

## BAB IV

### PERENCANAAN JASA DAN OPERASIONAL



Hak Cipta © Ditinjau Undang-Undang  
Hak Cipta dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### A Deskripsi Rencana Operasi

Agar pendirian usaha Domus Aurea Cafe ini lancar, maka dibutuhkan operasi perusahaan yang baik. Berikut ini adalah rencana operasi yang akan dilakukan Domus Aurea Cafe :

##### 1 Melakukan penghitungan bisnis

Sebelum memulai suatu bisnis, perlu diperhitungkan berapa modal yang dibutuhkan dan apakah bisnis ini layak untuk dijalankan atau tidak melalui studi kelayakan bisnis.

##### 2 Melakukan survey tempat

Memilih lokasi usaha harus dilakukan dengan hati-hati dan penuh pertimbangan. Faktor yang menentukan lokasi kafe antara lain mudah ditemukan, lalu lintas ramai, akses mudah, biaya sewa, dan lingkungan sekitar. Dengan kata lain, pemilihan lokasi yang strategis harus sesuai dengna usaha yang akan dijalankan.

##### 3 Sewa ruko

Lokasi merupakan salah satu hal terpenting bagi Domus Aurea Cafe. Untuk melakukan penawaran ruang usaha, pemilik akan menghubungi pihak pemasaran ruko bersangkutan untuk melakukan kerjasama dan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan seperti kontrak perjanjian sewa, biaya-biaya yang dibutuhkan, serta perihal uang muka.

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.





#### 4. Pendaftaran NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)

- Ⓒ Setiap warga negara Indonesia 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 jenderal pajak kementerian keuangan dengan alamat <http://www.pajak.go.id> dengan meng-klik e-registration. Selanjutnya dapat mengirimkan printout nya melalui pos ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau kedudukan wajib pajak.

#### 5. Pembuatan Dokumen hukum dan pendaftaran usaha

Pembuatan dokumen yang berhubungan dengan usaha sangat diperlukan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Dokumen yang akan dibuat meliputi :

- Nomor pokok wajib pajak (NPWP) Badan Usaha / Perseorangan dari kantor pajak setempat
- Surat tanda daftar perusahaan (STDP)
- Surat izin tempat usaha (SITU) dari pemda setempat
- Surat izin usaha perdagangan (SIUP)

Menurut PERDA No. 15 tahun 2002, untuk mendapatkan SIUP hal-hal yang harus dipersiapkan untuk usaha perorangan harus melampirkan fotokopi surat akta pendirian usaha, fotocopy NPWP. Fotocopy surat izin tempat usaha (SITU) dari pemda perdagangan bagi kegiatan SITU berdasarkan ketentuan Undang Undang Gangguan dan neraca perusahaan. Mendaftarkan izin usaha atau SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan) melalui Dinas Perindustrian dan Perdagangan dengan menyertakan KTP, NPWP, Surat Keterangan Domisili Perusahaan, Akta Pendirian dan Bukti Sewa Tempat Usaha.

#### 6. Renovasi Ruko

Tempat usaha yang telah disewa harus direnovasi agar sesuai dengan konsep yang diinginkan dan terlihat lebih menarik. Renovasi yang dilakukan agar tempat usaha menjadi lebih nyaman dan memudahkan kegiatan operasional perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



## 7. Membeli peralatan dan perlengkapan

- C** Peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan harus dipersiapkan terlebih dahulu agar operasional perusahaan bisa berjalan dengan lancar, termasuk juga fasilitas wi-fi yang harus didaftarkan.

## 8. Membeli bahan baku

Selain peralatan dan perlengkapan, bahan baku juga harus diprediksikan dan dipersiapkan dahulu untuk kelancaran operasional perusahaan. Karena jika tidak, maka kafe tidak dapat beroperasi.

## 9. Perekrutan dan pelatihan tenaga kerja

Tenaga kerja yang akan direkrut sesuai dengan kompetensi untuk bagian dan tugas masing-masing karena tanggung jawab untuk setiap bagian berbeda-beda. Setelah itu semua karyawan akan di-training agar mereka dapat menjalankan tugas-tugasnya dengan maksimal.

