



BAB IV

RENCANA JASA, KEBUTUHAN OPERASIONAL DAN MANAJEMEN

Proses Jasa

Oksibil *Tour* adalah suatu bisnis yang bergerak di bagian pariwisata yang berspesialisasi di daerah wisata khusus Papua, contohnya seperti Raja Ampat, Jayapura, Wamena, dll. Dengan memberikan konsep yang unik yaitu mengeksplor Papua sehingga keindahan Papua dapat dinikmati oleh seluruh peserta tur baik wisatawan domestik maupun asing.

Oksibil *Tour* mempermudah para wisatawan untuk berwisata ke Papua dengan biaya yang murah namun tetap dapat merasakan pengalaman yang menakjubkan dengan melihat berbagai pemandangan indah di Papua.

Oksibil *Tour* akan beroperasi selama 24/7 dalam melakukan pelayanan secara *online*, namun pelayanan secara *offline* akan beroperasi mulai dari hari senin-sabtu, pada pukul 09.00 – 18.00 dengan dipekerjakannya dua karyawan dengan *shift* pertama mulai dari pukul 09.00-13.00 dan *shift* kedua mulai dari pukul 14.00-18.00 dan *shift* tersebut akan ditukar selama dua minggu sekali. Karyawan dengan *shift* kedua akan melakukan penutupan kasir, dan pemilik yang akan melakukan pelayanan secara *online*. Karyawan yang melakukan pelayanan secara *offline* harus memiliki kualifikasi dan standarisasi yang baik, yaitu dengan memiliki kemampuan bahasa inggris baik lisan maupun tulisan sehingga dapat melayani konsumen dengan baik, harus teliti dan ulet dalam bekerja, karena bila karyawan melakukan kesalahan dalam penulisan nama konsumen, maka konsumen tersebut akan gagal berangkat menuju tempat wisata karena nama tidak sesuai dengan ID *Card*. Sehingga sebelum karyawan dipekerjakan maka harus mengikuti serangkaian *test*, untuk melihat ketelitian dari karyawan tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A.

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. **C** Nama Pemasok

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pemasok merupakan elemen penting dalam dunia bisnis, di perusahaan jasa pemasok dibutuhkan untuk memasok peralatan dan perlengkapan seperti peralatan elektronik dan perlengkapan alat kantor, dll. Pemasok perlengkapan dan peralatan Oksibil *Tour* antara lain:

1. Toko Jaya Elektronik
Jl. Percetakan Negara No.66, Jayapura Utara, Kota Jayapura, Papua, Indonesia
Alasan memilih Toko Jaya Elektronik adalah banyaknya promosi kartu kredit yang diberikan dan berbagai fasilitas yang di dapatkan pasca pembelian, yaitu garansi produk dan servis berkala yang diberikan secara gratis.
2. Gramedia
Jl. Dr Sam Ratulangi No. 5, Jayapura Utara
Alasan memilih Gramedia adalah kelengkapan berbagai peralatan dan perlengkapan alat kantor dan di jual dengan harga yang murah.
3. Hypermart
Bayangkara, Jayapura Utara, Kota Jayapura, Papua 99112, Indonesia
Alasan memilih Hypermart adalah harga yang murah dan lengkap dan terdapat berbagai promosi yang diberikan.
4. Blaze Toko Komputer
Mangga Dua Mall Lt. 5 / C No. 10, Jl. Mangga Dua Raya, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10730, Indonesia

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

Alasan memilih Blaze adalah harga komputer yang murah dan telah terjamin kualitasnya.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

C. 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.

Deskripsi Rencana Operasi

Perencanaan operasional umumnya merupakan terjemahan dari tujuan umum perusahaan dalam rentang waktu tertentu (jangka waktu satu tahun) berikut rencana strategis yang sudah ditetapkan oleh manajemen. dengan baik.

Perencanaan operasional adalah perencanaan yang memusatkan perhatiannya pada operasi sekarang (jangka pendek) dan terutama berkenaan dengan tujuan mencapai efisiensi.

