

BAB IV

RENCANA PRODUK/JASA, KEBUTUHAN OPERASIONAL, DAN MANAJEMEN

A. Fasilitas Operasional

Jim Babycare merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa penitipan dan perawatan anak khususnya bayi dan balita. Usaha yang dilakukan merupakan jenis usaha yang tidak dapat dimiliki, namun dapat terlihat dan serta dapat langsung dirasakan manfaatnya oleh orang tua dan anak itu sendiri. Oleh karena itu, *Jim Babycare* tidak melakukan proses produksi apapun terhadap bahan-bahan yang digunakan. Sumber utama bahan baku yang digunakan adalah sumber daya manusia yang berupa keahlian yang dimiliki oleh pekerja dalam merawat anak tersebut. Selain itu, bahan baku lainnya yaitu berupa peralatan dan perlengkapan seperti mainan, peralatan mandi, dan lainnya yang diambil langsung dari pemasok. *Jim babycare* hanya menggunakannya sebagai kebutuhan pemakaian sendiri dan tidak dijual kepada pelanggan. Biaya atas setiap penggunaan peralatan dan perlengkapan sudah termasuk ke dalam paket jasa yang ditawarkan. Waktu operasional *Jim Babycare* dilakukan setiap hari dari Senin sampai Minggu dimulai dari pukul 07.00 WIB hingga pukul 19.00 WIB. Waktu operasional ini merupakan waktu normal. Melihat waktu operasional *Jim babycare* maka pembagian hari libur dilakukan 1 hari dalam seminggu per karyawan secara bergantian dan bebas menentukan hari untuk libur. Fasilitas yang baik dan memadai akan menunjang kegiatan operasional sebuah perusahaan. Selain peralatan dan perlengkapan, fasilitas juga dibutuhkan dalam kegiatan operasional. Fasilitas yang digunakan di *Jim Babycare* antara lain adalah sepeda motor untuk digunakan kurir mengambil ASI ke kantor orang tua yang bekerja, Fasilitas CCTV dan webcam untuk orang tua agar tetap bisa memantau kegiatan anaknya selama berada di tempat penitipan melalui fasilitas *webcam* yang bisa diakses melalui handphone pintar dan CCTV dapat



memudahkan sistem pengawasan terhadap seluruh kegiatan operasional di tempat penitipan. Fasilitas laptop dan koneksi internet untuk para staf agar memudahkan dalam melakukan pekerjaan dan mencari informasi yang dibutuhkan. Fasilitas lain berupa televisi dan pemutar kaset untuk membantu proses operasional berupa pembelajaran untuk anak-anak juga ada fasilitas pendingin ruangan, ruang bermain, dan kamar tidur yang dilengkapi bed dan perlengkapan tidur untuk mendukung kegiatan operasional, lalu ada fasilitas-fasilitas lain yang mendukung kegiatan operasional di *Jim Babycare* seperti pemanas air dan lainnya.

B. Proses Operasi

Proses operasi di tempat penitipan anak *Jim Babycare* tidaklah terlalu rumit. Semua Proses operasi di sini sudah disesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Proses operasi dimulai ketika *Jim Babycare* buka, lalu ketika ada pelanggan yang datang, pelanggan datang dengan membawa anaknya yang akan dititipkan. Pelanggan disambut oleh karyawan *Jim babycare* dan pelanggan memilih paket penitipan sesuai kebutuhan, setelah itu pelanggan mengisi formulir data pribadi orang tua dan si anak dan menandatangani surat perjanjian yang berisi syarat dan ketentuan, peraturan dan standar operasional prosedur yang ada di *Jim Babycare*. Staf bagian administrasi akan memasukkan data orang tua dan si anak. Pelanggan membayar uang pendaftaran dan pihak *Jim Babycare* memberikan tanda bukti pembayaran. Setelah semua urusan administrasi selesai, orang tua menyerahkan anaknya ke pihak *Jim Babycare* untuk dititipkan dan diberikan gelang sebagai penanda. Si anak akan diasuh dan dirawat sesuai standar operasional prosedur yang berlaku dengan fasilitas yang tersedia dan tenaga kerja yang sudah berpengalaman. Pada sore hari, orang tua akan datang kembali dan menjemput anaknya dan begitupun seterusnya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Setiap bulan pihak *Jim Babycare* juga akan memberikan laporan tentang





perkembangan fisik si anak. Seperti itulah proses operasi yang dilakukan tempat penitipan anak *Jim Babycare* yang menawarkan jasa tempat penitipan anak.

