

BAB IV

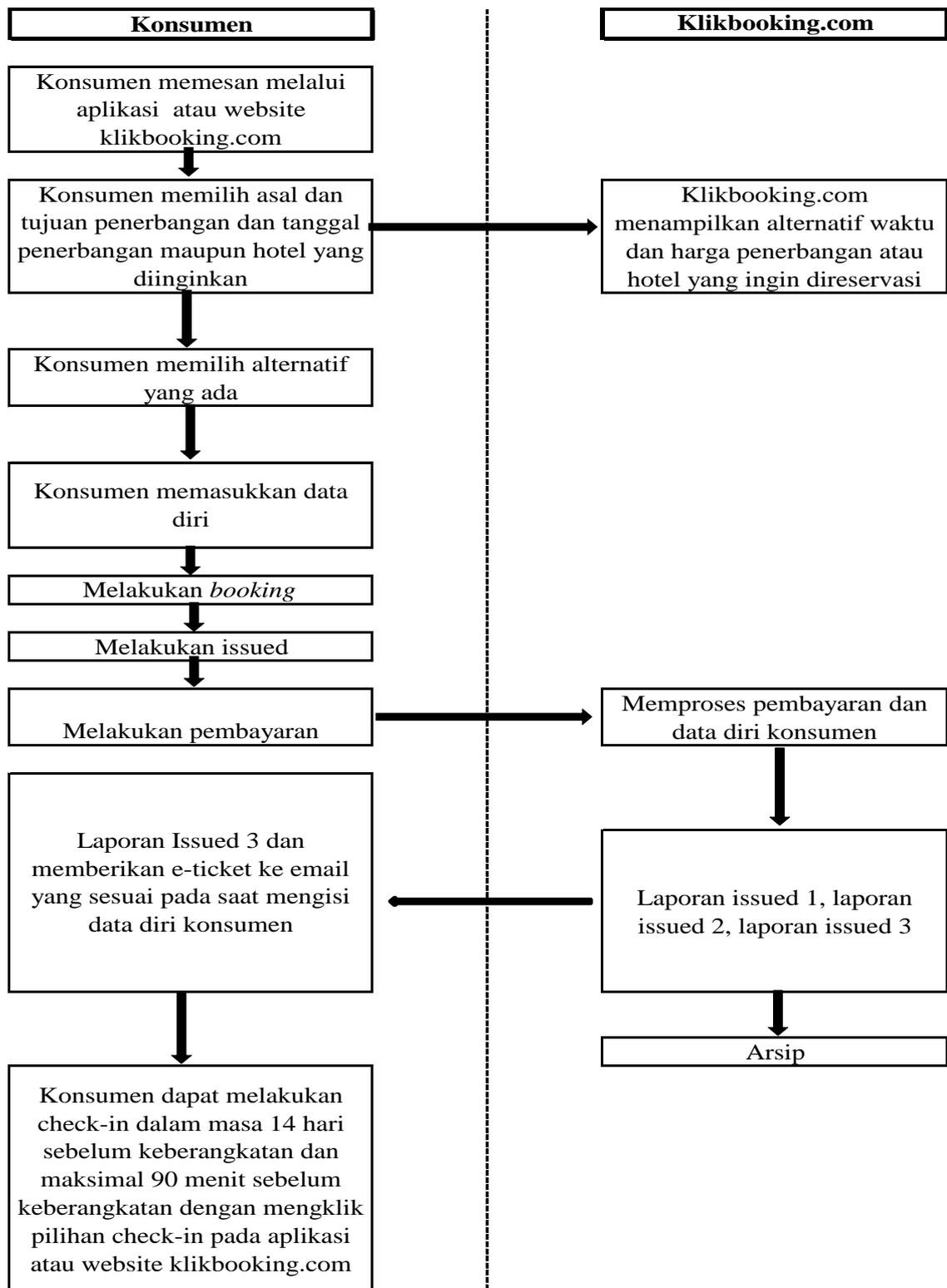
RENCANA JASA, KEBUTUHAN OPERASIONAL DAN MANAJEMEN

