



## BAB IV

### PERENCANAAN JASA DAN OPERASIONAL

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

Hak Kota Daring di 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.

semua usaha manufaktur maupun jasa harus memiliki perencanaan operasional sebagai bagian dalam perencanaan bisnis. Hal ini dimaksudkan untuk menjelaskan langkah-langkah yang lengkap dari sebuah transaksi bisnis, tujuannya adalah agar setiap proses kegiatan berlangsung dapat dengan mudah dipahami dan dijelaskan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

semua catatan penting, perbedaan antara perusahaan manufaktur dengan jasa adalah bahwa perusahaan jasa tidak dapat dilihat secara kasat mata langkah-langkah dari proses produksi yang dihasilkannya. Ini karena produk dari perusahaan jasa tidak dapat disentuh atau dilihat seperti produk buatan perusahaan manufaktur. Contoh perusahaan-perusahaan jasa adalah perusahaan penerbangan, perhotelan, penyewaan mobil, dan bidang usaha lainnya.

#### A. Deskripsi Rencana Operasi

Berikut ini adalah rencana operasi toko emas Setia Jaya :

##### *Survey* Lokasi

Melakukan *survey* di wilayah Jakarta Barat untuk menentukan lokasi strategis yang akan diambil dengan jenis usaha yang akan dijalankan. Berdasarkan pada data yang terdapat di bab 2 tabel 2.2 hingga tabel 2.4, terlihat jumlah penduduk DKI Jakarta Barat terpadat berada di kecamatan Cengkareng untuk setiap tahunnya dan terus meningkat. Hal ini memberikan peluang bagi toko emas Setia Jaya untuk memasuki pasar di wilayah Cengkareng.



## 2. Sewa Toko

Setelah melakukan survey di wilayah Jakarta Barat, penulis menentukan lokasi untuk dijadikan tempat usaha. Tempat yang diharapkan untuk toko emas Setia Jaya terdapat di PD Pasar Jaya Cengkareng. Pemilihan tempat tersebut bukan tanpa alasan, selain kecamatan Cengkareng menjadi wilayah terpadat di Jakarta Barat, latar belakang kedua orang tua penulis yang telah menjalani bisnis ini di PD Pasar Jaya Cengkareng sejak puluhan tahun yang lalu menjadi kekuatan bagi penulis untuk terus mendapatkan bimbingan dan arahan terbaik.

Penulis juga cukup mengenal dan mendapatkan pengalaman di wilayah PD Pasar Jaya Cengkareng ini karena sejak memasuki remaja, penulis sudah dibiasakan dalam lingkungan tersebut. Pada umumnya masyarakat sekitar juga selalu berkunjung ke PD Pasar Jaya Cengkareng ini setiap hari untuk berbelanja kebutuhan sehari-hari.

### Pendaftaran NPWP dan SIUP

Setiap Warga Negara Indonesia (WNI) yang mempunyai penghasilan atas PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak) wajib mendaftarkan diri ke kantor Pelayanan Pajak (KPP). Pendaftaran NPWP juga dapat dilakukan secara elektronik yaitu melalui internet di situs Direktorat Jendral Pajak dengan alamat <http://www.pajak.go.id> dengan mengklik e-registration. Selanjutnya dapat mengirimkan *print-out*nya melalui pos ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau kedudukan Wajib Pajak.

Hal-hal yang harus dipersiapkan untuk mendapatkan SIUP bagi usaha perseorangan adalah dengan melampirkan :

- Fotocopy* Surat Akta Pendirian Perusahaan/Akta Notaris
- Fotocopy* KTP pemilik

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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



- c. *Fotocopy* NPWP
- d. *Fotocopy* Surat Ijin Tempat Usaha (SITU) dari PEMDA perdagangan bagi kegiatan SITU berdasarkan ketentuan Undang-undang Gangguan (HO)
- e. Neraca Perusahaan

#### Mendaftarkan Perusahaan

Berdasarkan Perda nomor 10-11 tahun 2004 dan Perda nomor 7 tahun 2008, hal-hal yang harus dipenuhi sebagai persyaratan pengajuan Tanda Daftar Usaha adalah sebagai berikut :

- a. *Fotocopy* KTP yang masih berlaku
- b. *Fotocopy* Surat Izin Gangguan/HO
- c. *Fotocopy* Akta Notaris/Akta pendirian usaha
- d. *Fotocopy* NPWP
- e. *Fotocopy* kartu kuning (pedagang dalam pasar)
- f. *Fotocopy* TDP pusat/cabang
- g. *Fotocopy* SK pengesahan kehakiman (PT)
- h. Materai 6000 2 lembar
- i. Pas foto ukuran 3x4 2 lembar

Biaya untuk pemohon baru adalah Rp. 0 dan jangka waktu penyelesaian 7 (tujuh) hari kerja.

