan belajar *Jolly House* akan mengadakan *grand opening* dan mulai menjalankan kegiatan operasional perusahaan.

9. Melakukan Kegiatan Pemasaran

Kegiatan pemasaran dapat dilakukan secara *offline* (secara langsung) maupun *online* (melalui internet); meliputi penyebaran brosur, pemasangan spanduk, hubungan *partnership* dengan sekolah-sekolah, dan *advertising* (iklan) pada jejaring media sosial.

Tabel 4.2 di bawah ini menunjukkan jadwal atau *timeline* bagi pendirian usaha bimbingan belajar *Jolly House* yang akan berlangsung selama tiga bulan.

**Tabel 4.2**  
**Jadwal Kegiatan Kerja**

Kegiatan	2018 – 2019											
	November				Desember				Januari			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Perencanaan Bisnis												
Renovasi/Desain Tempat												
Merekrut Tenaga Kerja												
Menentukan Pemasok												
Membeli Peralatan/Perlengkapan												
Membuat NPWP												
Memperoleh Izin Pendirian												
Membuka Usaha												
Melakukan Pemasaran												

Sumber: *Jolly House*, 2017

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



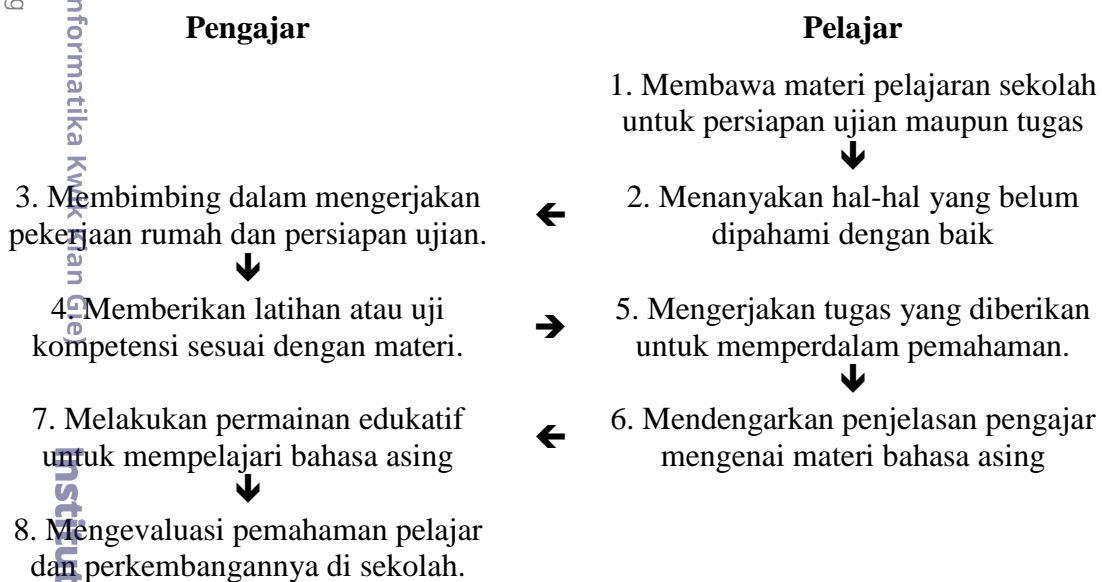


### D. Rencana Alur Jasa

Usaha *Jolly House* menawarkan jasa berupa pemberian pengajaran dan bimbingan terhadap peserta didik yang duduk pada jenjang pendidikan taman kanak-kanak maupun sekolah dasar, sesuai dengan kebutuhan dan bidang studi yang dipilih. Varian mata pelajaran yang ditawarkan antara lain bahasa asing (bahasa Inggris dan Mandarin) serta pelajaran dasar yang dipelajari di sekolah, seperti Matematika, Ilmu Pengetahuan Alam, dan lain-lain.

Dalam memberikan pelayanan jasa, rencana alur bertahap yang akan dijalankan oleh *Jolly House* ialah sebagai berikut.

**Gambar 4.5**  
**Rencana Jasa**



Sumber: *Jolly House, 2017*

Berdasarkan Gambar 4.5 di atas, rencana jasa usaha bimbingan belajar *Jolly House* meliputi penjelasan dan pemberian materi pelajaran tambahan oleh pengajar, serta penawaran bimbingan dalam mengerjakan pekerjaan rumah dan mempersiapkan materi ujian yang diperoleh pelajar dari sekolah. Selain itu, evaluasi terhadap pemahaman pelajar dan perkembangannya di sekolah juga dilakukan secara konsisten.