A. Proses Operasi

Proses pelayanan jasa dilakukan dalam langkah-langkah yang merupakan salah satu bentuk dari koordinasi pelayanan yang diciptakan oleh Klikbooking.com. Strategi operasi menurut Jay H. dan Barry R. (2011:66) merupakan pendekatan organisasi untuk mengubah sumber daya yang dimiliki perusahaan menjadi barang atau jasa. sistem pelayanan *online* dimaksudkan agar konsumen klikbooking.com dapat dengan mudah memesan tiket pesawat dan hotel. Berikut rencana proses pelayanan jasa yang diberikan oleh Klikbooking.com dilihat dalam gambar 4.1 di bawah ini

Gambar 4.1

Rencana Proses Jasa Penjualan Tiket (Pesawat dan hotel) Melalui Aplikasi atau Website Klikbooking.com



Sumber: Klikbooking.com

Secara garis besar keseluruhan proses pelayanan jasa yang ditawarkan oleh klikbooking.com tidaklah rumit, di mana konsumen dapat melakukan pemesanan tiket penerbangan dan reservasi hotel dengan menggunakan aplikasi atau website. Pemesanan tiket pesawat terbang dari berbagai macam maskapai yang ada di Indonesia dengan berbagai pilihan kelas dan harga yang ditawarkan, pemesanan reservasi hotel dengan berbagai pilihan kota, baik dalam maupun luar negeri.

Untuk pemesanan tiket pesawat, maka setelah konsumen mengetahui informasi tentang waktu yang diharapkan, tiket yang ditawarkan dari berbagai maskapai dan berbagai tingkat harga yang ditawarkan, maka konsumen akan memilih alternatif yang sesuai dengan kebutuhannya. Dalam hal ini juga, konsumen harus menyertakan identitas diri, seperti nama yang sesuai dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP), identitas lainnya seperti SIM (Surat Ijin Mengemudi) misalnya konsumen sendiri atau pihak lainnya yang menjadi penumpang. Setelah memasukkan data, maka proses selanjutnya adalah memilih untuk langsung melakukan *booking* ataupun *issued*, jika memilih untuk *booking*, maka ada *time limit*, di mana untuk mendapatkan harga yang sesuai dengan harga yang tercantum pada kode *booking* tersebut, lakukan *issued* 60 menit sebelum *time limit* habis. Jika sudah yakin, maka konsumen dapat melakukan *issued* jangka waktu *time limit* tersebut. Setelah melakukan *issued* maka konsumen akan mendapat konfirmasi dari klikbooking.com bahwa tiket telah terbit dan mengirimkan *e-ticket* yang dapat dicetak.

Namun terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dalam pemesanan tiket melalui website ataupun aplikasi. Pemesanan maksimal yang dapat dilakukan hanya untuk 7 tiket atau kursi. Sementara untuk pemesanan di atas 7 kursi tersebut, makan harus dilakukan di kantor klikbooking.com langsung. Untuk

pembayaran dapat dilakukan melalui *internet banking*, kartu kredit, klik BCA, klik mandiri, transfer bank (BCA, Mandiri, BNI, BRI).

Dalam memberikan jasa tersebut, maka konsumen akan dilayani oleh klikbooking.com dengan operator yang siap membantu selama 24 jam. Untuk jam operasional kantor hanya beroperasi dari pukul 09.30 – 17.00 (Senin - Sabtu). Batas pemesanan tiket untuk hari yang sama dengan keberangkatan adalah 6 jam menjelang *boarding* (jadwal penerbangannya).

