

BAB IV

RENCANA JASA, KEBUTUHAN OPERASIONAL, DAN MANAJEMEN

A. Proses Operasi Jasa

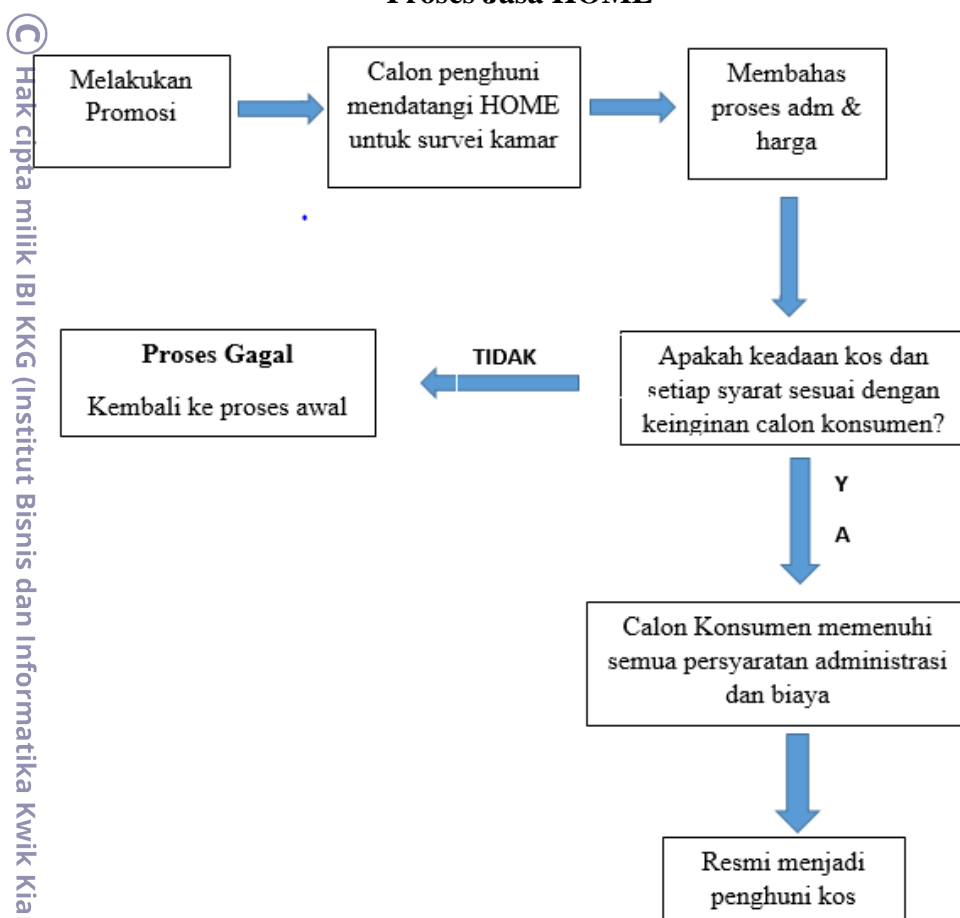
Setiap kegiatan usaha yang dijalankan seseorang atau kelompok tidak luput dari proses operasi. Baik usaha tersebut bergerak untuk menghasilkan produk maupun jasa, proses operasi pasti melekat dalam kegiatan operasionalnya. Proses operasi sendiri merupakan proses penciptaan barang atau jasa dengan mengubah *input* menjadi *output* yang kemudian didistribusikan kepada konsumen. Operasi sendiri terdiri dari tiga tahapan, yaitu tahapan masukan, tahapan proses, dan tahapan *output*.

Proses yang terjadi dalam *HOME* sebagai berikut:

1. Mempromosikan *HOME* kepada target pasar melalui blog, aplikasi pencari kamar kos dan brosur ke kampus-kampus
2. Menerima kedatangan calon konsumen untuk survei kamar
3. Membicarakan proses administrasi dan biaya
4. Apabila sesuai dengan keinginan maka konsumen melengkapi administrasi dan biaya
5. Setelah menyelesaikan administrasi konsumen menjadi penghuni *HOME*



Gambar 4.1
Proses Jasa HOME



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Sumber : HOME, 2016

B. Nama Pemasok

Menurut Kotler dan Armstrong (2016:95) “Suppliers form an important link in the company’s overall customer value delivery network. They provide the resources needed by the company to produce its goods and services. Supplier problems can seriously affect marketing”.