C. Nama Pemasok

Pemasok membentuk hubungan penting dalam keseluruhan sistem penghantar nilai perusahaan karena menyediakan sumberdaya yang diperlukan oleh perusahaan untuk menghasilkan produk dan jasa. Perkembangan pemasok dapat secara serius mempengaruhi perkembangan pemasaran. Oleh karena itu, pemasok termasuk pihak yang penting dalam menjalankan usaha sehingga kegiatan operasional dapat terus berlangsung dengan baik dan lancar. Akan sangat menguntungkan bila mendapat pemasok yang memiliki kecocokan kualitas produk dan harga yang ditentukan dan pembayaran bisa dilakukan dalam waktu tempo sehingga mempermudah kegiatan operasional usaha. Berikut ini adalah daftar nama pemasok yang menyediakan peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan *Jim Babycare*:

- 1) Nama : Azura Kids Babyshop
Alamat : Jl Serdang Baru 3 No. 10, Kemayoran, Jakarta Pusat
Nomor Telepon : 021-4243892
Barang yang dipasok : baju dan celana bayi, alat makan bayi, susu formula, box bayi, popok, bedak, shampo, sabun bayi, dan lain-lain
- 2) Nama : Happy Toys
Alamat : Jl. Pasar Pagi raya, Asemka, Jembatan lima, Jakarta Barat
Nomor telepon : 021-7426850
Barang yang dipasok : Mainan untuk balita seperti puzzle, lego, bola-bolaan, masak-masakan, mobil-mobilan, kubus, dan lainnya



3) Nama : Spa equipment

Alamat : Jl. Pasar Pramuka raya, Jakarta Timur

No Telepon : 021 – 8243545

Barang yang dipasok : Peralatan dan bahan baku herbal untuk *spa* dan *massage* bayi

D. Deskripsi dan Rencana Operasi

Di bawah ini terlebih dahulu akan dijelaskan rencana pendirian *Jim babycare* sebelum perusahaan beroperasi sampai pembukaan

1) Melakukan perhitungan bisnis

Melakukan semua perhitungan terhadap semua aspek bisnis dan kebutuhan dana dan melakukan penilaian apakah bisnis ini layak dijalankan atau tidak.

2) Melakukan survei lokasi

lokasi yang strategis disertai sarana, prasarana, dan infrastruktur yang baik akan mendukung aktifitas perusahaan dan tentunya dapat diterima masyarakat sekitar lalu memberikan dampak positif keberadaan usaha pada lingkungan sekitar.

3) Menyewa tempat usaha

Setelah melakukan survei dan lokasi sudah cocok, maka pemilik menentukan apakah akan membeli atau menyewa bangunan tersebut.

4) Mengurus surat-surat izin usaha

Melakukan pengurusan surat izin usaha yang diperlukan seperti akta pendirian usaha, NPWP untuk kepentingan pembayaran pajak, izin gangguan (HO), izin usaha, IMB, dan sebagainya agar usaha memiliki legalitas yang jelas dan kekuatan secara hukum.

5) Melakukan renovasi bangunan



Karena digunakan untuk tempat penitipan anak, maka perlu renovasi ruangan sehingga aman dan nyaman bagi anak. Kondisi ruangan harus bersih, ventilasi udara dan

cahaya matahari cukup, tidak lembab, tidak banyak nyamuk/serangga, dan menggunakan pendingin ruangan yang memadai.

6) Melakukan dekorasi ruangan interior

Dekorasi ruangan dilakukan dengan mengecat tembok dengan warna yang terang dan memasang stiker dinding dengan motif yang disukai anak-anak seperti buah, angka, binatang, dan mengusahakan tidak banyak barang yang tajam dan pecah-belah.

7) Membuat daftar peralatan dan perlengkapan *Jim Babycare*

Membuat daftar barang kebutuhan yang akan dibeli dan dibutuhkan untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan.

8) Mencari pemasok yang cocok

Mencari dan memilih pemasok yang tepat harus juga dilakukan dengan seksama. Memastikan bahwa pemasok dapat memenuhi kebutuhan dengan standar kualitas yang ditentukan dan harga yang cocok serta menjamin ketersediaan bahan baku.