Untuk pemesanan reservasi hotel juga dapat dilakukan melalui website maupun aplikasi. Cara pemesanan dan tahapan pemesanan hampir sama dengan pemesanan tiket penerbangan. Konsumen dapat melihat *review* hotel pada website atau aplikasi Klikbooking.com. Untuk *review* yang diberikan, Klikbooking.com bekerja sama dengan *Trip advisor* (situs *review* hotel di seluruh dunia). Sedangkan untuk sistem keamanan data konsumen dan perusahaan, Klikbooking.com bekerja sama dengan *Geo Trust* (perusahaan penyedia jasa keamanan transaksi di internet)

B. Nama Pemasok

Pemasok atau *supplier* merupakan salah satu penunjang bisnis yang penting dalam suatu alur bisnis. Pemasok menyediakan sumber daya yang diperlukan bagi perusahaan untuk menghasilkan barang dan jasa, 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. Berikut dari daftar pemasok klikbooking.com :

1. Toko buku Gramedia Jakarta
Jalan Matraman No. 46-50, DKI Jakarta 13150
2. PT. Bhinneka Mentari Dimensi
Jalan Gunung Sahari Raya 73C No. 5-6 Jakarta
3. IT Solution
Pertokoan Mangga Dua (Pusat Komputer)
Jalan Arteri Dua Raya Orion Dusit Mangga Dua lantai 3 Blok A No. 2,
Jakarta Pusat, DKI Jakarta
4. Electronic City
Sudirman Central Business District, Jalan Sudirman Kav. 52-53, lot 22,
DKI Jakarta
Telepon : +6221 5151177
5. Informa Central Park
Mall Central Park. LG Nezzanine Floor
Telepon : +6221 2990 0320
6. IKEA Indonesia
Jalan Jalur Sutera Boulevard Kav. 45, Alam Sutera Serpong, Serpong,
Banten
Telepon : +6221 2985 3900
7. Astrindo Toyota Daan Mogot
Jalan Daan Mogot Km 23, Blok Kelana No. 22
8. Wahana Honda Motor
Jalan Gunung Sahari Raya No. 32, Sawah besar, DKI Jakarta
Telepon : +6221 6281700
9. Raja Elektronik

Mangga Dua Square

Jalan Gunung Sahari Raya No. 1, Pademangan, Jakarta Utara, DKI
Jakarta.

C. Deskripsi Rencana Operasi

Klikbooking.com melakukan kegiatan operasinya selama 24 jam selama 7 hari untuk sistem *online*, sedangkan kegiatan operasional kantor yang bertempat di Tanjung Duren Raya, Jakarta Barat, beroperasi dari Senin sampai dengan Sabtu dari pukul 08.00 - 17.00. Kantor klikbooking.com juga melayani pembelian tiket pesawat dan *voucher* hotel yang akan dilayani oleh karyawan klikbooking.com.

Pegawai bagian layanan konsumen dan sistem operasional akan dibagi dalam 3 (tiga) *shift* yang masing-masing beroperasi selama 8 jam, yaitu pukul 07.01 - 15.00, pukul 15.01 - 23.00, dan pukul 23.01 - 07.00. Hal ini dilakukan karena sistem ini bertujuan untuk melayani kebutuhan konsumen secara siap sedia dan juga sistem disiapkan bekerja selama 24 jam. Berikut adalah rencana operasi dari usaha Klikbooking.com:

1. Melakukan Perhitungan Bisnis

Melakukan perhitungan terhadap kebutuhan dana yang diperlukan dan menilai apakah bisnis ini layak untuk dijalankan atau tidak.

2. Menyewa ruko kantor usaha sesuai dengan kebutuhan.
3. Melakukan pencarian pemasok untuk peralatan dan perlengkapan.
4. Melakukan renovasi terhadap bangunan

Tempat usaha merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan dengan baik. Oleh karenanya sebelum memulai suatu usaha, maka perlu melakukan renovasi terhadap bangunan maupun ruangan.

5. Pendaftaran NPWP

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Tata cara dan persyaratan pengajuan pembuatan NPWP diatur oleh Direktorat Jendral Pajak Nomor PER-20/PJ/2013.