Perencanaan operasional merupakan kebutuhan apa saja yang harus dilakukan untuk mengimplementasikan perencanaan strategi untuk mencapai tujuan strategi tersebut. Lingkup perencanaan ini lebih sempit dibandingkan dengan perencanaan strategi. Adapun bentuk perencanaan operasional terdiri dari:

1. Rencana sekali pakai (*single-use plans*), dikembangkan untuk mencapai tujuan khusus dan dibubarkan bila rencana ini telah selesai dilaksanakan. Contoh : program, proyek
2. Rencana tetap (*standing plans*), merupakan pendekatan yang telah dibakukan untuk menangani situasi yang berulang kali terjadi dan yang dapat dengan mudah diantisipasi. Contoh : kebijakan, peraturan

Rencana kegiatan operasional adalah cara spesifik yang akan ditempuh untuk mencapai sasaran kegiatan. Rencana kegiatan ini dapat memiliki bentuk sebagai berikut:

- a. Rangkaian sasaran yang lebih spesifik dengan jangka waktu yang



lebih pendek.

- b. Rangkaian kegiatan yang saling terkait akibat dipilihnya suatu alternatif intervensi.
- c. Rencana kegiatan operasional memiliki jangka waktu spesifik, kebutuhan sumber daya yang spesifik dan akontabilitas untuk setiap tahapannya.

Secara umum rencana kegiatan operasional mengandung unsur –unsur:

1. Tahapan atau rencana kegiatan spesifik yang harus dilakukan.
2. Adanya orang yang bertanggung jawab agar setiap tahap atau tindakan dapat diselesaikan dengan baik
3. Jadwal untuk menjalankan setiap tahapan atau tindakan
4. Sumber daya yang perlu dialokasikan agar tahapan atau tindakan tersebut dapat diselesaikan dengan bai
5. Adanya mekanisme umpan balik untuk memantau setiap tahapan atau tindakan.

Rencana operasi yang akan dilakukan oleh Oksibil *Tour* adalah

1. Perencanaan dan perhitungan bisnis
Melakukan perencanaan dan perhitungan bisnis penting untuk dilakukan untuk mengetahui apakah bisnis yang direncanakan dapat berpotensi untuk memberikan keuntungan atau tidak. Perencanaan bisnis juga penting untuk membantu dalam melihat berbagai aspek dari bisnis tersebut. Seperti melihat persaingan, lingkungan pasar, pangsa pasar, dan lainnya. Dalam melakukan perencanaan pada awalnya diperlukan untuk melakukan perencanaan keuangan untuk mengetahui modal yang dibutuhkan dalam membuka usaha.

© 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.



Mengetahui berapa banyak modal yang dibutuhkan penting untuk dapat memperkirakan berapa lama yang diperlukan untuk pengembalian modal. Selanjutnya melakukan perhitungan biaya operasional untuk memperkirakan pendapatan yang anda peroleh, dan berapa harga yang akan anda berikan.

Dengan melakukan perencanaan bisnis dengan baik, maka akan terhindar dari hal-hal yang tidak di inginkan dan dapat melihat prospek dari bisnis yang akan di jalankan.

2. Survey lokasi & renovasi tempat usaha
Melakukan survey mengenai lokasi yang akan digunakan sebagai tempat usaha, setelah melakukan survey dan menemukan lokasi yang pas maka dilakukan renovasi tempat usaha.
Melakukan renovasi tempat usaha merupakan salah satu elemen penting yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk menjaga image yang di ciptakan konsumen dan memberikan rasa nyaman baik bagi karyawan yang bekerja maupun konsumen yang ingin melakukan konsultasi travelling.
3. membeli peralatan dan perlengkapan
Membeli peralatan dan perlengkapan perusahaan yang dibutuhkan agar kelangsungan operasi perusahaan dapat berjalan dengan baik.
Melakukan pencatatan dalam perlengkapan perusahaan agar perusahaan lebih mudah untuk mengetahui persediaan perlengkapan.
Dan melakukan pemasangan peralatan pada saat proses renovasi.
4. membuat website Oksibil *Tour*

© 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.



Membuat website *Oksibil Tour* merupakan elemen penting untuk keberlangsungan perusahaan. Karena perusahaan melakukan pemasaran melalui website dan perusahaan dapat mencapai target pasar. Dengan membuat website, baik konsumen yang berada di luar negeri maupun yang berada di dalam negeri dapat mengakses website di manapun dan kapanpun.

5. pembuatan izin usaha
Izin usaha merupakan suatu bentuk persetujuan dari pihak berwenang sebagai tanda bahwa usaha yang dijalankan legal sesuai hukum. *Oksibil Tour* harus melakukan surat izin pendirian usaha melalui langkah-langkah berikut:
 - a. Membuat akte perusahaan
Perusahaan berbadan hukum mutlak untuk membuat akte perusahaan. Akte perusahaan berisikan informasi tentang nama perusahaan, bergerak di bidang apa, nama para pemilik modal, modal dasar, modal disetor, pengurus perusahaan seperti siapa direktur utama, direktur, dan para komisaris.
 - b. Surat Keterangan Domisili Usaha.
Surat keterangan domisili usaha didapatkan dari kantor kelurahan atau kantor kepala desa dimana perusahaan berdomisili. Berdasarkan surat ini, Camat mengeluarkan surat keterangan yang sama.

