



## BAB IV

### Rencana Jasa dan Operasional

#### C Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

#### A. Deskripsi Rencana Operasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Berikut ini merupakan rencana operasi yang dilakukan oleh BenahBenah:

##### 1. Membuat *Mobile Apps*

Dalam memulai usahanya BenahBenah ingin memberikan pelayanan terbaik dan mudah bagi para calon konsumennya. Untuk menunjang pelayanan perusahaan maka membuat aplikasi mobile menjadi prioritas utama dalam mempersiapkan Operasional perusahaan. Dalam proyek *Mobile apps* ini diberikan tanggung jawabnya kepada manager yang berwenang dalam mengawasi kinerja dari aplikasi mobile tersebut. Rencananya proyek ini dijadwalkan akan dimulai pada bulan Agustus 2017 dan selesai pada Desember 2017. Untuk membuat *Mobile apps* dibutuhkan dana sebesar Rp. 50.000.000 dan biaya *maintance* sebesar 5.000.000 pertahun

##### 2. Membuat media sosial

Media sosial sekarang telah menjadi gaya hidup masyarakat terutama bagi mereka yang tinggal dikota besar dan juga media sosial dapat menjadi sarana promosi yang efisien karena mengeluarkan biaya promosi yang paling murah. Selain karna faktor efisiensi media sosial juga bisa membantu para calon pelanggan mengetahui informasi yang diperlukan.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



### C 3. Sewa Tempat Usaha

Langkah selanjutnya adalah penyewaan tempat usaha. Hal ini tidak akan terlepas dari adanya negosiasi atau tawar menawar harga dengan pemilik lokasi. Bukti perjanjian sewa menyewa akan menjadi alat bukti hukum yang sah bagi pemilik untuk menjalankan usaha. Rencananya lokasi untuk membuka usaha berada di jalan Kejaksaan pondok bambu Jakarta timur dengan harga sewa Rp. 65.000.000 per tahun

### 4. Pendaftaran NPWP

Setiap warga Negara Indonesia yang mempunyai penghasilan atas PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak) wajib mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Pendaftaran NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) juga dapat dilakukan secara elektronik yaitu melalui internet disitus Direktorat Jenderal Pajak, Kementerian Keuangan dengan alamat <http://www.pajak.go.id> dengan mengklik *e-registration*. Selanjutnya dapat mengirimkan print-out melalui pos ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau kedudukan Wajib Pajak. Dokumen-dokumen yang harus dilampirkan untuk Wajib Pajak orang usahawan pribadi, yaitu:

- a. Fotokopi KTP bagi penduduk Indonesia atau fotokopi paspor ditambah surat keterangan tempat tinggal dari instansi yang berwenang minimal Lurah atau Kepala Desa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



- b. Surat keterangan tempat kegiatan usaha dari instansi yang berwenang minimal Lurah atau Kepala Desa.

**C Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

**5. Mendapatkan SIUP (Perizinan Usaha Perdagangan)**

Menurut PERDA No. 15 Tahun 2002, hal-hal yang harus dipersiapkan untuk mendapatkan SIUP bagi perusahaan perseorangan yaitu:

- a. Mengisi formulir
- b. Fotokopi KTP pemilik
- c. Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- d. Fotokopi Surat Ijin Tempat Usaha (SITU) dari PEMDA Perdagangan bagi kegiatan SITU berdasarkan ketentuan undang-undang gangguan.

**6. Mendaftarkan Perusahaan**

Pendaftaran perusahaan dilakukan oleh setiap perusahaan di Suku Dinas Perindustrian dan Perdagangan Tingkat II selaku Kantor Pendaftaran Perusahaan (KPP) Tingkat II di tempat kedudukan perusahaan, dengan cara mengisi formulir pendaftaran, melampirkan fotokopi surat-surat yang diperlukan dan membayar biaya administrasi perusahaan sesuai ketentuan yang berlaku. Adapun syarat pendaftaran Tanda Daftar Perusahaan bagi Perseorangan yaitu:

- a. Formulir isian (diisi lengkap)
- b. Domisili perusahaan
- c. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- d. Fotokopi SIUP
- e. Fotokopi KTP penanggung jawab

**C Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**7. Mencari Pemasok**

Dalam menjalankan suatu usaha dibutuhkan pemasok yang dapat membantu kelancaran dalam berbisnis. Untuk mendapatkan harga terbaik maka dibutuhkan pencarian informasi pemasok lebih dari satu sehingga dapat dilakukan perbandingan harga.

**8. Mencari dan melatih sumber daya manusia**

Sumber daya manusia adalah hal yang sangat penting bagi pertumbuhan perusahaan serta kualitas kinerja layanan dari perusahaan, karena itu BenahBenah harus menyeleksi dan melatih sumber daya manusia agar dapat memberikan yang terbaik bagi perusahaan maupun konsumen.