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

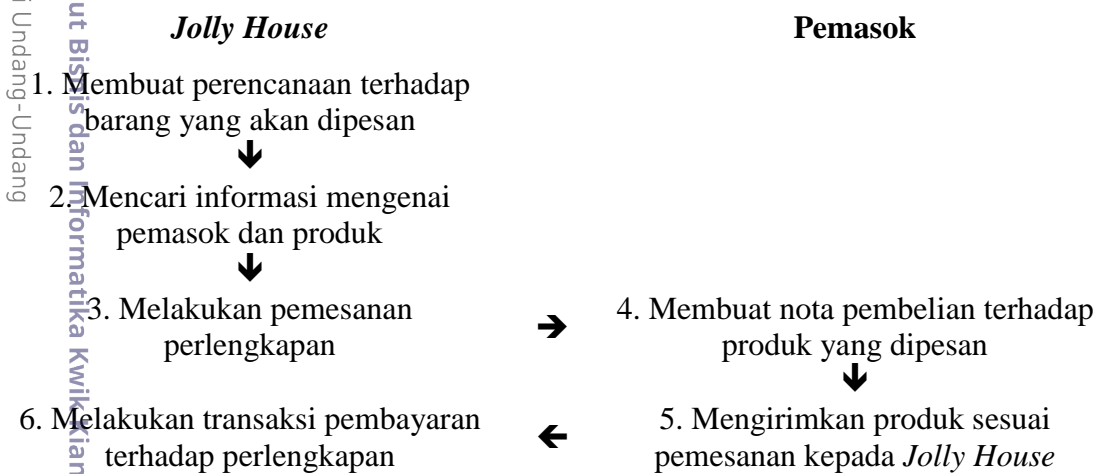
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



## E. Rencana Alur Pembelian dan Penggunaan Bahan Persediaan

Usaha bimbingan belajar *Jolly House* terlebih dahulu telah menentukan persediaan perlengkapan yang dibutuhkan untuk mendukung kegiatan operasional, serta menyusun anggaran biaya yang dikeluarkan. Pembelian akan dilakukan dari pihak pemasok dengan alur sebagai berikut.

**Gambar 4.6**  
**Rencana Pembelian dan Penggunaan Bahan Persediaan**



Sumber: *Jolly House, 2017*

Berdasarkan Gambar 4.6, alur pembelian persediaan melibatkan dua pihak, yaitu pihak *Jolly House* dan pihak pemasok. Alur tersebut meliputi 6 tahapan, antara lain:

1. Membuat perencanaan terhadap barang yang akan dipesan.
2. Mencari informasi mengenai pemasok dan produk.
3. Melakukan pemesanan produk yaitu persediaan perlengkapan yang dibutuhkan.
4. Menerima dan memeriksa nota pembelian yang dibuat oleh pihak pemasok.
5. Menerima produk yang telah dikirimkan oleh pemasok sesuai dengan pemesanan.
6. Melakukan transaksi pembayaran atas produk yang telah diterima.

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
 2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



## F. Rencana Kebutuhan Teknologi dan Peralatan Usaha

Istilah teknologi mengacu pada aplikasi penemuan ilmiah dalam pengembangan dan perbaikan jasa dan/atau proses yang menghasilkan atau menyediakan barang dan jasa.

Berikut ialah kebutuhan teknologi dan peralatan untuk mendukung kegiatan operasional *Jolly House*.

### 1. Internet

Teknologi internet menghubungkan *Jolly House* dengan dunia virtual atau dunia maya, di mana terdapat banyak fitur yang dapat dimanfaatkan, seperti:

- a. Penggunaan *internet banking* untuk mendukung aktivitas keuangan.
- b. Pemanfaatan media sosial untuk pemasaran dan berinteraksi dengan konsumen.
- c. Pemanfaatan sumber informasi dan pengetahuan yang tersedia secara luas untuk menyusun materi pembelajaran yang akan digunakan.

### 2. Telepon / *Smartphone*

Telepon dan *handphone/smartphone* digunakan sebagai alat komunikasi yang efektif untuk berhubungan dengan pemasok, konsumen, dan berbagai pihak lainnya.

### 3. *Software Microsoft Office*

Penggunaan perangkat lunak *Microsoft Office* dilakukan untuk menunjang proses pembelajaran dan administrasi kantor pada umumnya, meliputi pemanfaatan Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Powerpoint, dan lain-lain.

### 4. PC / *Notebook / Laptop*

Peralatan komputer dan *laptop* digunakan untuk menunjang kegiatan administratif seperti penyimpanan data, pembuatan dokumen, dan lain sebagainya.