Untuk mendapatkan surat keterangan domisili usaha, diperlukan salinan akte perusahaan. Bila perusahaan melakukan penyewaan tempat usaha maka petugas kelurahan

© 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.



© 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.

akan meminta copy dari perjanjian sewa menyewa tempat usaha, namun bila tempat usaha milik sendiri maka petugas kelurahan akan meminta copy dari sertifikat tanah dan IMB. Untuk melakukan surat keterangan domisili usaha akan dipungut biaya administrasi dengan harga yang relatif bervariasi antara satu kelurahan dan kelurahan lainnya.

c. NPWP perusahaan.

Untuk mendirikan perusahaan, NPWP perusahaan adalah mutlak. Untuk mendapatkan NPWP, diperlukan salinan akte perusahaan dan surat keterangan domisili.

Pembuatan NPWP tidak membutuhkan waktu yang lama dibutuhkan waktu 1/2 jam.

d. Surat Keputusan Pengesahan Akte Pendirian Perusahaan dari Departemen Hukum dan HAM.

Untuk mendapatkan ini surat keputusan pengesahan akte pendirian perusahaan diperlukan salinan akte perusahaan dan Surat Keterangan Domisili.

e. SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan).

SIUP merupakan bagian dari proses mendirikan perusahaan agar perusahaan dapat beroperasi.

Secara umum, persyaratan untuk mendapatkan SIUP adalah sebagai berikut:

- (1). Mengisi Formulir pengajuan SIUP dengan materi dan cap perusahaan
- (2). Fotocopy Akte Pendirian



© 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.

- (3). SK Menteri Hukum dan HAM tentang Pengesahan Akte Perusahaan
 - (4). Surat Keterangan Domisili Usaha
 - (5). Fotocopy KTP penanggung jawab perusahaan (Direktur Utama/Direktur)
 - (6). Fotocopy NPWP Direktur Utama/Direktur
 - (7). Fotocopy Izin Gangguan (HO) untuk usaha-usaha tertentu
 - (8). Pas Photo Direktur Utama/Direktur (berwarna dan berukuran 3×4 sebanyak 2 lembar)
 - (9). Surat Kuasa bila pengurusan dikuasakan (dengan materai Rp. 6000) dan KTP yang diberi kuasa
- f. Tanda Daftar Perusahaan (TDP).
- TDP merupakan bagian dari proses mendirikan perusahaan. Persyaratannya relatif sama untuk berbagai daerah. Persyaratan untuk mendapatkan TDP adalah sebagai berikut:
- (1). Mengisi Formulir pengajuan TDP dengan materai dan cap perusahaan
 - (2). Copy Akte Pendirian
 - (3). Copy SK Menteri Hukum dan HAM tentang Pengesahan Akte Perusahaan
 - (4). Copy Surat Keterangan Domisili Usaha
 - (5). Copy Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
 - (6). Fotocopy KTP penanggung jawab perusahaan (Direktur Utama/Direktur)



- (7). Fotocopy NPWP Direktur Utama/Direktur
- (8). Surat Kuasa bila pengurusan dikuasakan (dengan materai Rp6000) dan KTP yang diberi kuasa

6. merekrut SDM dan melakukan training
Tenaga kerja merupakan elemen yang sangat penting bagi perusahaan, merupakan faktor kunci dalam keberhasilan maupun kegagalan perusahaan. Perekrutan dilakukan dengan membuka lowongan kerja diberbagai koran setempat, melalui kerabat, dll. Setelah perusahaan telah mendapatkan calon karyawan, maka calon karyawan tersebut akan dipanggil ke perusahaan untuk dilakukan interview oleh pemilik perusahaan. Interview dilakukan untuk mengetahui kemampuan dari calon karyawan tersebut apakah sesuai dengan yang diinginkan oleh perusahaan. Bila calon karyawan sesuai dengan yang diinginkan oleh perusahaan maka karyawan akan menjalankan training selama 3 bulan untuk melihat kemampuannya dalam bekerja di perusahaan.
7. Melakukan promosi
Promosi Oksibil *Tour* dilakukan dengan menggunakan berbagai media social, website, koran, dan melakukan *sponsorship* kepada *travel blogger*. Dengan melakukan promosi, maka akan menarik perhatian masyarakat untuk datang berkunjung dan bertanya tentang promo tersebut. *Travel blogger* sebagai media dari promosi merupakan langkah yang tepat bagi perusahaan karena *travel blogger* sebelumnya telah memiliki *follower* yang akan selalu