Karena itu penting bagi perusahaan untuk memilih pemasok yang kooperatif dan sesuai dengan standar kriteria produk yang akan menunjang kelengkapan jasa yang akan disediakan. Selain itu faktor harga juga menentukan siapa pemasok yang akan dipilih, karena harga dari produk harus sesuai dengan kualitas yang ditawarkan di mana produk tersebut akan digunakan untuk menunjang kepuasan konsumen.



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.



Berikut dari daftar pemasok *HOME*:

Tabel 4.1
Nama Pemasok HOME

No	Nama pemasok	Alamat	Nomor Telepon	Kategori Produk
1	Panjaitan Indah	Jl. Mayjen DI Panjaitan 30, Manado	(0431) 868882	Ranjang, lemari, meja tulis, dan cermin
2	Nagasakti	Jl. Mayjen DI Panjaitan 9, Manado	(0431) 861737	Bantal, kursi, setrika, dispenser, gantung pakaian, ember plastik, peralatan plastik, dan peralatan kebersihan
3	Mitra	Jl. B. W . Lapan 5 Tikala Kumala, Manado	(0431) 863635	Washtuffel, Shower, dan Closed duduk
4	Swiss Elektronik	Pasar 45 Jl. Walandi Maramis no. 35 Manado	(0431) 851341	TV, AC, kulkas dan barang elektronik lainnya
5	Cipta Karya	Jl. Trans Sulawesi Sangkub II Bolaang Mongondow Utara	085340312789	Detergen, pembersih lantai dan semua perlengkapan.
6	ITC Manado	Jl. Piere Tendean, Boulevard Wenang, Wenang utara, Wenang, Manado		CCTV

Sumber : *HOME*, 2016

1. Dilampirkan 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. Deskripsi Rencana Operasi

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Kegiatan perusahaan yang harus direncanakan yaitu kegiatan yang harus dilakukan sebelum memulai usaha dan kegiatan yang harus dilakukan saat perusahaan sedang berjalan. Dibawah ini akan dijelaskan rencana operasi *HOME* :

1. Melakukan perhitungan kelayakan bisnis

Memperhitungkan berapa modal yang dibutuhkan dan apakah bisnis ini layak untuk dijalankan atau tidak.

2. Membuat Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)

Tata cara dan persyaratan pengajuan ijin mendirikan bangunan (Dasar Hukum : Peraturan Walikota Manado Nomor 6 Tahun 2009) adalah permohonan IMB diajukan secara tertulis dengan mengisi formulir yang dilampiri:

- a. *Foto copy* Kartu Tanda Penduduk
- b. *Foto copy* sertifikat tanah atau keterangan tanah
- c. *Foto copy* pelunasan PBB tahun terakhir

3. Mendaftarkan NPWP

NPWP atau Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak (WP) sebagai saran administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai identitas WP dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Untuk melakukan pendaftaran NPWP badan sekarang ini bisa secara *online* atau menggunakan *e-Registration* (pajak.go.id), dan melampirkan beberapa dokumen berikut:

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.



- a. Mengisi formulir pendaftaran wajib pajak
 - b. Fotokopi akta pendirian usaha
 - c. Fotokopi kartu NPWP pemilik
 - d. Fotokopi dokumen izin usaha yang diterbitkan instansi berwenang
4. Mendaftarkan usaha

Berdasarkan menteri perindustrian dan perdagangan Republik Indonesia, hal-hal yang perlu dipersiapkan untuk mendapatkan SIUP dari usaha perorangan adalah harus melampirkan sebagai berikut:

- a. Fotokopi akte pendirian usaha atau badan hukum sebanyak 3 lembar
- b. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebanyak 3 lembar
- c. Fotokopi NPWP sebanyak 3 lembar
- d. Fotokopi izin gangguan sebanyak 3 lembar
- e. Neraca perusahaan sebanyak 3 lembar
- f. Gambar denah lokasi tempat usaha

5. Mencari Pemborong

Mencari pemborong yang dapat menangani pembuatan bangunan HOME termasuk bahan-bahan untuk membuat bangunan.