#### Renovasi Tempat

Renovasi tempat usaha dilakukan setelah pengurusan surat-surat izin penyewaan toko terselesaikan. Renovasi tempat usaha meliputi perbaikan lantai, perbaikan langit-langit, pengecatan ulang, pemasangan kabel listrik dan lampu, serta pemasangan banner toko emas.



## 6. Pembelian Barang Dagang

Proses pembelian barang dagang dilakukan dengan bertemu secara langsung dengan beberapa *supplier* untuk meningkatkan hubungan kerja sama, kepercayaan, dan juga koneksi dengan *supplier* lainnya.

### Mendekorasi dan Merapikan Toko Emas

Mendekorasi toko emas dilakukan sebelum toko emas resmi dibuka. Tujuan dekorasi ini adalah demi menjamin kenyamanan karyawan toko dalam bekerja dan juga membuat tampilan toko lebih menarik di mata calon konsumen.

### Melakukan Perekrutan Tenaga Kerja

Bagian perekrutan tenaga kerja menjadi salah satu aspek yang penting bagi kelangsungan hidup perusahaan. Proses rekrut tenaga kerja yang berlaku adalah sebagai berikut :

#### a. Merencanakan jumlah karyawan yang akan direkrut

Toko emas Setia Jaya memperkirakan jumlah karyawan yang akan direkrut sesuai dengan kebutuhan. Jumlah karyawan yang akan dibutuhkan adalah sebanyak 4 orang pegawai toko.

#### b. Mengumpulkan kandidat calon karyawan

Toko emas Setia Jaya akan menyebarkan lowongan pekerjaan via *online* dan dari mulut ke mulut untuk mendapatkan kandidat yang sudah berpengalaman dibidang emas.

#### c. Seleksi calon karyawan

Setelah didapat calon karyawan, akan dilakukan proses wawancara untuk mengetahui kompetensi dari karyawan tersebut dan mengenal lebih dalam dengan calon karyawan.

## © 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.



9. Membuat *Website* dan Akun *Media Social*

10. Pembukaan Toko Emas

Setelah memastikan semua hal telah benar-benar siap untuk dijalankan, toko emas Setia Jaya diperkirakan akan beroperasi pada awal 2018.

Penulis menyadari bahwa akan menghadapi keterbatasan waktu dalam melaksanakan kegiatannya, oleh karena itu batas waktu pengerjaan ini sangatlah penting untuk dilakukan agar semua kegiatan berjalan sesuai dengan target yang telah direncanakan.

Data *time schedule* untuk memperlihatkan deskripsi kegiatan pendirian toko emas Setia Jaya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Gambar 4.1**  
**Toko Emas Setia Jaya**  
**Jadwal Kerja**

Kegiatan	Bulan					
	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Jan
Survey Lokasi	X					
Sewa Toko	X					
Pendaftaran NPWP dan SIUP		X	X			
Mendaftarkan Perusahaan		X	X			
Renovasi Tempat				X	X	
Pembelian Barang Dagang					X	
Mem dekorasi dan Merapikan Toko Emas					X	
Melakukan Perekrutan Tenaga Kerja		X	X	X	X	
Membuat Website dan Akun Media Sosial						X
Pembukaan Toko Emas						X

Sumber : Toko Emas Setia Jaya, 2016

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI IKKG (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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Dalam menjalankan bisnis ini, penulis merencanakan waktu operasional toko

emas Setia Jaya dari pukul 08.00 sampai dengan 17.00 dan menetapkan hari libur

tiap hari Jumat.

### B. Proses Produksi

Proses produksi yang diberikan oleh toko emas Setia Jaya pada umumnya tidaklah rumit dan sama dengan yang diberikan oleh toko-toko emas lainnya. Namun toko emas Setia Jaya mengadakan program member dan non-member. Bagi konsumen yang ingin menjadi member di toko emas Setia Jaya, dapat melakukan registrasi langsung di toko maupun *online* melalui *website* resmi toko emas Setia Jaya. Pendaftaran member disesuaikan dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) ataupun Kartu Pelajar tanpa dikenakan biaya apapun. Adapun keuntungan menjadi member :

Data transaksi akan terekam dan berkesempatan untuk mendapatkan hadiah-hadiah pada bulan puasa seperti sirup, biskuit, jam dinding dan kalender.

Garansi produk 3 x 24 jam tanpa dikenakan potongan harga jual.