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

mengikuti aktivitasnya dalam *travelling* sehingga lebih mudah bagi perusahaan untuk memperkenalkan diri di masyarakat sebagai *tour and travel* yang memiliki keamanan yang baik dan sebagai perusahaan pariwisata yang terpercaya.

8. opening

Melakukan opening perusahaan pada Januari 2017.

© 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.





Tabel 4.1

Rencana Deskripsi Operasi Oksibil *Tour*

No	Keterangan	2017																							
		Jan				Feb				Mar				Apr				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Melakukan Perhitungan Bisnis																								
	Survey & Renovasi Tempat Usaha																								
	Mempersiapkan Peralatan dan Persiadaan Kantor																								
	Membuat Website																								
	Pembuatan Izin Usaha																								
	Perekrutan																								
	Seleksi & Training SDM																								
	Opening																								
	Promosi																								

© 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.

Sumber: Oksibil *Tour*



D. Alur Jasa

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

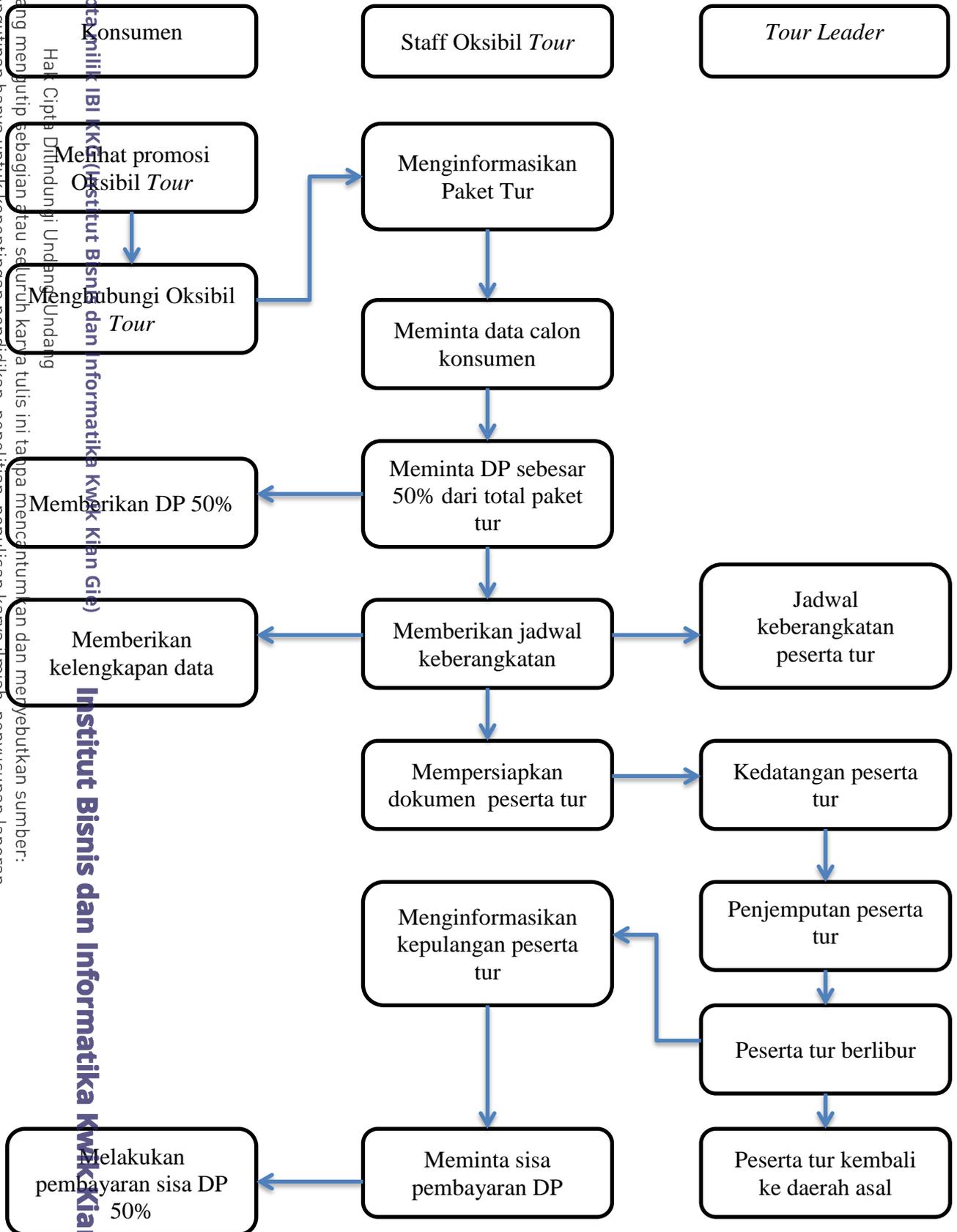
Pengertian jasa menurut Philip Kotler and Kevin Lane Keller (2012:270) adalah setiap tindakan atau kinerja yang di tawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan. Sebelum mendirikan suatu bisnis harus disusun terlebih dahulu perencanaan jasa dan operasional agar pada saat dijalankan para pelaku bisnis yang terlibat tersebut dapat melakukan aktivitasnya masing-masing sesuai dengan rencana yang telah disusun dan berjalan efektif.