9) Membuat *job description* karyawan

Membuat dan merumuskan *job description* untuk menjelaskan posisi, tanggung jawab, kewenangan, dan tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh karyawan dan kemudian dibagikan dan dijelaskan kepada karyawan.

10) Merekrut calon tenaga kerja

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.



Melakukan perekrutan tenaga kerja sesuai kebutuhan perusahaan yang bisa didapat dari berbagai sumber kemudian melakukan wawancara dan ujian-ujian sesuai dengan standar dan kualifikasi yang sudah ditentukan agar diperoleh tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan.

11) Melakukan promosi usaha

Promosi dilakukan dengan iklan media cetak, brosur, flier yang dibagikan di kantor atau rumah dan di suatu perkumpulan dan dari mulut ke mulut dan juga sosial media.

12) Menetapkan harga jasa penitipan *Jim Babycare*

Harga yang dikenakan haruslah kompetitif dan tidak membebankan calon konsumen dengan sistem pembayaran di muka bisa mingguan atau bulanan dan tahunan.

13) Mendaftarkan badan usaha perusahaan

Pendaftaran setiap badan usaha dilakukan di Suku Dinas Perindustrian dan Perdagangan wilayah Jakarta Pusat, dengan mengisi formulir pendaftaran, melampirkan fotocopy surat-surat yang diperlukan dan membayar biaya administrasi perusahaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

14) Grand Opening *Jim Babycare* Setelah semua selesai, pembukaan tempat penitipan dan perawatan bayi dan balita *Jim Babycare* dilakukan dan resmi beroperasi ditandai dengan pengguntingan pita dan pelepasan balon.



© 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.

E. Pengendalian Persediaan

Persediaan merupakan salah satu hal yang penting di dalam sebuah bisnis baik itu produk maupun jasa. Dalam bisnis produk, persediaan lebih diutamakan dari bisnis jasa, karena proses operasi dari input sampai ke output membutuhkan bahan baku lalu diolah menjadi barang setengah jadi dan baru menjadi barang jadi. Oleh karena itu persediaan

harus selalu dijaga dan jangan sampai kehabisan. Setelah persediaan datang biasa akan dilakukan *stock opname* oleh bagian terkait. Persediaan harus dilakukan pengendalian agar tidak kekurangan ataupun kelebihan, karena kelebihan persediaan juga tidak selalu baik terutama di jenis bisnis tertentu seperti bisnis makanan karena bisa basi dan bahan baku menjadi tidak segar. Selain itu persediaan juga harus melihat tanggal kadaluarsa produk. Pihak *Jim Babycare* melakukan pengendalian persediaan dengan mencatat laporan jumlah barang yang tersedia dan yang dipakai setiap hari. Persediaan yang paling cepat habis adalah popok dan makanan bayi dan susu bayi.

F. Rencana Alur Jasa

Proses pelayanan jasa yang diberikan oleh *Jim Babycare* dimulai dari ketika konsumen yaitu orang tua masuk ke dalam rumah dengan membawa anaknya. Pegawai bagian *customer service* akan menyambut dengan salam, senyum, dan sapa dan melakukan pelayanan awal yakni menanyakan jasa apa yang diinginkan oleh pelanggan dan memberikan daftar paket jasa yang tersedia dan bisa dipilih dan memberikan penjelasan secara detail atas tiap-tiap layanan paket yang tersedia. Bagian *customer service* sudah sangat paham akan layanan paket yang ada. *Jim Babycare* juga menekankan bahwa setiap orang tua dan anaknya adalah tamu yang istimewa yang harus diperlakukan sebaik mungkin. Jenis pelayanan yang diberikan *Jim Babycare* adalah pelayanan yang sudah sesuai standar operasional prosedur perusahaan, profesional serta sempurna, dengan tujuan memuaskan pelanggan dan memperoleh loyalitas dan kepercayaan dari pelanggan sehingga hubungan dengan pelanggan dapat berjalan dengan baik dan berkelanjutan lalu dapat membantu mempromosikan usaha ke keluarga, teman, kerabat, relasi. *Jim Babycare* masih termasuk kedalam jenis usaha kecil, namun memberikan pelayanan maksimal



merupakan suatu prioritas. Berikut merupakan gambar alur proses jasa dari *Jim Babycare* seperti ditunjukkan Gambar 4.1 dan 4.2 :