**9. Merenovasi kantor**

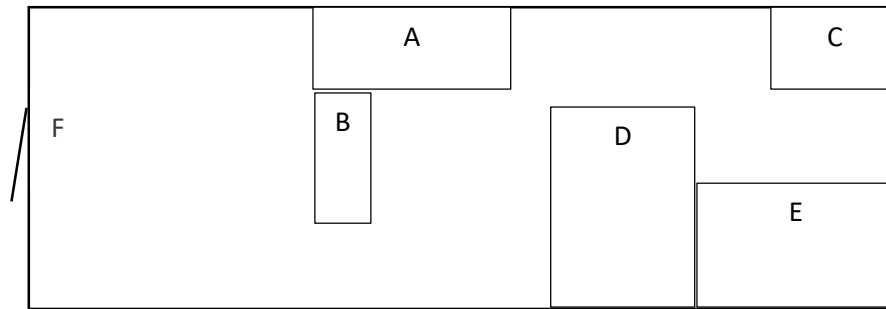
BenahBenah melakukan renovasi ruko yang telah disewa menjadi kantor. Renovasi kantor yang dilakukan agar sesuai dengan kebutuhan kantor BenahBenah dan menciptakan suasana yang kondusif dan produktif bagi internal perusahaan. Biaya yang dianggarkan sebesar Rp. 1.000.000

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.



Gambar 4.1

Denah Kantor BenahBenah



Sumber : BenahBenah

Keterangan :

- a. A adalah Ruang Manajer
- b. B adalah meja kerja operator BenahBenah
- c. C adalah toilet
- d. D adalah ruang pertemuan
- e. E adalah Gudang tempat menyimpan peralatan
- f. F adalah pintu masuk

10. Instalasi internet

BenahBenah menggunakan layanan jasa internet untuk memperluas jangkauan dan memberikan kemudahan akses bagi konsumen. Layanan jasa internet dipercayakan kepada layanan jasa internet Biznet yang mempunyai kecepatan akses internet sampai 10 mbps (*Mega byte per second*) sehingga dapat memenuhi kebutuhan internet perusahaan.

11. Melakukan persiapan pembukaan usaha

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 IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Sebelum membuka usaha BenahBenah ingin memperkenalkan kepada masyarakat dengan berkunjung ke perumahan disekitar tempat usaha dan melakukan sosialisasi jasa kebersihan agar lebih dikenal masyarakat.

**C**

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

12. Membuka usaha

Setelah mengenalkan BenahBenah kepada masyarakat maka langkah terkahir adalah membuka usaha secara resmi yang dijadwalkan pada bulan Desember 2017

**Tabel 4.1**  
**Jadwal Pendirian BenahBenah Tahun 2017**

Ket	Waktu	Agst 2017				Sept 2017				Okt 2017				Nov 2017				Des 2017			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Membuat <i>Mobile apps</i>		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Membuat media sosial				X	X																
Sewa Tempat Usaha					X	X															
Pendaftaran NPWP						X	X	X													
Mendaftarkan SIUP						X	X	X													
Pembuatan dokumen hukum dan pendaftaran usaha							X	X	X												
Mencari pemasok										X	X	X	X								
Merekrut dab Melakukan pelatihan karyawan											X	X	X	X	X						
Merenovasi Kantor														X	X	X					
Instalasi Internet															X	X					
Persiapan Pembukaan usaha																		X	X	X	
Pembukaan Usaha																					X

Sumber : BenahBenah

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## B. Alur jasa

Proses pelayanan jasa yang diberikan BenahBenah sesuai dengan prosedur yang berlaku. Para pelanggan bisa mengunduh aplikasi melalui playstore, setelah mengunduh pelanggan bisa membuka aplikasi dan memilih pemesanan layanan jasa melalui *Mobile Apps* pada smartphone. Pada menu didalam aplikasi pelanggan akan diarahkan ke menu utama dengan pilihan Reguler, Reguler with Pet dan 2M8H package.

Setelah memilih paket mana yang akan diambil pelanggan maka akan langsung diarahkan ke detail menu pelayanan yang berisi tentang detail pelayanan yang akan didapatkan dan mengisi detail layanan tambahan yang dibutuhkan pelanggan. Setelah memilih layanan serta tambahannya maka pelanggan dapat menentukan jadwal layanan. Pelanggan dapat menentukan hari dan jam untuk pelayanan yang diberikan. Setelah mengatur jadwal pelayanan yang diinginkan selanjutnya pelanggan memasukkan alamat yang dituju dengan benar dan lengkap. Setelah melakukan konfirmasi pelanggan akan mendapatkan detail harga serta mitra yang akan melakukan pelayanan. Setelah melakukan pembayaran maka pesanan akan diproses dan diterima oleh operator.