6. Membuat Bangunan

Jika telah menemukan pemborong dan biaya pembuatan telah disepakati HOME akan mulai membangun bangunan bisnis.

7. Mencari daftar suplier peralatan rumah tangga

Mencari supplier untuk memasok peralatan dalam rumah kos yang sedang di bangun.

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

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.



8. Membuat *job description*

Sebagai pemilik dari perusahaan yang kecil, harus mampu membuat deskripsi pekerjaan dari masing-masing jabatan secara efektif. Di dalam *job description* perusahaan harus menjabarkan tentang pekerjaan dari orang yang memangku jabatan tersebut, dan juga tanggung jawab dari orang tersebut. Hal ini dilakukan untuk menghindari hal-hal seperti pekerjaan yang dilakukan dua kali oleh orang yang berbeda, yang dapat berpengaruh terhadap efisiensi perusahaan.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

9. Merekrut karyawan

Setelah deskripsi pekerjaan didesain dengan baik, perusahaan hendak melakukan rekrutmen pegawai-pegawai yang akan bekerja di perusahaan sesuai standar atau kriteria tertentu yang diinginkan.

10. Membeli peralatan dan perlengkapan

Setelah mencari tahu daftar pemasok, *HOME* akan membuat daftar peralatan dan perlengkapan kemudian memeberikan daftar tersebut kepada pemasok. Jika tidak ada masalah terhadap harga, *HOME* akan melakukan pembelian sesuai yang dibutuhkan.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

11. Melakukan promosi

Promosi merupakan bagian yang paling menentukan kesuksesan suatu usaha. Pada tahap ini, *HOME* menggunakan media sosial, pembagian brosur dan mengikuti *bazaar* makanan sebagai sarana promosi.

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.



12. Pembukaan *HOME*

HOME sebagai bisnis kos mengharuskan karyawan untuk selalu siap menerima konsumen yang akan datang. Karyawan tetap *HOME* akan tinggal di rumah kos itu sendiri dan untuk karyawan bagian *Laundry* hanya datang 2 kali seminggu yaitu hari Senin dan Kamis.

Setelah *HOME* membuat deskripsi rencana operasi, *HOME* membuat jadwal untuk kegiatan operasional diatas, pada tabel 4.2

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



Tabel 4.2

Time Schedule Kegiatan Operasional HOME

Kegiatan	2018								2018				
	Januari				Februari				November				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Perhitungan Bisnis	Yellow												
Mengurus IMB		Blue											
Pendaftaran NPWP		Orange											
Pendaftaran Usaha			Red	Red									
Mencari Pemborong				Green									
Memuat Bangunan					Purple	Purple	Purple	Purple	Purple				
Mencari daftar <i>supplier</i> peralatan Rumah Tangga									Yellow				
Membuat <i>job description</i>									Orange				
Rekrutmen										Brown			
Peralatan Perlengkapan										Green	Green		
Memulai Promosi										Blue	Blue	Blue	
Persiapan Pembukaan													Purple

Sumber: Hasil rancangan HOME

©

Hak cipta milik Institut Bisnis Kwik Kian Gie

Institut Bisnis

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.