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

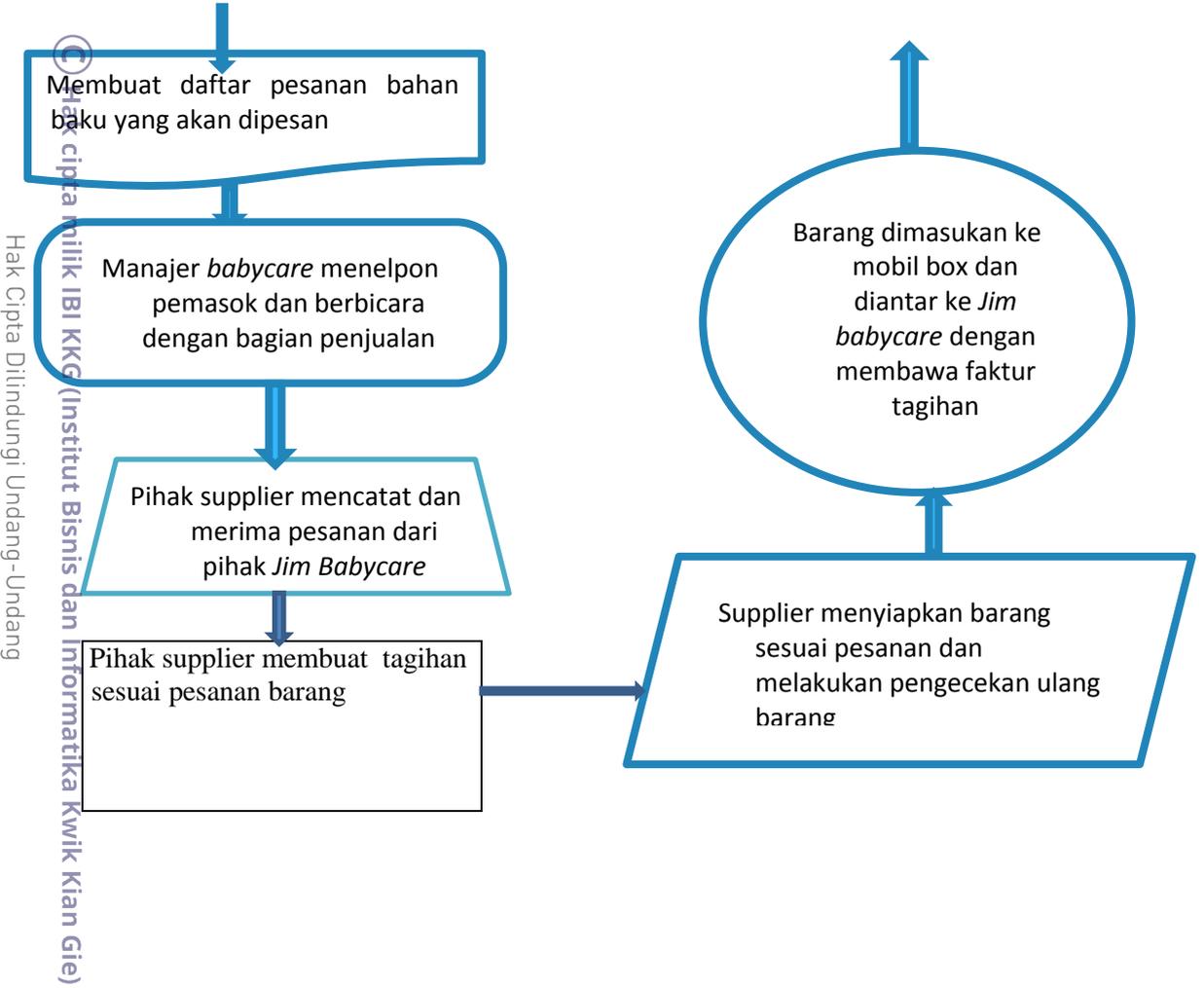
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

Gambar 4.1 Alur Proses Jasa dari Supplier ke *Jim Babycare*

Pihak perusahaan mengecek jumlah persediaan barang

Barang diterima pihak *Jim babycare* dan dicek kembali dan dilakukan pembayaran secara tunai & mendapat bukti copy dari faktur tagihan