### 5. *Printer*

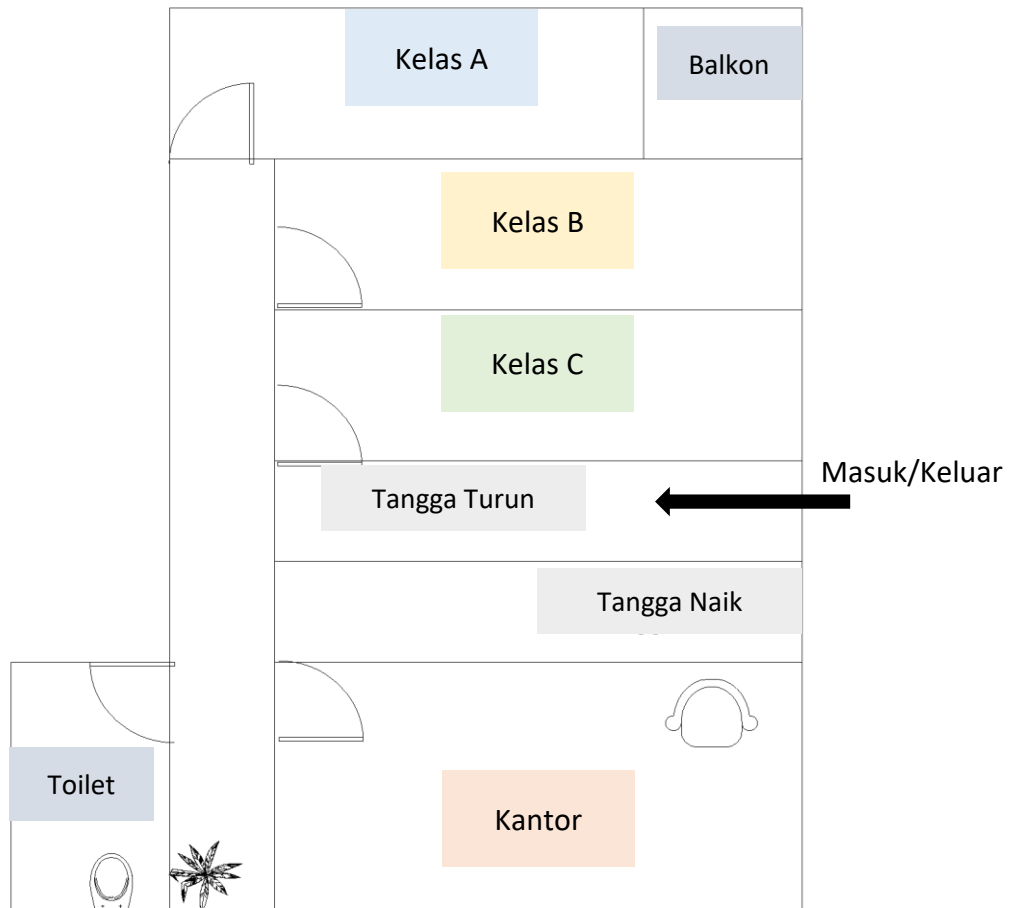
Alat pencetak atau *printer* digunakan untuk mencetak dokumen yang berhubungan dengan kegiatan operasional *Jolly House*.



## G. Layout Bangunan Tempat Usaha

Tempat bimbingan belajar *Jolly House* akan beroperasi dengan memanfaatkan keseluruhan lantai kedua rumah pendiri yang berlokasi di Jalan Pademangan 2A No. 6, Jakarta Utara. Tata ruang atau *layout* bangunan usaha akan digambarkan berikut ini.

**Gambar 4.7**  
**Layout Bangunan**



Sumber: *Jolly House*, 2017

Area operasional *Jolly House* (tidak termasuk toilet) memiliki panjang 12 meter dan lebar 5 meter, maka luas ruangan sebesar  $60 \text{ m}^2$ . Luas area toilet ialah  $4,5 \text{ m}^2$ . Maka, luas keseluruhan mencapai  $64,5 \text{ m}^2$ . Keterangan mengenai ruangan lain ialah sebagai berikut.

1. Ruang kantor memiliki luas ruangan sebesar  $15 \text{ m}^2$ .
2. Ruang kelas A ialah ruang kelas yang terbesar dengan luas  $12 \text{ m}^2$ .
3. Ruang kelas B seluas  $8 \text{ m}^2$ .
4. Ruang kelas C seluas  $8 \text{ m}^2$ .