Berikut persyaratan pengajuan pembuatan NPWP untuk wajib pajak badan :

- a. Fotokopi akta pendirian atau dokumen pendirian dan perubahan bagi Wajib Pajak badan dalam negeri, atau surat keterangan penunjukan dari kantor pusat bagi bentuk usaha tetap;
- b. Fotokopi Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak salah satu pengurus, atau fotokopi paspor dan surat keterangan tempat tinggal dari Pejabat Pemerintah Daerah sekurang-kurangnya Lurah atau Kepala Desa dalam hal penanggung jawab adalah Warga Negara Asing; dan
- c. Fotokopi dokumen izin usaha dan/atau kegiatan yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang atau surat keterangan tempat kegiatan usaha dari Pejabat Pemerintah Daerah sekurang-kurangnya Lurah atau Kepala Desa atau lembar tagihan listrik dari Perusahaan Listrik/bukti pembayaran listrik.

Pembuatan NPWP ini akan diurus selama tiga minggu guna mengantisipasi keterlambatan pembuatan NPWP oleh pihak berwajib.

6. Pembuatan SIUP, TDP, dan PT

Mengurus pendirian PT sebagai bentuk badan hukum:

- a. Foto kopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) pendiri (2 orang)

- b. Foto kopi Kartu Keluarga (KK) Direktur
- c. Foto kopi surat kontrak kantor
- d. Surat keterangan domisili dari pengelola kompleks perkantoran
- e. Mengurus surat pengantar domisili dari kelurahan setempat
- f. Pas foto 2 lembar yang berwarna dari direktur ukuran 3x4
- g. Menghadap notaris untuk membuat akta notaris yang berisikan nama Perseroan Terbatas (PT), kedudukan bidang usaha, jumlah modal dasar dan modal disetor, komposisi saham, susunan direksi dan komisaris, dan mengurus Surat Keputusan (SK) Menteri Kehakiman
- h. Mengurus Surat Izin Usaha Perusahaan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) di Departemen Industri dan Perdagangan.

Umumnya biaya pembuatan SIUP dan TDP adalah sekitar Rp 1,500,000.00. Namun apabila SIUP dan TDP diurus sendiri dikantor wali kota, yakni wali kota Jakarta Utara, maka proses pembuatannya tidak dikenakan biaya, sehingga dapat disimpulkan untuk perizinan usaha, tidak ada biaya yang dikeluarkan.

- 7. Mengurus izin usaha Biro Perjalanan Wisata ke pemerintah setempat yaitu ke Dinas Pariwisata dan Kebudayaan (DinParBud)
 - a. Kopi salinan akta notaris pendirian Perseroan Terbatas (PT)
 - b. Kopi izin gangguan lingkungan
 - c. Kopi identitas Kartu Tanda Penduduk (KTP) direktur perusahaan
 - d. Kopi *curriculum vitae* (CV) direktur perusahaan
 - e. Surat permohonan yang ditujukan ke Dinas Pariwisata dan Kebudayaan
 - f. Sketsa denah lokasi kantor
 - g. Sketsa denah ruangan kantor yang akan digunakan sebagai tempat usaha