## 10. Melakukan promosi

Sebelum grand opening, pemilik akan melakukan promosi terlebih dahulu, pemilik akan memberikandiskon sebagai perkenalan selama 1 bulan. Pemilik akan menyebarkan brosur di beberapa tempat, selain itu juga menggunakan media sosial seperti Instagram, Twitter, dan Facebook.

## 11. Grand Opening

Setelah semua rencana operasi telah selesai dilakukan, pemilik akan membuka usaha tahap awal atau grand opening. Pemilik juga akan selalu melakukan evaluasi bersama seluruh staff karyawan Domus Aurea.

Domus Aurea akan beroperasi selama 6 hari seminggu. Namun untuk layanan online akan selalu buka, 7 hari seminggu. Jam operasi dimulai dari pukul 10.00 sampai 22.00, sedangkan untuk hari Sabtu, dari pukul 10.00 sampai 21.00.

Berikut ini jadwal operasi pre-opening Domus Aurea :

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



Tabel 4.1

**Time Schedule kegiatan operasional perusahaan**  
**Periode 2017-2018**

Keterangan	Sep 2017	Okt 2017	Nov 2017	Des 2017	Jan 2018
Melakukan penghitungan bisnis	1/9				
Melakukan survey tempat	5/9				
Menyewa ruko	7/9	-	2/11		
Pendaftaran NPWP	8/9				
Pembuatan dokumen hukum	9/9				
Renovasi	12/9				
Mencari <i>supplier</i> dan membeli bahan baku	26/9				
Membeli peralatan dan perlengkapan		13/10			
Merekrut tenaga kerja		17/10	-	23/12	
Promosi				11/12	
<i>Grand Opening</i>					8/1

Sumber: Domus Aurea

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

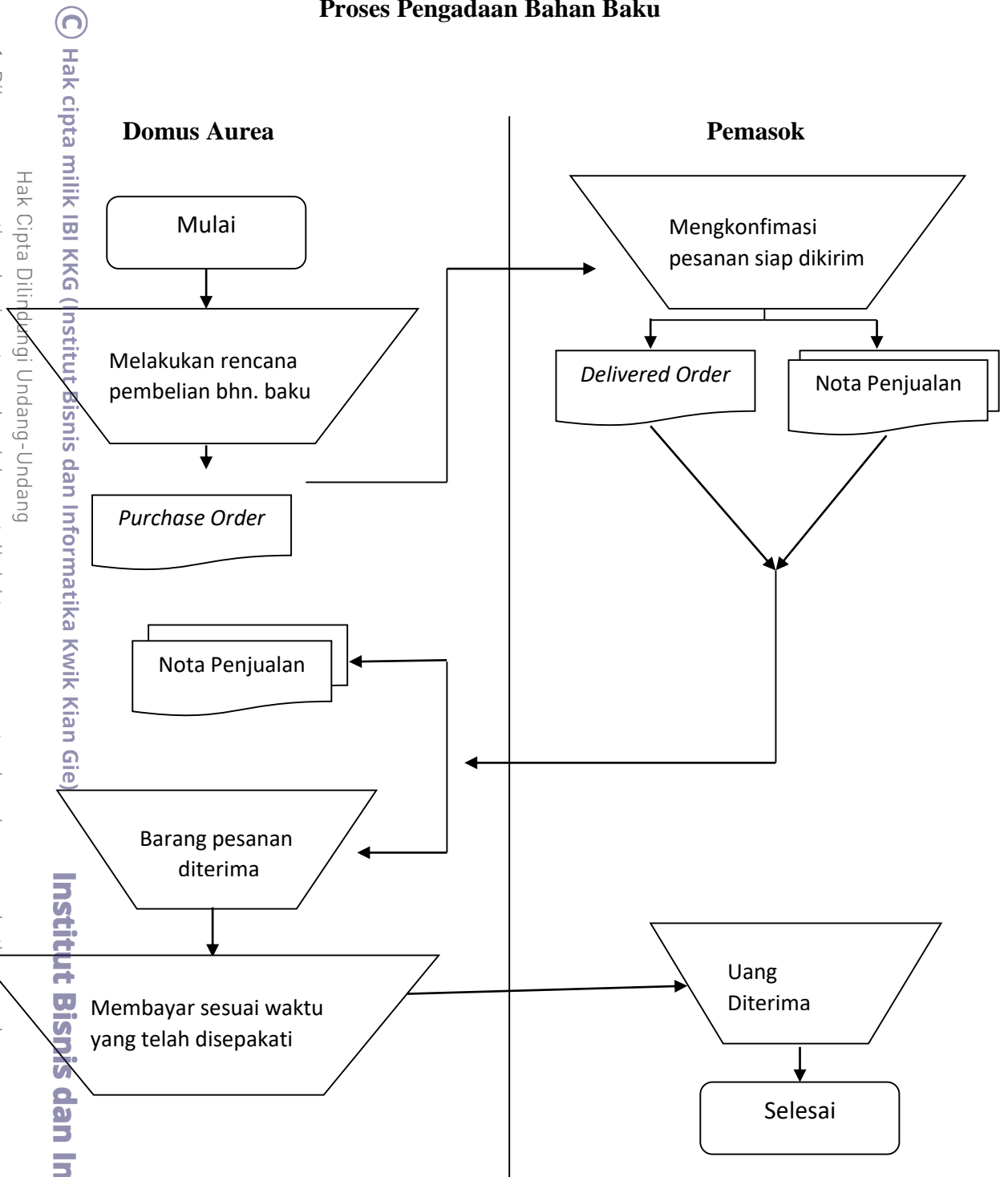
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