Setelah permintaan pelayanan diterima oleh operator maka akan diteruskan kepada mitra yang tersedia untuk melayani permintaan pelayanan. Mitra yang telah ditunjuk maka akan mendatangi alamat rumah yang dituju oleh pelanggan sesuai jadwal yang disepakati. Mitra senior yang bertugas wajib mengaktifkan *Action Cam* selama proses pelayanan hingga selesai. Setelah menyelesaikan pelayanan maka Mitra senior BenahBenah akan mengkonfirmasi kepada pelanggan dan pergi ke kantor setelah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

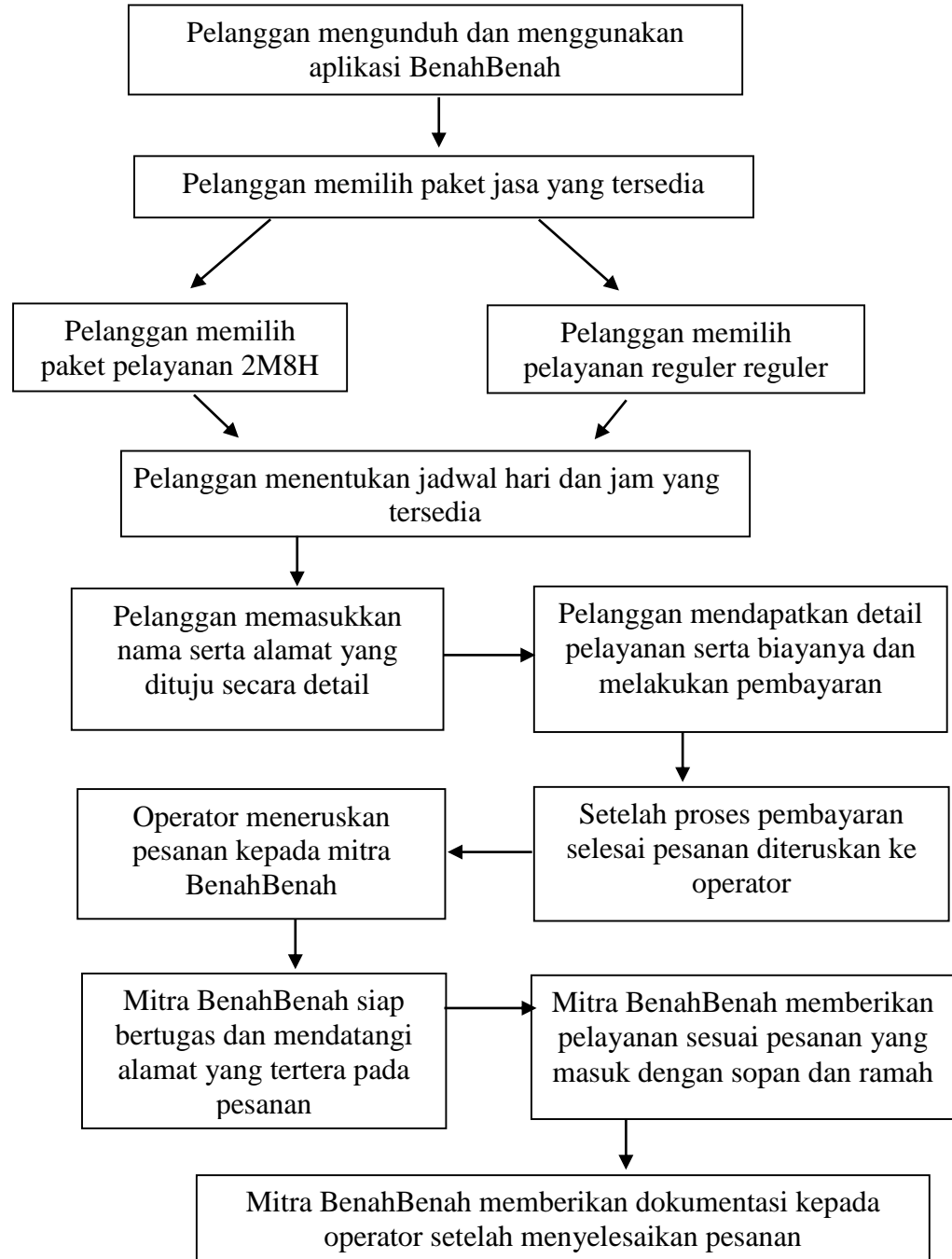
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



menyelesaikan semua order di hari yang sama. Selanjutnya Mitra senior menyerahkan *Action Cam* kepada operator untuk disimpan sebagai dokumentasi perusahaan.