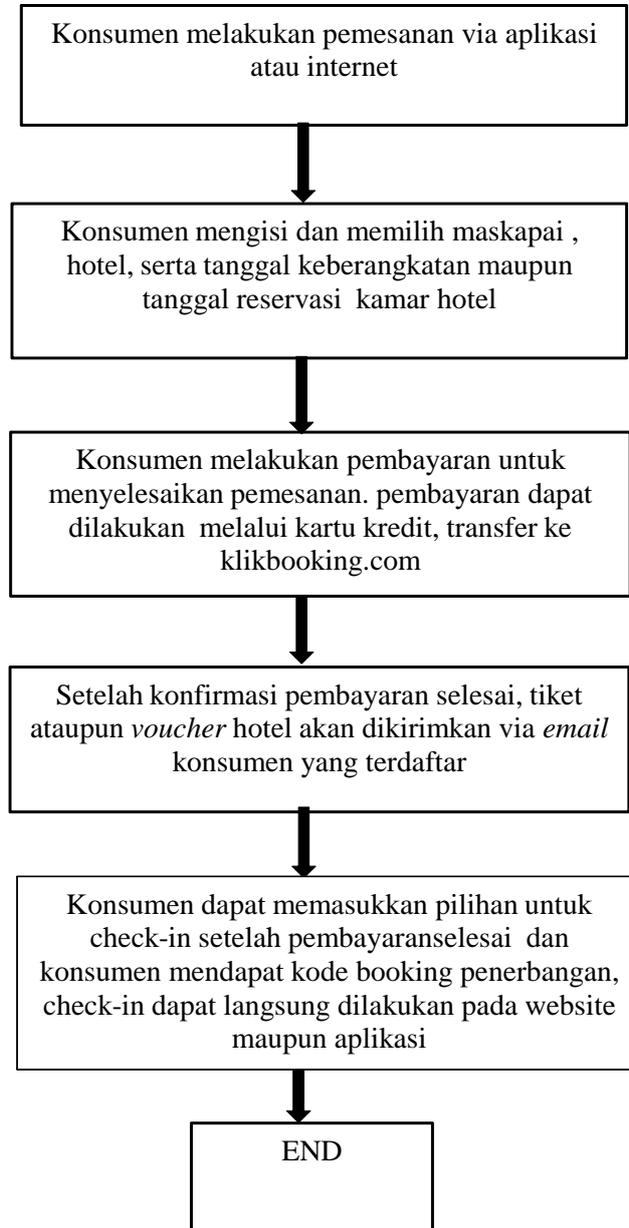
- h. Data sarana dan prasarana kantor (telepon, *faksimile*, *website*, mobil, dan lain-lain)
 - i. Proposal usaha serta pasar yang akan dicapai
 - j. Rekening bank perusahaan
 - k. Nomor Pokok Wajib Pajak
8. Melakukan pengajuan untuk menjadi anggota *Association of The Indonesian Travel Agencies* (ASITA)
- a. Surat permohonan menjadi anggota *Association of The Indonesian Travel Agencies* (ASITA) setempat
 - b. Melampirkan kopi izin dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan
 - c. Iuran anggota *Association of The Indonesian Travel Agencies* (ASITA)
9. Membeli perlengkapan dan peralatan
- Melakukan pembelian terhadap berbagai macam perlengkapan dan peralatan yang dibutuhkan untuk mendukung usaha berjalan dengan baik. Memastikan bahwa perlengkapan dan peralatan dibeli sesuai dengan kebutuhan.
10. Membuka rekening di bank-bank
11. Memasang sistem intranet dan internet perusahaan
- Klikbooking.com mencari, menghubungi, dan juga mendaftarkan diri ke *provider* internet yang ada, yaitu Biznet dan First Media. Hal ini dilakukan sebagai cadangan jika salah satu sistem internet mengalami gangguan.
12. Mencari dan menghubungi pemasok *software* dan program sistem *billing* khusus pemesanan tiket penerbangan, yaitu Abacus
13. Membuat program dan *website* perusahaan
14. Membuat rencana sumber daya manusia dan melakukan rekrutmen

15. Mengirimkan karyawan-karyawan untuk mengikuti pelatihan sertifikasi *Abacus* dan memberikan pelatihan terkait sistem operasional internal perusahaan
16. Mendesain rencana pemasaran
17. Melakukan kerja sama dengan Shoptiket, *MBCC tour agent* lainnya untuk mengambil sistem dan perjanjian kerja lainnya dikarenakan belum bisanya distribusi langsung dari maskapai terkait.
18. *Running* Klikbooking.com
19. Mengumpulkan *data base* berupa *contract rate* dari mitra hotel dan maskapai
20. Melakukan *roadshow* dan mengikuti *event* pameran kepariwisataan
21. Setelah tiga bulan di mana penjualan telah mencapai target yang disyaratkan , maka mengadakan kerja sama permohonan dengan maskapai dan hotel agar memiliki sistem reservasi langsung yang terhubung dengan *server* maskapai maupun hotel, sehingga tidak membutuhkan perantara untuk pemesanan lagi.