Jasa yang di tawarkan oleh Oksibil *Tour* adalah dibidang pariwisata yang memusatkan tujuan wisatanya di Indonesia Timur khususnya Papua. Jasa yang ditawarkan adalah jasa untuk berkeliling ke hampir seluruh wilayah Papua seperti Raja Ampat, sebagai salah satu tujuan wisata yang paling sering di kunjungi di Papua. Untuk itu Oksibil *Tour* ingin memperkenalkan daerah lainnya sebagai destinasi wisata yang baru namun sangat menarik. Tempat wisata yang dikunjungi adalah tempat wisata yang telah terjamin keamanannya sehingga aman untuk seluruh wisatawan dari berbagai umur dan latar belakang. Memiliki akses yang mudah dijangkau oleh masyarakat, infrastruktur yang layak, fasilitas yang baik serta pembangunan sarana-sarana umum yang menunjang untuk transportasi antar kota-kota kecil di Jayapura

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

Alur Jasa Oksibil Tour



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menjiptip 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 KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. konsumen melihat
Konsumen melihat berbagai promosi yang telah dipasang oleh Oksibil *Tour* di berbagai media cetak maupun media elektronik
2. konsumen menghubungi Oksibil *Tour*
Konsumen menghubungi Oksibil *Tour* untuk menanyakan promosi yang telah di pasang
3. berkonsultasi dengan Oksibil *Tour*
Berkonsultasi dengan konsumen yang telah menyetujui tentang persyaratan dari Oksibil *Tour* dan telah membayarkan DP (*Down Payment*) sebesar 50% dari total jumlah yang harus di bayarkan
4. Oksibil *Tour* melakukan pengaturan jadwal
Melakukan pengaturan jadwal yang disesuaikan dengan Oksibil *Tour*, jadwal dapat disesuaikan dengan jadwal dari konsumen dengan syarat dan ketentuan tertentu yaitu konsumen dapat mengatur jadwalnya sendiri namun harus lebih dari 10 peserta tur. Jadwal yang telah disetujui oleh peserta tur diberikan kepada *tour leader*
5. konsumen berkunjung Papua
Konsumen berkunjung ke Papua setelah melakukan semua persyaratan yang harus di lakukan. *Tour leader* akan melakukan penjemputan untuk seluruh peserta tur mulai dari kedatangan hingga kepulangan.

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.



6. konsumen kembali ke daerah asal dan melunasi sisa DP

Konsumen akan kembali ke daerah asal apabila semua sesi tour sudah selesai dilakukan dan jadwal kepulangan konsumen akan sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan sebelumnya, dan peserta tur melakukan pelunasan DP dari total yang sebelumnya telah dibayarkan.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

E Teknologi

Dalam dunia pariwisata teknologi sangat diperlukan untuk keberlangsungan operasional tour dan travel. Dengan adanya teknologi perusahaan tour dan travel menjadi lebih mudah dalam menggapai konsumen dari berbagai daerah, konsumen pun menjadi lebih mudah memilih tour dan travel yang sesuai dengan kebutuhannya. Berikut ini adalah beberapa teknologi yang digunakan dalam operasional tour dan travel

1. *official website*

Website merupakan salah satu media yang digunakan untuk menarik minat konsumen. Dengan adanya *website*, konsumen menjadi lebih mudah dalam berinteraksi dengan *Oksibil Tour*. *Website* merupakan salah satu *represent* dari perusahaan sehingga dalam membuat *official website*, perusahaan harus membuatnya dengan rapi dan memberikan informasi yang detail.