Gambar 4.2

### Alur Proses Jasa BenahBenah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.





### C. Nama Pemasok

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

*Supplier* merupakan pihak yang berkaitan dengan pemberian input dalam rangka menunjang kelancaran operasional suatu perusahaan. Oleh sebab itu, penting bagi perusahaan untuk memilih pemasok yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan atau usahanya untuk kelancaran dalam proses berbisnis. Tanggung jawab mengenai pemasok akan di berikan kepada Manajer. Dalam memilih pemasok manajer akan menseleksi para pemasok yang akan diajak bekerja sama dengan berdasarkan perbandingan harga antar pemasok. Pemasok yang paling sesuai akan ditawarkan kontrak bisnis oleh manajer untuk mencapai kesepakatan harga serta menjaga kualitas dari produk pemasok dalam jangka waktu tertentu. Dibawah ini adalah nama-nama pemasok BenahBenah. Lihat tabel 4.7

**Tabel 4.2**

#### Daftar Pemasok BenahBenah

No.	Nama Pemasok	Alamat	No. Telpon/ E-Mail	Kategori Pemasok
1	CV. MADANI UTAMA	Jl.Wuluh 4 no. 17 Rt. 11 rw 10 Duren Sawit ,Pondok Bambu, Jakarta Timur	021-9323-4138/ 0812-8932-922 /	Clenaning equipment and Chemical
2	PT. TOKOPEDIA	Wisma 77 Tower 2 Lantai 2, Jl. Letjen S. Parman Kav. 77, Slipi, Palmerah, Kota Jakarta Barat	021- 8064-7333	Peralatan dan perlengkapan
3	TOKO JADI	Jl.Matraman Raya No.189B,	021-8195626 0821-2271-6076	Alat tulis Kantor



		Jatinegara, Jakarta Timur		
4	TOKO KAIN DAN BUSA BANG AMIR	Jalan Pahlawan Revolusi 17A Pondok Bambu, Duren Sawit, Jakarta Timur	021-2285-7472	Sleeping bed
5	TOKO ALAT CLEANING	Jl.Pegangsaan Dua No.138 Kelapa Gading Jakarta Utara	021-2906-8764 021-2906-8763	Cleaning equipment
6	CV.DUNIA CLEANING UTAMA	Jl.Tarumanegara Blok B7/13 Sukapura Cilincing Jakarta Utara	021-4483-6761 021- 440-6080 021-4483-6762	Cleaning equipment

Sumber : BenahBenah

#### D. Teknologi

Beberapa teknologi yang akan digunakan BenahBenah untuk memudahkan proses pelayanan pelanggan adalah sebagai berikut:

##### 1. Peralatan operasional

Peralatan operasional menggunakan teknologi terkini untuk mempercepat dan mempermudah proses jasa. Beberapa teknologi yang digunakan di antaranya adalah sebagai berikut:

##### a. *Vacum Cleaner*

*Vacum cleaner* adalah alat teknologi masakini dengan kemudahannya akan membuat proses jasa akan lebih cepat selesai dan efektif

##### b. *Action camera*

*Action camera* sangat mudah digunakan yang dimanfaatkan untuk keperluan dokumentasi selama proses jasa berlangsung

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



©

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

c. *Smartphone*

*Smartphone* atau telepon pintar merupakan teknologi yang sudah tidak asing bagi masyarakat sekarang. Kemudahan dalam pengoperasiannya memudahkan perusahaan dalam memantau serta memberikan instruksi kepada mitra BenahBenah dalam operasional

2. Peralatan administrasi dan pemasaran

Peralatan yang digunakan dalam menunjang kegiatan operasional serta pemasaran, yaitu:

a. *Telepon*

Telepon digunakan untuk kegiatan *follow-up* konsumen demi memelihara hubungan antara pihak konsumen dan pihak BenahBenah serta untuk menghubungi pemasok.

b. *Printer*

*Printer* digunakan untuk mencetak dokumen-dokumen yang diperlukan.

c. *Komputer*

Komputer digunakan untuk menerima pemesanan *online*, penggunaan sistem penyimpanan *database* dan pencatatan internal perusahaan (seperti data karyawan) serta untuk mengakses internet untuk kegiatan promosi dan *follow-up* konsumen.

d. *Wifi Router*

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Untuk berhubungan dengan pelanggan dan mitra BenahBenah digunakan sarana internet yang memadai. Pemasangan router Wifi di kantor untuk akses internet yang menjadi teknologi yang paling krusial

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**3. Kendaraan Operasional**

BenahBenah memilih Daihatsu Grand Max sebagai kendaraan yang digunakan untuk menunjang kegiatan operasional. Dengan peralatan dan perlengkapan yang bisa dibawa kemana mana dengan kendaraan ini memudahkan operasional kantor.

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.