3. Setiap produk yang dibeli dari toko emas Setia Jaya, gratis cuci tiga kali dalam satu tahun.

Bagi konsumen yang tidak mendaftar sebagai member, tidak berkesempatan untuk mendapatkan keuntungan-keuntungan yang ditawarkan sebagai member.

Namun pembagian kalender setiap akhir tahun tetap akan ditawarkan.

### C. Alur Jasa

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dalam rangka mencapai kepuasan pelanggan. Pelayan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan, sedangkan melayani adalah membantu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.

menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang (Kamus Besar, Deskripsi dari pelayanan, <http://www.kamusbesar.com/22692/pelayanan>).

Setiap usaha atau bisnis dalam suatu perusahaan memiliki alur jasa sendiri. Pentingnya membuat langkah-langkah alur jasa agar semua aktifitas dalam suatu perusahaan dapat berjalan dengan baik dan benar. Bisnis toko emas yang akan dibangun oleh penulis, tidak lepas dari aktivitas jasa yang akan dijalankan dalam rangka mencapai kepuasan pelanggan. Adapun alur jasa dari toko emas Setia Jaya yang dapat digambarkan pada halaman selanjutnya.

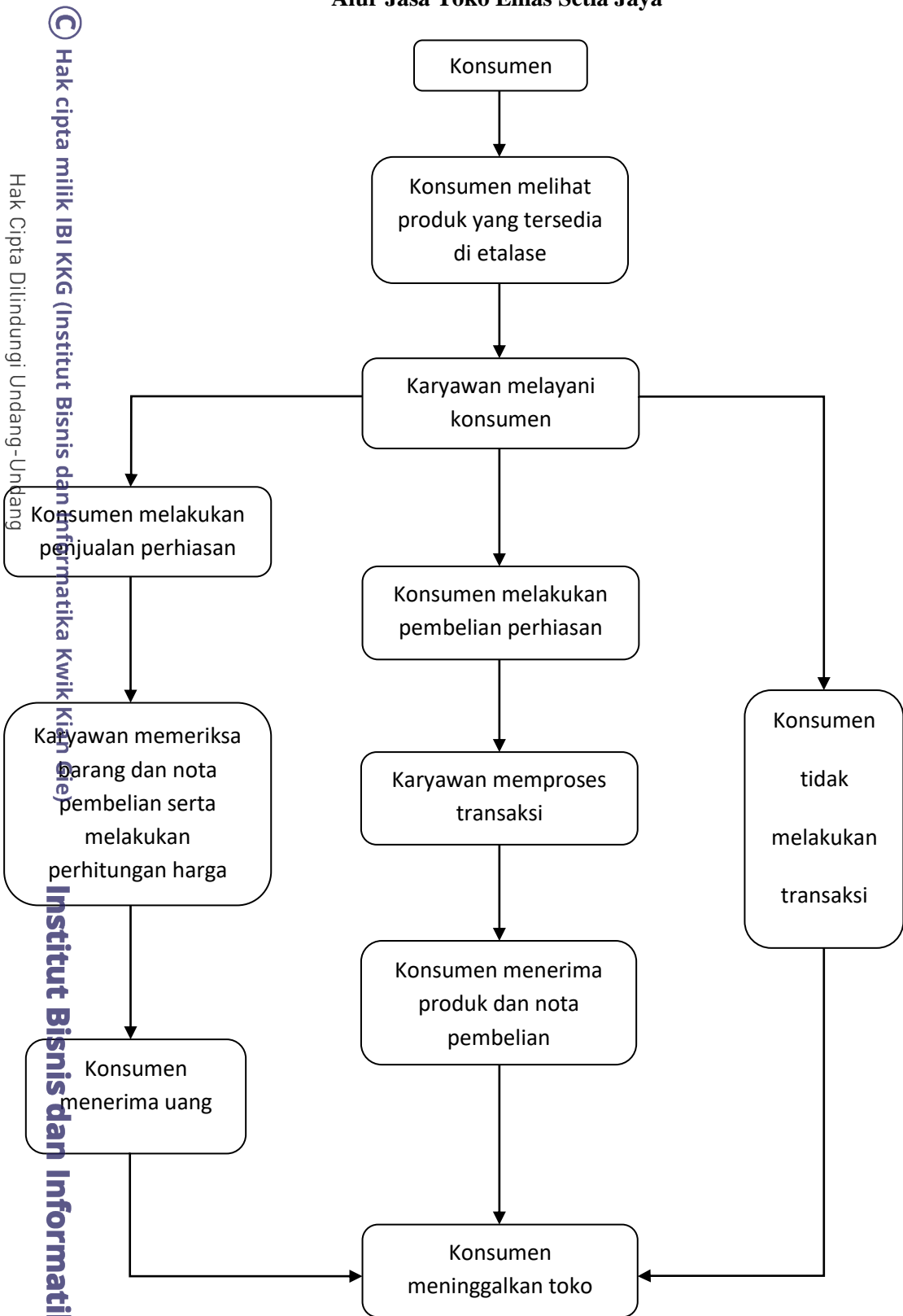
**Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

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.