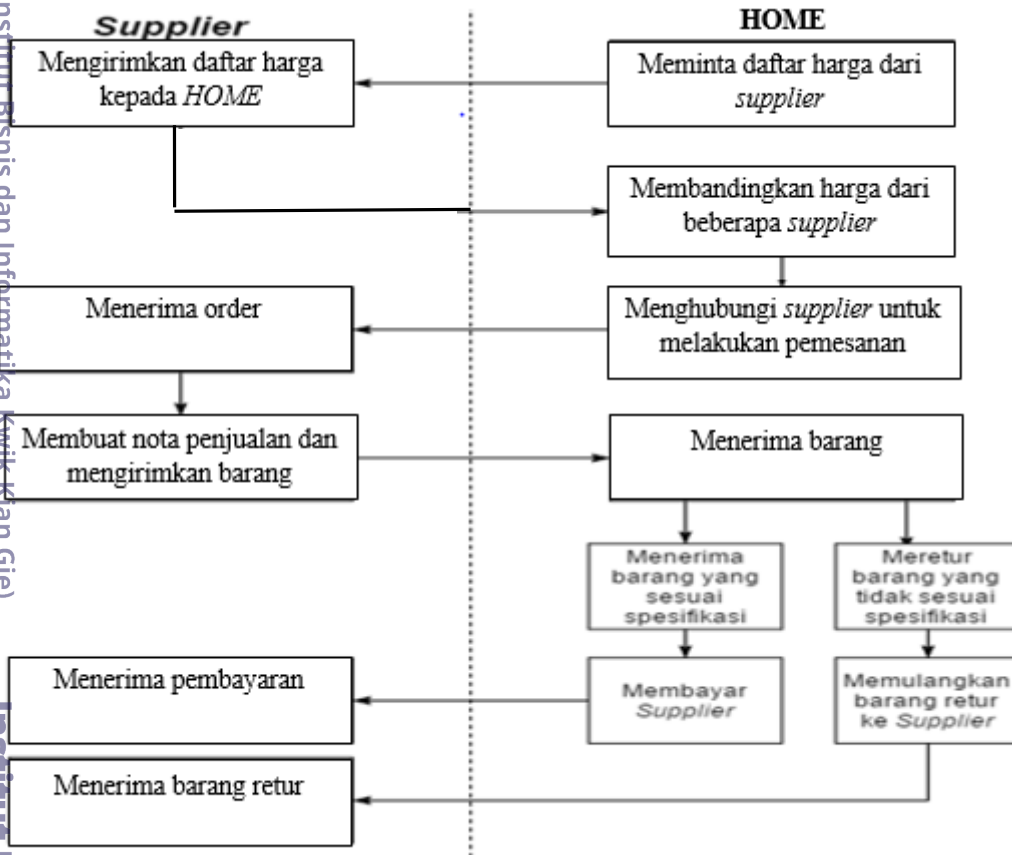


D. Rencana Alur Pembelian dan Penggunaan Bahan Persediaan

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) *HOME* melakukan pemesanan barang ke pemasok berupa peralatan dan perlengkapan sebagai fasilitas kos untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Alur pemesanan barang tersebut akan dijelaskan dalam gambar berikut ini:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Gambar 4.2
Alur Pembelian HOME



Sumber : *HOME*, 2016

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.



E. Rencana Kebutuhan Teknologi dan Peralatan Usaha

HOME menggunakan beberapa teknologi seperti:

1. Teknologi Administrasi

Teknologi administrasi digunakan untuk mempermudah kegiatan penginputan data penghuni kos dan *feedback* yang di berikan penghuni kos.

Mesin yang digunakan adalah laptop milik *owner*

2. Teknologi *Monitoring*

Teknologi *monitoring* digunakan untuk mengawasi kegiatan di kos demi menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti pencurian. Mesin yang digunakan adalah CCTV

3. Teknologi *Wifi*

Teknologi ini digunakan untuk melakukan promosi melalui internet dan untuk digunakan sebagai fasilitas untuk penghuni kos.

Penggunaan teknologi seperti yang telah disebutkan di atas, diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik bagi setiap penghuni yang ada.