D. Rencana Alur Jasa

Gambar 4.2

Rencana Proses Alur Jasa Klikbooking.com



Sumber: klikbooking.com

E. Rencana Kebutuhan Teknologi dan Peralatan

Dalam kegiatan operasionalnya, teknologi dan peralatan merupakan faktor penting penunjang operasional perusahaan. Klikbooking.com mempersiapkan tim IT untuk mengawasi dan membuat sistem operasional berjalan dengan normal. Perusahaan akan mengirimkan karyawan untuk mendapatkan pelatihan program Abacus.

Kebutuhan peralatan yang akan digunakan telah dijabarkan pada Tabel 2.2 (kebutuhan peralatan perusahaan) dan Tabel 2.3 (kebutuhan perlengkapan perusahaan). Peralatan dan perlengkapan yang digunakan untuk menunjang teknologi yang digunakan. Untuk keperluan internal, maka dipasang sistem internet yang berguna sebagai media informasi internal dan saling menghubungkan seluruh kegiatan dari karyawan yang bekerja, sehingga keseluruhan langsung diatur oleh sistem secara otomatis. Sistem ini hanya dapat diakses oleh karyawan dengan menggunakan *username* dan *password* yang diberikan kepada setiap karyawan untuk menjaga kerahasiaan data perusahaan.

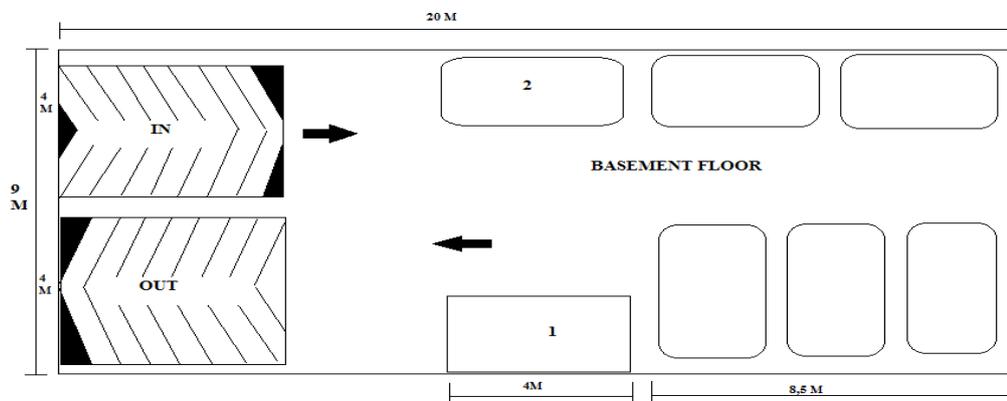
Selain itu, juga untuk media komunikasi dan agar informasi mudah tersebar luas, maka diberikan akun *email* resmi karyawan dan digunakan sebagai sarana komunikasi agar memiliki jejak rekam yang jelas dari setiap masalah ataupun informasi yang diberikan. Perusahaan menggunakan *Human Resources System* (HRIS) bernama *People* untuk mengatur gaji, cuti maupun hal lain yang berhubungan dengan ketenagakerjaan, lalu untuk divisi keuangan untuk mempermudah koordinasi transaksi-transaksi yang dilakukan. Untuk menjaga dari hal-hal yang tidak diharapkan, maka juga dipasang kamera pengawas untuk kontrol keamanan.