2. komputer atau laptop

komputer atau laptop merupakan salah satu peralatan teknologi yang dibutuhkan dalam menjalankan operasional tour.

3. Printer

E

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.



Printer merupakan alat yang digunakan dalam mencetak berbagai dokument untuk melengkapi dokument para peserta tour.

4. AC

Air conditioning adalah alat yang dipergunakan untuk menyejukkan ruangan sehingga membuat karyawan, konsumen menjadi lebih sejuk dan nyaman.

5. Wifi

Wifi merupakan salah satu alat yang dipergunakan oleh perusahaan maupun konsumen dalam mengakses internet.

6. CCTV

CCTV merupakan kamera pengawas yang digunakan untuk mengawasi keamanan perusahaan dan konsumen.

C 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.

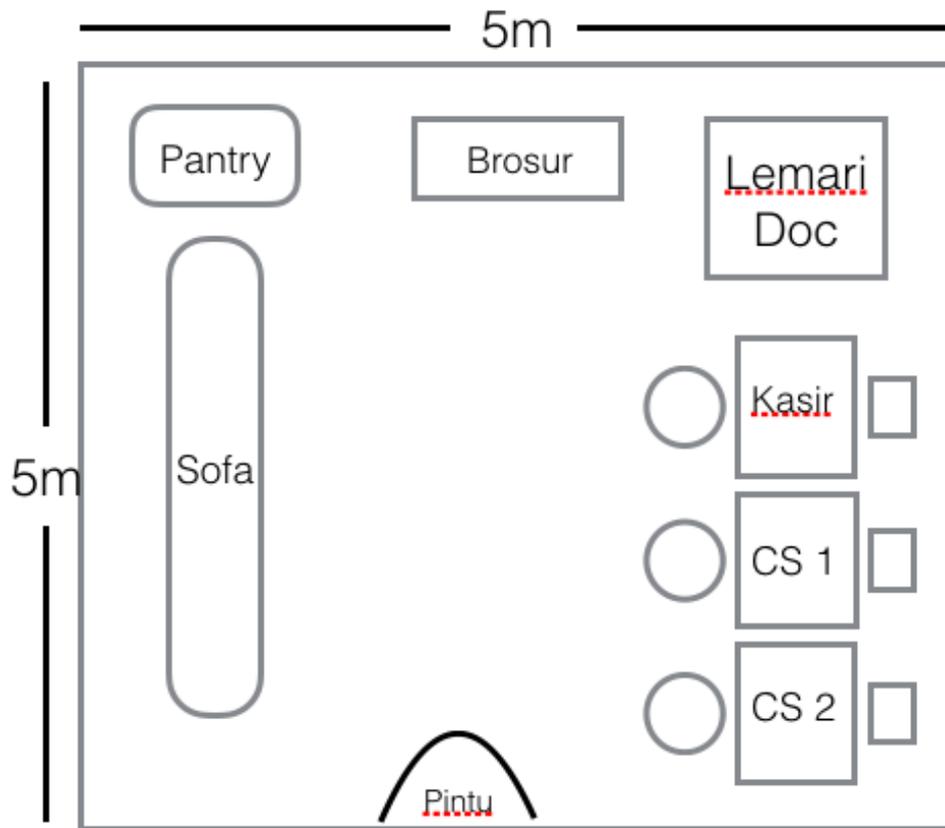
F.

Lay-out Bangunan Tempat Usaha / Bangunan Fisik

Oksibil *Tour* beralamat di Cendrawasih Plaza Lantai 1 blok A No.12 yang berada di bangunan Cendrawasih Plaza lantai 1 Jayapura, Papua. Dengan Ukuran 5X5m

Gambar 4.2

Lay-out Oksibil Tour



© 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.