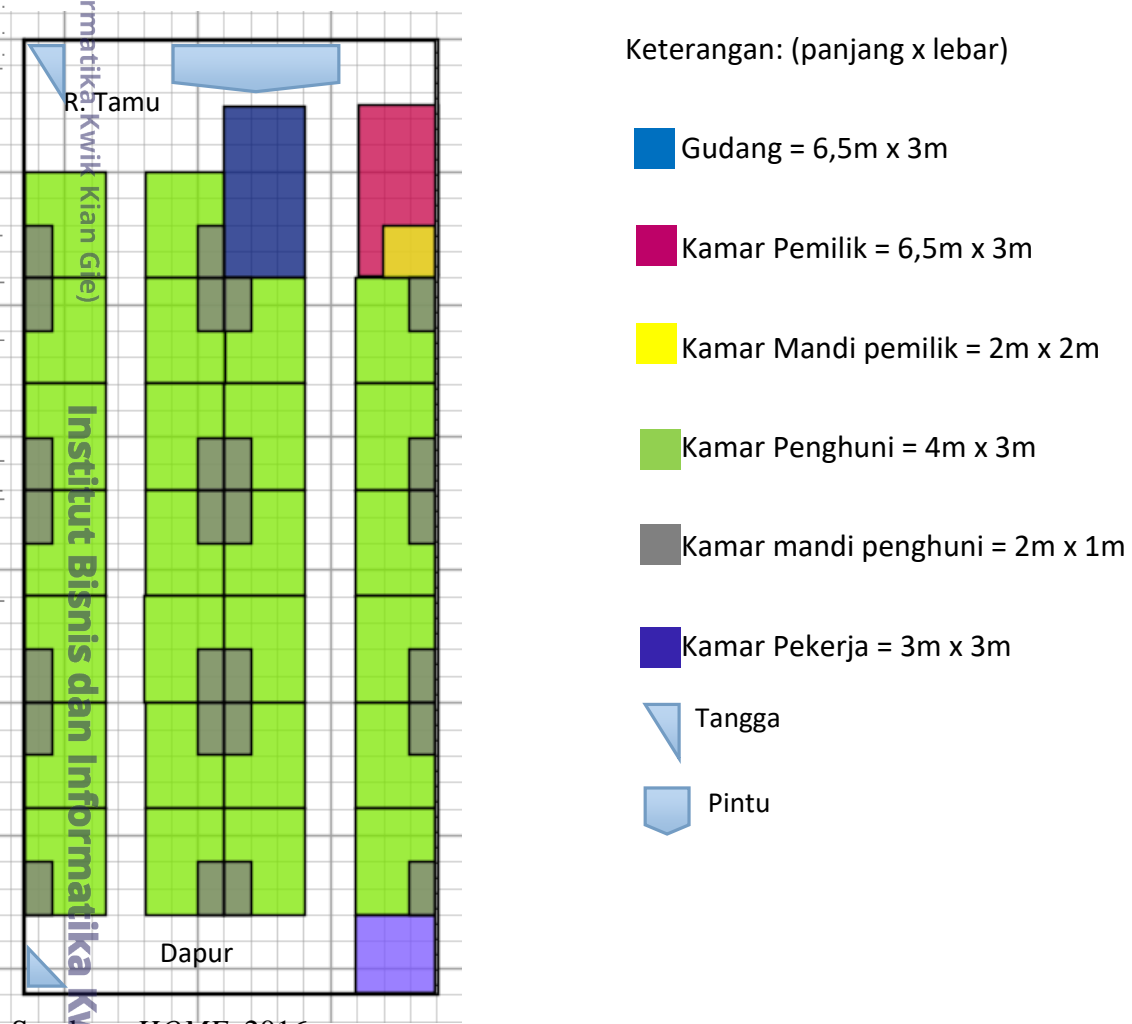
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



F. Lay out Bangunan tempat Usaha

C Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Bangunan fisik dari *HOME* berlokasi di Jalan Pogidon Raya Bailang III no. 14 Bunaken, Sulawesi Utara. *HOME* akan bertempat disebidang tanah berukuran 49 x 17,5 meter dan bangunan berukuran 36 meter x 15,5 meter yang terdiri dari 2 lantai dengan jumlah kamar 56 kamar. *HOME* memiliki fasilitas parkir yang berukuran 10 meter x 15,5 meter yang terletak di bagian depan halaman rumah. Setiap kamar dan lantai di *HOME* dilengkapi dengan jendela untuk mengantisipasi jika terjadi pemadaman listrik.