F. *Layout* Bangunan Kantor

Klikbooking.com terletak di Jalan Tanjung Duren Raya No. 22, Jakarta Barat , di mana klikbooking.com menempati bangunan ruko seluas 9 m x 20 m. Ruko ini terdiri dari lantai *basement*, lantai dasar, lantai satu, lantai dua, dan lantai tiga. Di mana untuk tata letaknya sendiri disesuaikan dengan penempatan karyawannya sehingga membuat kinerja lebih optimal. Berikut adalah tata letak dari kantor Klikbooking.com

Gambar 4.3

Rencana *Layout* Lantai *Basement* Klikbooking.com



Sumber: Klikbooking.com

Keterangan gambar;

1 = Lift

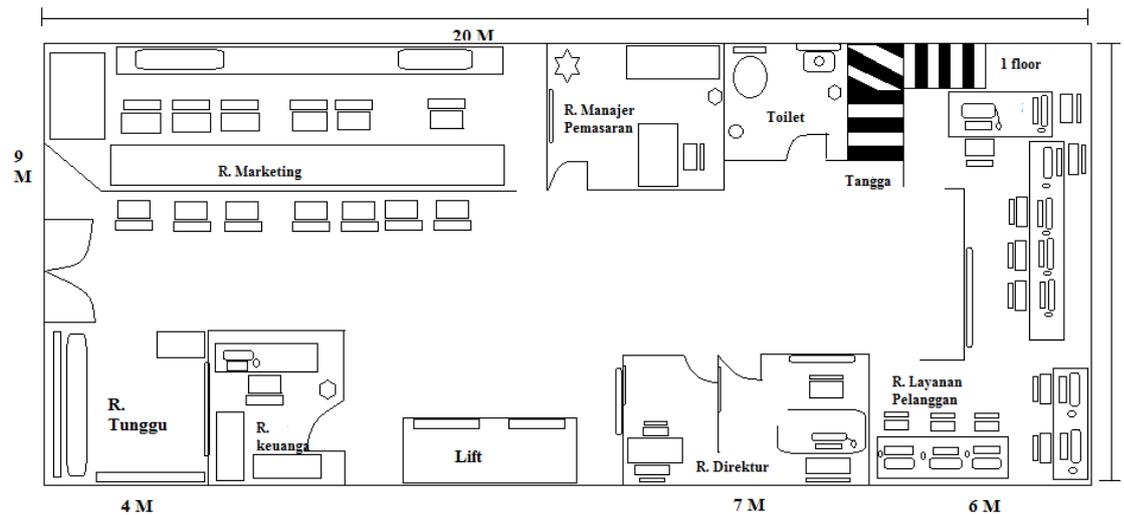
2 = Mobil yang dapat parkir

Pada lantai *basement* tersebut tidak terdapat ruangan operasional. Keseluruhan lantai *basement* akan digunakan untuk keperluan parkir kendaraan bermotor karyawan dan konsumen klikbooking.com. Pada lantai

basement juga terdapat ruang istirahat untuk *office boy* dan penempatan peralatan untuk bersih-bersih. Angka 1 menunjukkan lift pada lantai *basement* dan angka 2 menggambarkan mobil-mobil yang terparkir pada basement. Untuk kendaraan roda dua dapat diparkir pada halaman depan kantor klikbooking.com