Sumber: Oksibil Tour

G. Standarisasi dan Prosedur

Terdapat beberapa standar dan prosedur yang ditetapkan oleh

Oksibil Tour, baik standar keamanan, standar *tour leader* dalam melayani konsumen, semuanya telah ditetapkan berdasarkan prosedur keamanan yang telah di tetapkan. Terdapat beberapa standarisasi yang harus dilakukan oleh *tour leader*, untuk itu Oksibil Tour merangkum tugas tersebut. Di dalam prosedur dan standarisasi tersebut di jelakan tentang bagaimana melayani peserta tur, cara bersikap, mengatasi konflik, menjelaskan perbedaan budaya dan sosial, bagaimana



membantu konsumen dalam menyelesaikan permasalahannya, bagaimana

berkomunikasi dengan sesama rekan kerja, bagaimana menanggapi komplain dari konsumen, dan lain-lain. Terdapat beberapa petunjuk yang harus dilakukan oleh

tour leader dalam melayani konsumen. Berikut adalah tata cara kerja *tour leader*:

1. Berkomunikasi di tempat kerja
 - a. Berkomunikasi dengan kolega kerja dan wisatawan yang dilakukan secara terbuka, profesional, dan ramah
 - b. Bahasa dan nada suara digunakan dengan tepat
 - c. Pengaruh bahasa tubuh dipertimbangkan
 - d. Kepekaan akan perbedaan kebudayaan dan sosial diperlihatkan
 - e. Untuk memastikan efektivitas komunikasi dua arah, mendengarkan dan bertanya dengan aktif
 - f. Potensi dan konflik yang ada diidentifikasi serta mencari solusinya dengan bantuan kolega apabila dibutuhkan
2. Menyediakan bantuan kepada wisatawan di dalam dan di luar perusahaan
 - a. Kebutuhan dan harapan wisatawan diidentifikasi, termasuk kebutuhan khusus, secara benar dan diberikan produk serta layanan yang tepat
 - b. Berkomunikasi dengan wisatawan dengan ramah dan sopan
 - c. Semua kebutuhan dan permintaan yang layak dari wisatawan dipenuhi dalam jangka waktu yang dapat diterima perusahaan
 - d. Kesempatan untuk mempertinggi kualitas layanan diidentifikasi dan dilakukan bilamana memungkinkan

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.



- e. Ketidakpuasan wisatawan diketahui dengan cepat dan diambil tindakan untuk menyelesaikan masalah, sesuai dengan tingkat tanggung jawab masing-masing dan tata cara perusahaan
 - f. Keluhan wisatawan ditangani dengan sungguh-sungguh, peka, dan sopan
 - g. Keluhan disampaikan kepada orang yang tepat untuk ditindak lanjuti, sesuai dengan tingkat tanggung jawabnya
3. Memelihara standar kinerja pribadi
 - a. Digunakan standar kerja yang tinggi dengan mempertimbangkan:
 - (1) Tempat kerja
 - (2) Masalah kesehatan dan keselamatan
 - (3) Pengaruh dari jenis wisatawan yang berbeda-beda
 - (4). Persyaratan kinerja presentasi khusus untuk fungsi pekerjaan khusus
 4. Bekerja dalam satu tim
 - a. Kepercayaan, dukungan, dan rasa hormat ditunjukkan kepada anggota tim di dalam melakukan kegiatan sehari-hari
 - b. Perbedaan kebudayaan diakomodasi diantara tim
 - c. Tujuan kerja tim diidentifikasi bersama-sama
 - d. Tugas-tugas individu diidentifikasi, diprioritaskan, dan dilengkapi dalam tenggang waktu yang telah ditentukan
 - e. Dicari bantuan dari anggota tim apabila diperlukan
 - f. Bantuan ditawarkan kepada kolega untuk mencapai tujuan kerja yang telah ditetapkan
 - g. Umpan balik dan informasi diterima dari anggota tim

© 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.



- h. Dinegosiasikan kembali perubahan tanggung jawab masing-masing untuk memenuhi tujuan kerja yang telah direvisi
- 5. Komunikasi dengan wisatawan dan kolega dari berbagai latar belakang
 - a. Para wisatawan dan kolega dari berbagai latar belakang budaya dihargai dan diperlakukan dengan hormat dan tenggang rasa
 - b. Adanya perbedaan budaya dalam berkomunikasi, baik secara lisan, maupun secara tertulis dipertimbangkan
 - c. Diupayakan penggunaan komunikasi melalui isyarat tubuh atau memakai kata-kata sederhana dalam bahasa orang yang diajak bicara bilamana terdapat hambatan dalam bahasa
 - d. Bantuan dari kolega, buku referensi, atau organisasi luar diupayakan bila mana diperlukan
- 6. Menghadapi kesalahpahaman antar budaya
 - a. Persoalan yang mungkin mengakibatkan konflik atau kesalahpahaman diidentifikasi di tempat kerja
 - b. Kesulitan disampaikan kepada orang yang tepat dan mencari bantuan dari pimpinan tim/atasan
 - c. Kemungkinan adanya perbedaan budaya dipertimbangkan apabila ditemui kesulitan atau kesalahpahaman
 - d. Berupaya memecahkan kesalahpahaman yang terjadi dengan mempertimbangkan budaya
 - e. Persoalan dan masalah yang timbul diserahkan kepada pimpinan tim/penyelia untuk ditindaklanjuti