B. Proses Operasi

Domus Aurea Cafe adalah bentuk usaha yang menyediakan makanan dan minuman bagi customer. Pemilik tidak memiliki bahan baku sendiri, sehingga harus membeli dari pemasok atau penyedia bahan baku. Proses yang akan dilakukan Domus Aurea Cafe adalah sebagai berikut :

Bagan 4.1

Proses Pengadaan Bahan Baku



Sumber: Domus Aurea Cafe

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



**Domus Aurea Cafe** akan memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada pada saat ini dengan mencatat persediaan barang. Misalnya untuk bagian restorannya, karyawan yang bertanggung jawab diharuskan untuk mengecek penjualan pada hari itu dan jumlah bahan baku yang terpakai, dan menginput ke program komputer yang sudah disediakan, sehingga bisa dicocokkan dengan keperluan bahan baku standard, dan mengetahui kapan harus dilakukan restock.

#### A. Alur Jasa

Alur jasa sangat jelas diperlukan dalam sebuah bisnis, karena dengan kejelasan alur yang telah dibuat akan mempermudah dalam melakukan operasional. Selain itu kejelasan alur juga akan memberikan manfaat bagi konsumen karena adanya kecepatan dalam melayani.

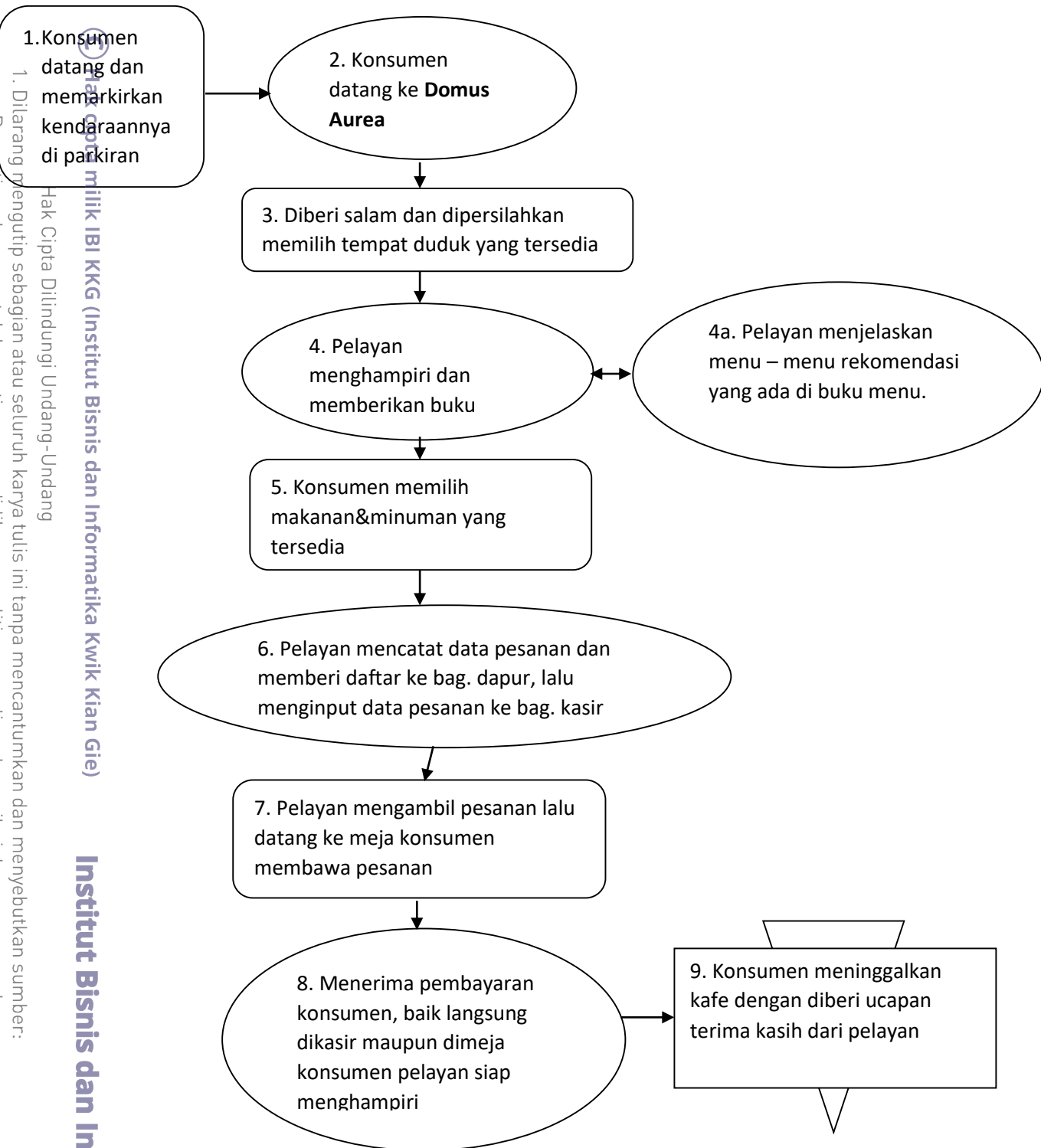
“Pelanggan merupakan bagian integral dari operasional jasa, dan prosesnya menjadi pengalaman mereka. Proses yang tidak dirancang dengan baik akan mengganggu pelanggan karena sering kali menghasilkan penghantaran jasa yang lambat, membuat jengkel, dan berkualitas rendah” (Christopher Lovelock, dkk dalam Dian dan Devri, 2011:232)

Alur jasa ini akan memberikan kejelasan kepada perusahaan maupun konsumen, seperti usaha yang akan dibuat oleh penulis memiliki 2 bentuk produk yang ditawarkan yaitu kafe/restoran. **Domus Aurea Cafe** akan membuat proses alur jasa yang jelas. Alur jasa yang akan dilakukan dapat dilihat pada gambar/bagan berikut ini:

#### Bagan 4.2



### Alur Jasa Domus Aurea Cafe



Sumber: Domus Aurea

Domus Aurea Cafe akan selalu mengutamakan fokus kepada pelanggan, memberikan pelatihan kepada seluruh karyawan agar selalu ramah kepada konsumen dan mengutamakan kepuasan pelanggan. Karyawan harus dengan cepat dalam memberikan

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.



layanan sehingga pengunjung tidak perlu menunggu terlalu lama. Dalam hal memberikan pelayanan akan ditekankan kepada seluruh karyawan untuk selalu ramah dan tersenyum kepada pengunjung sehingga para konsumen yang telah datang bisa merasa nyaman dengan pelayanan kafe dan menimbulkan rasa ingin kembali lagi.

Pada tahap awal alur jasa yaitu pengunjung datang ke **Domus Aurea Cafe** dengan diberi ucapan “selamat datang di kafe kami” dan dipersilahkan memilih tempat duduk yang disediakan baik didalam ruangan maupun diluar ruangan. Setelah itu pelayan memberikan buku menu makanan dan minuman, dimana didalam buku menu tersebut diselipkan berbagai pilihan permainan yang ada di kafe sehingga konsumen mengetahui ada permainan apa saja dan bisa langsung *request* ingin bermain apa. Setelah konsumen memilih makanan dan minuman, mereka dapat menghabiskan waktu menunggu hidangan dengan cara memainkan permainan yang telah disediakan sehingga tidak terasa jenuh untuk menunggu. Ketika konsumen sudah selesai makan dan minum, dapat dilakukan pembayaran ke kasir maupun meminta karyawan untuk diambilkan struk jika konsumen ingin membayar langsung dari tempat mereka duduk. Namun jika pelanggan masih ingin *nongkrong* sambil bermain tentu diperbolehkan

Ketika konsumen pergi meninggalkan kafe, pelayan dibiasakan untuk tetap menjaga keramahan dengan memberi ucapan “terima kasih banyak, semoga datang kembali”.

## B. Desain Layout

**Domus Aurea Cafe** terbagi menjadi tiga bagian yaitu ruangan *indoor*, *outdoor*, dan dapur, dan berlokasi di kawasan The Flavor Bliss, Jl. Boulevard Alam Sutera, Serpong, Tangerang. Tepatnya kawasan ini berada di dekat monumen jam Alam Sutera dimana





banyak sekali masyarakat yang berlalu-lalang disekitarnya baik yang dari Serpong menuju Alam Sutera maupun sebaliknya. Kafe ini memiliki panjang bangunan 18m dan lebar 9m, serta memiliki luas bangunan kurang lebih 162m<sup>2</sup>.

Berikut adalah gambar denah lokasinya:

**Gambar 4.1**  
**Denah Lokasi Domus Aurea Cafe**

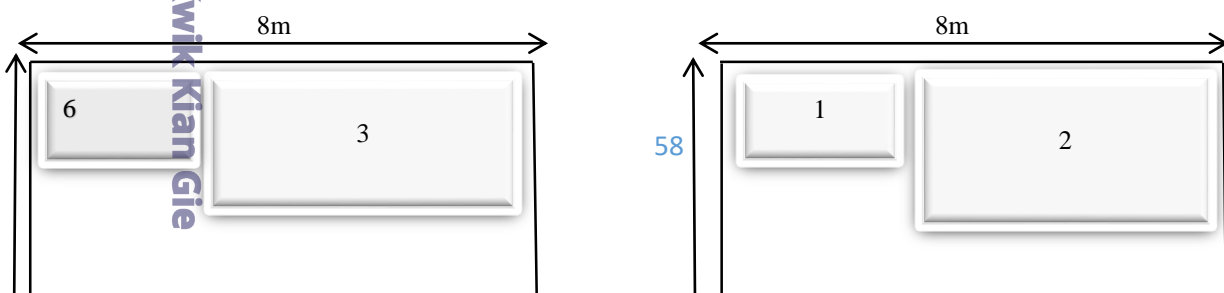


*Keterangan: Lokasi ditunjukkan oleh panah berwarna merah*

Sumber: Domus Aurea Cafe

Berikut adalah denah Domus Aurea Cafe.