Gambar 4.4

Rencana *Layout* Lantai 1 (Satu) Klikbooking.com

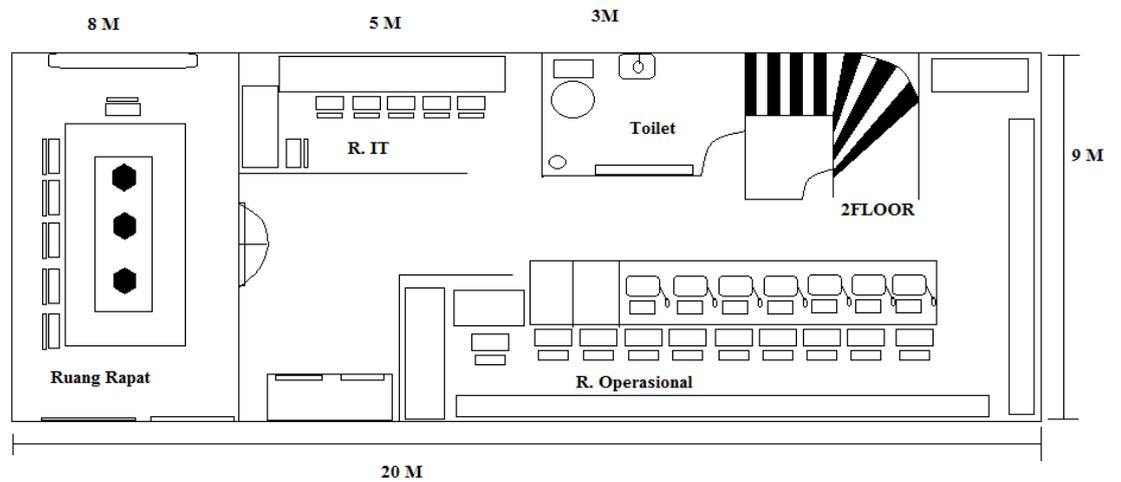


Sumber: klikbooking.com

Pada ruangan di lantai satu difungsikan untuk ruangan untuk pemesanan tiket di depan lantai 1. Di lantai 1 terdapat ruangan direktur dan sekretaris direktur, ruang layanan pelanggan, ruang tunggu konsumen, toilet, ruang keuangan, ruang pemasaran, lift.

Gambar 4.5

Rencana Layout Lantai 2 (Dua) Klikbooking.com

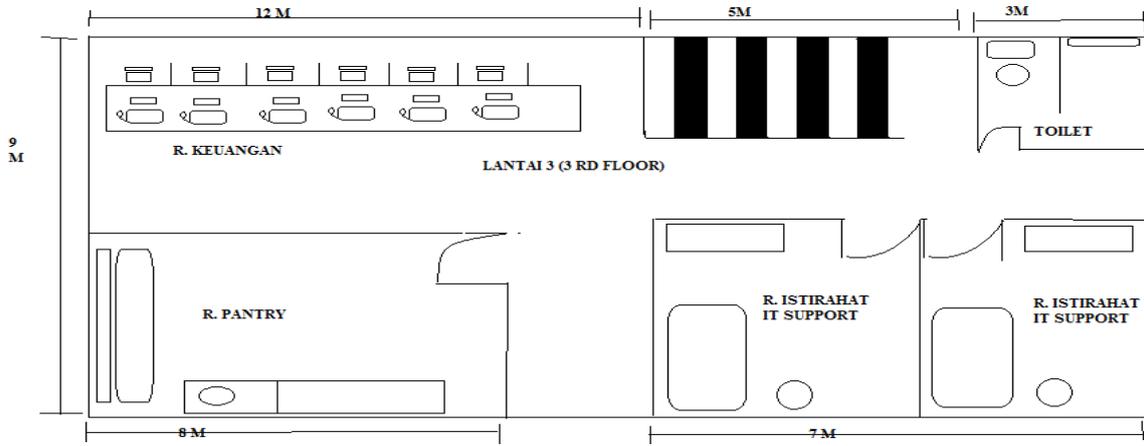


Sumber: Klikbooking.com

Rencana layout lantai kedua terdapat ruangan rapat dan pelatihan, ruang untuk divisi informasi dan teknologi, ruang operasional, lift, toilet. Ruang rapat berguna untuk menggelar rapat untuk keperluan

Gambar 4.6

Rencana Layout Lantai 3 (Tiga) Klikbooking.com



Sumber: Klikbooking.com

Pada ruang di lantai tiga terdapat ruang tidur yang berguna sebagai ruang istirahat dari tim *IT Support*, ruang keuangan untuk staff keuangan bekerja dan ruang tamu, ruang *pantry* dan satu toilet.