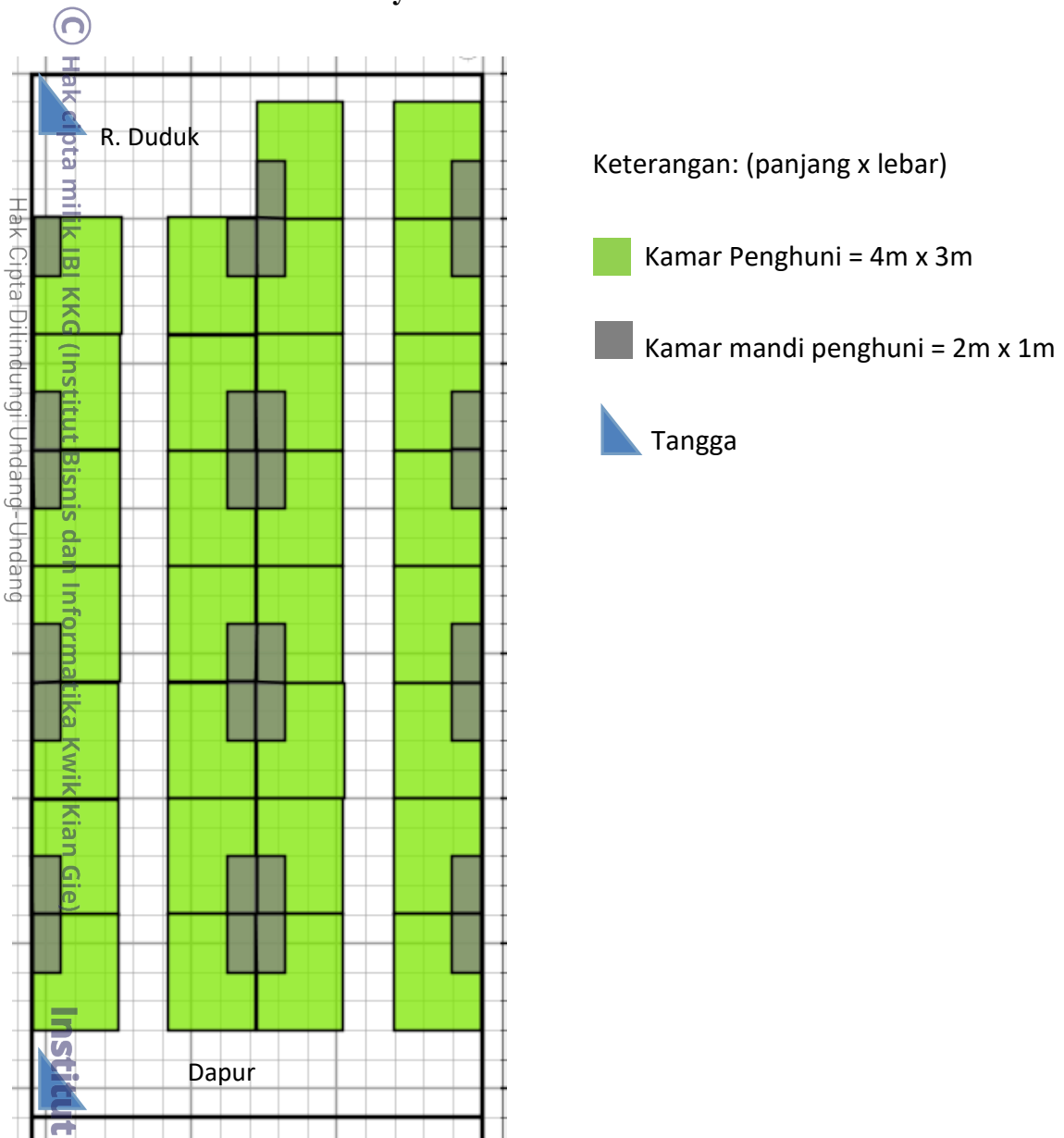
**Gambar 4.3
Layout Bangunan Lantai 1**



Sumber : *HOME*, 2016

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

Gambar 4.4
Layout Lantai 2 HOME



Sumber : HOME, 2016

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.