**Gambar 4.2**  
**Alur Jasa Toko Emas Setia Jaya**



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

Sumber : Toko Emas Setia Jaya, 2016





Proses alur jasa dimulai dari konsumen yang berkunjung ke toko emas Setia Jaya dan melihat-lihat produk yang telah disediakan di etalase. Setiap konsumen yang datang akan dilayani oleh pegawai toko atau semua karyawan dengan baik. Para konsumen diperbolehkan untuk mencoba menggunakan perhiasan emas yang diminati, tetapi demi keamanan dan kenyamanan bersama perhiasan emas hanya boleh dikeluarkan satu barang saja bergantian jika ingin melihat perhiasan emas yang lain. Setelah konsumen melihat dan memilih produk yang akan dibeli, konsumen membayar dan karyawan toko emas Setia Jaya akan memproses transaksi dengan membuat nota pembelian yang diprint dari komputer, kemudian memberikan dompet kecil. Setelah barang beserta bukti nota pembelian diserahkan, konsumen dapat meninggalkan toko emas Setia Jaya.

Berbeda dengan beberapa konsumen yang ingin menjual perhiasan emas. Konsumen datang dan dilayani oleh karyawan toko emas Setia Jaya, kemudian konsumen memberikan barang beserta bukti pembelian kepada karyawan untuk dijual. Karyawan akan memeriksa kondisi barang dan bukti pembelian serta menghitung harga yang akan ditawarkan kepada konsumen. Jika mencapai kesepakatan dan konsumen setuju, karyawan akan memberikan uang sebesar yang telah disepakati kepada konsumen. Konsumen dapat meninggalkan toko. Bagi konsumen yang datang ke toko emas Setia Jaya dan tidak jadi melakukan transaksi beli ataupun jual, tidak menjadi masalah. Konsumen akan tetap dilayani oleh karyawan dengan baik dan ramah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI BKG (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.



**D. Nama Pemasok**

Pemasok atau supplier merupakan salah satu mata rantai penting dari keseluruhan sistem perusahaan, karena supplier menyediakan sumber daya yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk menghasilkan barang atau jasa.

Mendapatkan supplier yang tepat merupakan hal yang sangat penting bagi toko emas Setia Jaya, karena dengan pemilihan supplier yang tepat akan mempengaruhi kualitas produk dan model-model perhiasan terkini. Berikut ini adalah nama-nama supplier bagi toko emas Setia Jaya :

- PT. Hartono Wita Tanik
- Jl. Bunguran 45 Surabaya
- Telp : (031) 352 9998
- PT. Untung Bersama Sejahtera
- Jl. Kenjeran 395-399 Surabaya 60134
- Telp : (031) 389 9000
- PT. Antam
- Gedung Aneka Tambang Jl. Letjen TB Simatupang no. 1 Jakarta 12530
- Telp : (021) 789 1234

**E. Teknologi**

Teknologi merupakan salah satu sumber daya yang digunakan untuk mendukung kegiatan toko emas Setia Jaya. Tujuan penggunaan teknologi dalam suatu bisnis salah satunya agar mempermudah jalannya sistem dalam suatu bisnis. Kemajuan teknologi sangat membantu dalam suatu bisnis dalam menunjang kegiatan usaha. Berikut ini beberapa teknologi yang digunakan oleh toko emas Setia Jaya dalam menjalankan bisnisnya :

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.



1. Komputer

Komputer digunakan oleh toko emas Setia Jaya untuk menjalankan sistem *Point of Sales*, dimana *Point of Sales* sendiri dapat mendata setiap transaksi secara lengkap dan detail, cek persediaan barang secara tepat, sebagai laporan penjualan, mendata transaksi pelanggan dan nota pembelian melalui komputer.

Printer

Faktur atau nota pembelian yang digunakan melalui komputer, akan diprint melalui printer sebagai media pencetak.

CCTV

Demi kenyamanan dan keamanan, toko emas Setia Jaya juga dilengkapi dengan CCTV untuk mengantisipasi, memantau dan merekam jalannya kegiatan usaha.

Alat *Detector*

Alat *Detector* digunakan untuk kepentingan internal perusahaan. Setiap karyawan akan diperiksa menggunakan alat *Detector* ini guna mengantisipasi tindakan pencurian yang dilakukan oleh karyawan toko.

© 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.