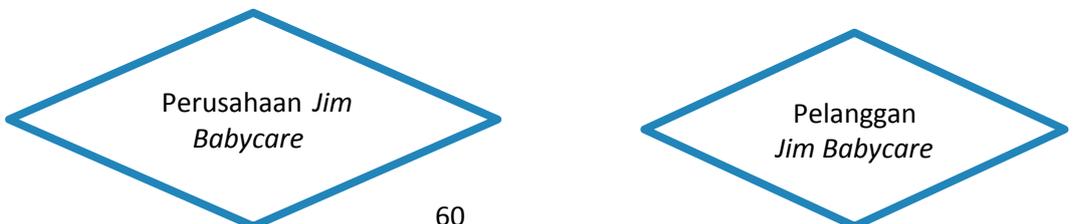
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

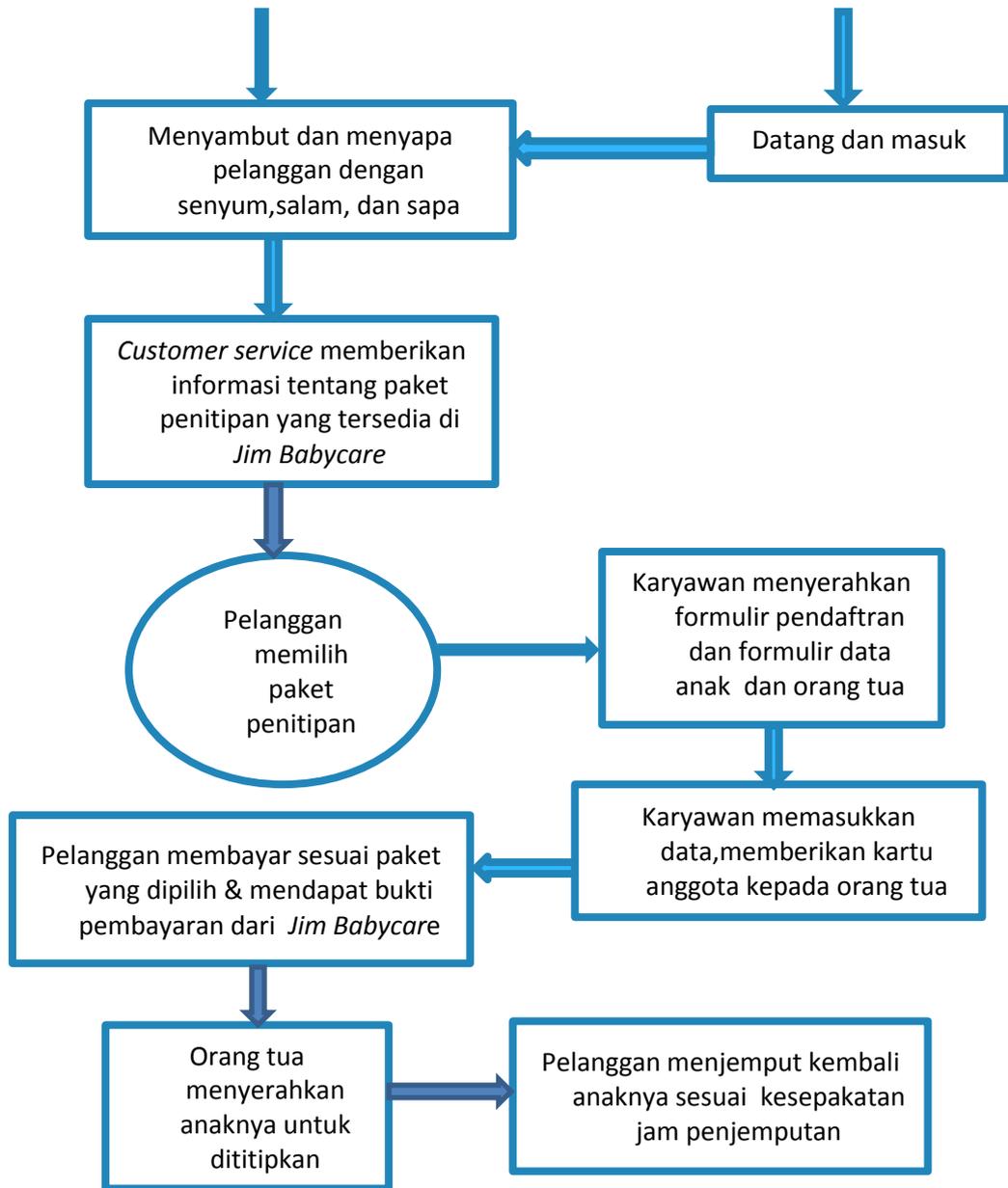
Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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.