**Gambar 4.2**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

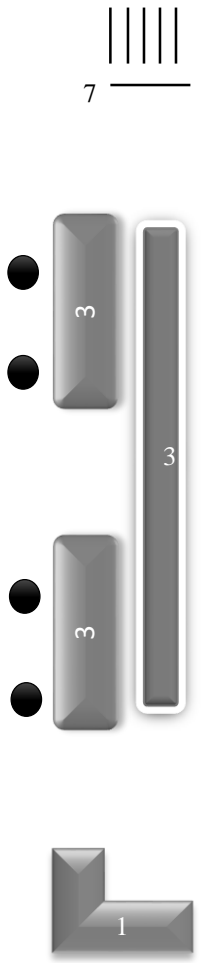


© Hak cipta milik IBI Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

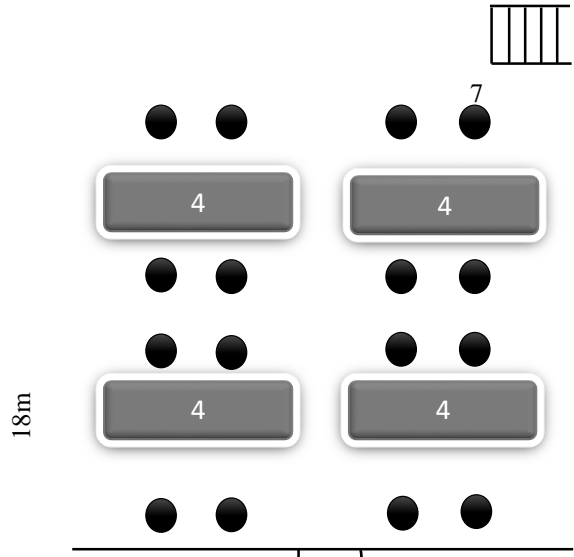
Insitut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

- Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - Pengutipannya 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/atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

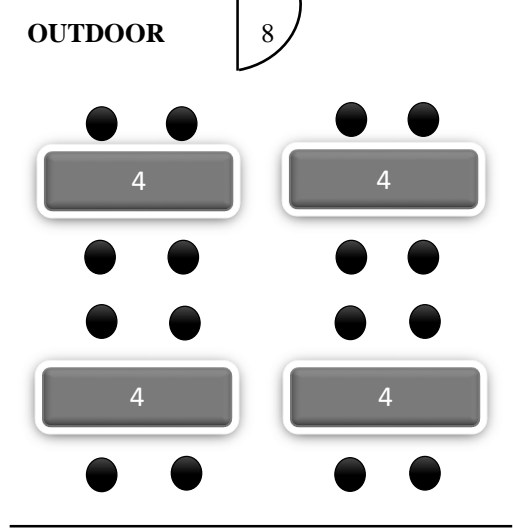
Lt. 2 Tampak Depan



INDOOR



OUTDOOR



Lt. 1 Tampak Depan

Keterangan gambar:

- A : merupakan dapur sekaligus tempat penyimpanan bahan baku produk yang tersedia
- 1 : Kasir



- 2 : Dapur
- 3 : Glass case untuk figure
- 4 : Meja Kayu Cafe
- 5 : Meja Board Game
- 6 : Toilet
- 7 : Kursi dengan jenis sofa
- 8 : Pintu

Untuk letak TV diposisikan 1 buah didalam dan 1 buah diluar untuk para konsumen. Lalu letak *router wifi* diposisikan didekat pintu masuk. Letak AC berada di dinding kiri kanan ruangan yang masing-masing dinding ada 2 buah AC. Lalu terdapat 5 buah kamera pemantau (*cctv*) yaitu 3 buah diantaranya ditempatkan di dalam ruangan dan 2 buah lagi berada di luar ruangan.