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



7. Mengidentifikasi situasi konflik
 - a. Potensi konflik diidentifikasi secepatnya dan diambil tindakan secara cepat dan bijaksana agar konflik tidak bertambah buruk
 - b. Situasi yang mungkin dapat mengancam keamanan pribadi konsumen atau kolega diidentifikasi dengan cepat dan segera di cari bantuan yang tepat
8. Mengatasi situasi konflik
 - a. Bertanggung jawab untuk memecahkan konflik yang terjadi sebatas tanggung jawab masing-masing
 - b. Pandangan orang lain diterima dan ditampung serta diperlakukan dengan hormat
 - c. Keterampilan berkomunikasi digunakan secara efektif untuk membantu menangani konflik yang terjadi
 - d. Teknik pemecahan konflik yang telah disepakati digunakan untuk menangani situasi konflik dan mengembangkan solusi
9. Menanggapi keluhan konsumen
 - a. Keluhan ditangani secara sensitif, sopan, dan bijaksana
 - b. Bertanggung jawab untuk menangani keluhan
 - c. Keadaan dan rincian keluhan dijelaskan serta disepakati bersama dengan wisatawan
 - d. Diambil tindakan yang tepat untuk mengatasi keluhan demi kepuasan konsumen sejauh hal itu memungkinkan
 - e. Teknik digunakan untuk mengalihkan keluhan menjadi pujian untuk menunjukkan pelayanan berkualitas tinggi kepada wisatawan

© 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.



- f. Setiap dokumentasi yang diperlukan dilengkapi dengan akurat dan dalam batas waktu tertentu

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Dalam Oksibil *Tour* terdapat juga standarisasi dan prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di daerah wisata. Berikut standarisasi dan prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan di daerah Jakarta

1. Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja
 - a. Prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan diikuti dengan benar, sesuai dengan peraturan perusahaan dan peraturan pemerintah serta memenuhi syarat-syarat asuransi
 - b. Pelanggaran terhadap prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan diidentifikasi dan dilaporkan
 - c. Segala bentuk perilaku dan kejadian yang mencurigakan dilaporkan kepada pihak berwenang
2. Menangani keadaan darurat dan mengantisipasi
 - a. Keadaan darurat dikenali dan diambil tindakan yang tepat untuk dilaksanakan oleh yang bertanggung jawab
 - b. Prosedur keadaan darurat diikuti sesuai dengan ketentuan perusahaan
 - c. Bantuan dari kolega atau pihak berwenang dicari bilamana di perlukan
 - d. Keadaan darurat dilaporkan secara rinci sesuai dengan peraturan perusahaan
3. Mempertahankan standar penampilan pribadi

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.



- a. Penampilan pribadi di tempat kerja harus senantiasa memperhatikan hal-hal mengenai lingkungan kerja, kesehatan, dan keselamatan kerja meliputi
 - (1) Cara berdandan yang rapi dengan memperhatikan kesehatan
 - (2) Berpakaian dan menggunakan alas kaki yang tepat
4. Memberikan *feedback* mengenai kesehatan, keselamatan, dan keamanan
 - a. Hal-hal yang perlu diperhatikan diidentifikasi
 - b. Hal-hal tersebut disampaikan kepada orang yang ditunjuk, sesuai dengan syarat-syarat perusahaan dan peraturan pemerintah

Semua standarisasi yang diberikan bermanfaat untuk membantu para peserta tur nyaman dalam melakukan liburan, menjaga keselamatan, keamanan, dan bagaimana seharusnya sikap *tour leader* dalam menghadapi keadaan darurat, sehingga keadaan dapat terkendali. Prosedur juga bermanfaat untuk mengatur penampilan dari *tour leader* sehingga terlihat rapi dan dapat mempresentasikan perusahaan dengan baik. Dan diupayakan untuk semua peserta tur untuk membaca seluruh prosedur dan standarisasi sehingga dapat melakukannya dan juga dapat menghindari kecelakaan dan hal-hal yang tidak diinginkan.

© 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.

© 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.