**C. Nama Pemasok**

Mengingat daya tawar pemasok yang tinggi dan pemasok merupakan salah satu faktor penting yang menunjang berjalannya usaha Cafe. **Domus Aurea Cafe**. Maka pemilik dari kafe harus teliti dalam mencari dan memilih pemasok yang dapat memberikan **Domus Aurea Cafe** bahan baku yang berkualitas baik dengan harga yang sesuai.

Menyadari pentingnya pemasok yang menunjang berjalannya **Domus Aurea Cafe**, berikut daftar pemasok :

**Tabel 4.2**  
**Daftar nama-nama pemasok**

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.



No.	Nama Pemasok	Alamat	No. Tlp
1	GIANT Dept. Store	Jl. Jalur Sutera No. 32 A, Kel. Paku Jaya, Kec. Tangerang, Banten	021 29528155
2	LotteMart Wholesale	Jl. Boulevard Barat Raya, Kelapa Gading, Jakarta Utara	021 452 3818
3	Alex Furniture	Jl. Letjen Soeprapto np.29H, Cempaka Putih, Jakarta Pusat	021 9260 3221
4	Buana Audio	Pasar Mobil Kemayoran, Jl. Industri Raya, Kemayoran, JakUt	021 6585 0433
5	Electronic City	Jl. Boulevard Raya CN 3 no.1&2, Kelapa Gading, Jakarta Utara	021 050 0032
6	OTTO Furniture	Jl. Raya Bekasi no.14 km17, Klender, Jakarta Timur	021 470 4463

Sumber: **Domus Aurea Cafe**

#### D. Peralatan

Peralatan yang bagus akan sangat menunjang kemudahan dan keberlangsungan suatu usaha. Dengan memanfaatkan teknologi terbaru dalam peralatan akan mempermudah pebisnis dalam kegiatan operasional usahanya. Peralatan yang bagus bukan saja sebatas memberikan layanan dalam lokasi melainkan juga dapat digunakan untuk mencari informasi melalui internet, pemesanan produk, dan pembayaran dengan bekerja sama dengan pihak perbankan. Penggunaan peralatan dengan teknologi tinggi berguna untuk membantu mempermudah pekerjaan sehingga berjalan lebih efisien. Penggunaan teknologi dalam peralatan tentunya tidak harus yang baru atau yang paling canggih, namun disesuaikan dengan keperluan dari bidang usaha yang dijalankan.

Faktor teknologi dan peralatan tidak dapat dipungkiri lagi sebagai salah satu faktor pendorong majunya sebuah bisnis, oleh karena itu kafe **Domus Aurea Cafe** akan



memanfaatkan kemajuan teknologi dalam peralatannya sebagai penunjang kemajuan bisnis ini. Berikut ini adalah beberapa perangkat teknologi yang digunakan **Domus Aurea Cafe**:

#### 1) Komputer dan Internet

Komputer akan digunakan untuk mendukung kegiatan kafe dan melakukan pesanan kepada pemasok secara *online*. Selain itu, komputer digunakan untuk melakukan iklan seperti *website* dan media sosial seperti *Instagram* dan *facebook*.

#### 2) CCTV dan Televisi

CCTV akan digunakan sebagai penunjang keamanan di lokasi dengan demikian akan mempermudah dalam pengawasan. Televisi dengan layar *lcd* yang terhubung langsung oleh *cctv* akan diletakkan di ruang kasir. Bagian kasir memiliki pekerjaan yang terbilang santai sehingga bagian kasir akan lebih mudah memantau layar. Terdapat juga 2 buah televisi *LCD* pada dalam ruangan maupun diluar ruangan.

#### 3) *Sound System* dan *Mp3 Player*

*Sound System* yang terdiri dari *speaker* dan *jack*, digunakan untuk *live music* dan juga terdapat *speaker* yang terhubung langsung dengan perangkat pemutar musik (*mp3 player*) yang diputar sebagai *background* kafe untuk menambah suasana.

#### 4) Mesin EDC ( Electric Data Capture )

Digunakan untuk mendeteksi uang palsu.

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.