Gambar 4.2 Alur Proses Jasa dari Jim Babycare ke konsumen





© 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.

H. Rencana Kebutuhan Teknologi

Penggunaan teknologi di suatu bisnis berguna untuk membantu pekerjaan sehingga lebih efisien dari sisi waktu dan biaya apalagi dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih sangat membantu pekerjaan manusia. Penggunaan teknologi tidak harus



yang baru, namun disesuaikan dengan kebutuhan sesuai dengan bidang usaha yang dijalankan. Beberapa penggunaan alat teknologi yang digunakan pemilik dalam berjalannya bisnis *Jim Babycare* ini sebagai berikut :

1) Telepon dan koneksi Internet/Wifi

Teknologi ini digunakan dalam pemesanan barang atau menerima reservasi yaitu dengan menggunakan telepon dan koneksi internet untuk membuka e-mail, website untuk operasional perusahaan dan juga sebagai fasilitas tambahan untuk pelanggan yang sedang berada di *Jim Babycare*.

2) Laptop

Laptop digunakan oleh bagian administrasi untuk mengolah dan memasukan data pelanggan dan membantu memudahkan operasional perusahaan di bagian administrasi dalam penyimpanan data.

3) Printer

Digunakan untuk mencetak formulir-formulir yang dibutuhkan seperti formulir pelanggan dan juga bisa digunakan untuk melakukan scanner dan melakukan fotocopy dokumen-dokumen yang dibutuhkan untuk proses administrasi maupun aktivitas operasional perusahaan

4) *Closed Circuit Television* (CCTV) yang terintegrasi dengan *webcam* melalui handphone. Penggunaan CCTV digunakan untuk mengawasi dan memantau semua aktivitas dan kegiatan yang ada di *Jim Babycare*. CCTV dipasang di setiap sudut ruangan seperti ruang bermain, kamar tidur, ruang belajar dan dikontrol pada bagian depan dan CCTV juga bisa dikoneksikan dengan handphone orangtua melalui *webcam* dan aplikasi untuk memantau keadaan anaknya selama dititipkan.

5) *Air Conditioner* (AC)



Merupakan salah satu teknologi yang digunakan untuk membuat ruangan menjadi sejuk, nyaman bagi pelanggan dan semua yang berada di dalam *Jim Babycare*. AC ditempatkan di lobby depan, di ruang bermain, dan di setiap kamar tidur dengan suhu yang disesuaikan situasi dan kondisi ruangan.

6) Televisi dan DVD

Teknologi ini digunakan untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan dan menjadi sarana untuk memutar segala kaset yang bersifat edukatif untuk melatih dan membantu perkembangan mental, intelegensia dan psikologis anak dan melatih indera audiovisual anak selama dititipkan di sini.

7) Mesin *Electronic Data Capture* (EDC)

Teknologi ini digunakan untuk membantu dan memudahkan selama proses transaksi dengan pelanggan dalam hal pembayaran. Dengan adanya mesin EDC ini juga memberikan pilihan metode pembayaran yang diinginkan pelanggan selain pembayaran dengan menggunakan uang tunai.

8) Mesin *Water Heater*

Teknologi digunakan di kamar mandi untuk menyediakan air panas tanpa harus memasak dan bisa dipakai setiap saat untuk membantu kegiatan mandi bayi dan balita yang menggunakan air hangat.

9) *Rice cooker*

Teknologi ini digunakan untuk memasak nasi dan memanaskan makanan agar tetap dalam keadaan hangat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
Hak Milik BI 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



10) Kulkas

Teknologi ini digunakan untuk membuat makanan dan buah menjadi lebih awet karena suhu yang dingin dan mencegah makanan cepat rusak. Digunakan untuk menyimpan buah-buahan dan sayuran untuk keperluan makanan bayi dan balita.

11) Blender dan Juicer

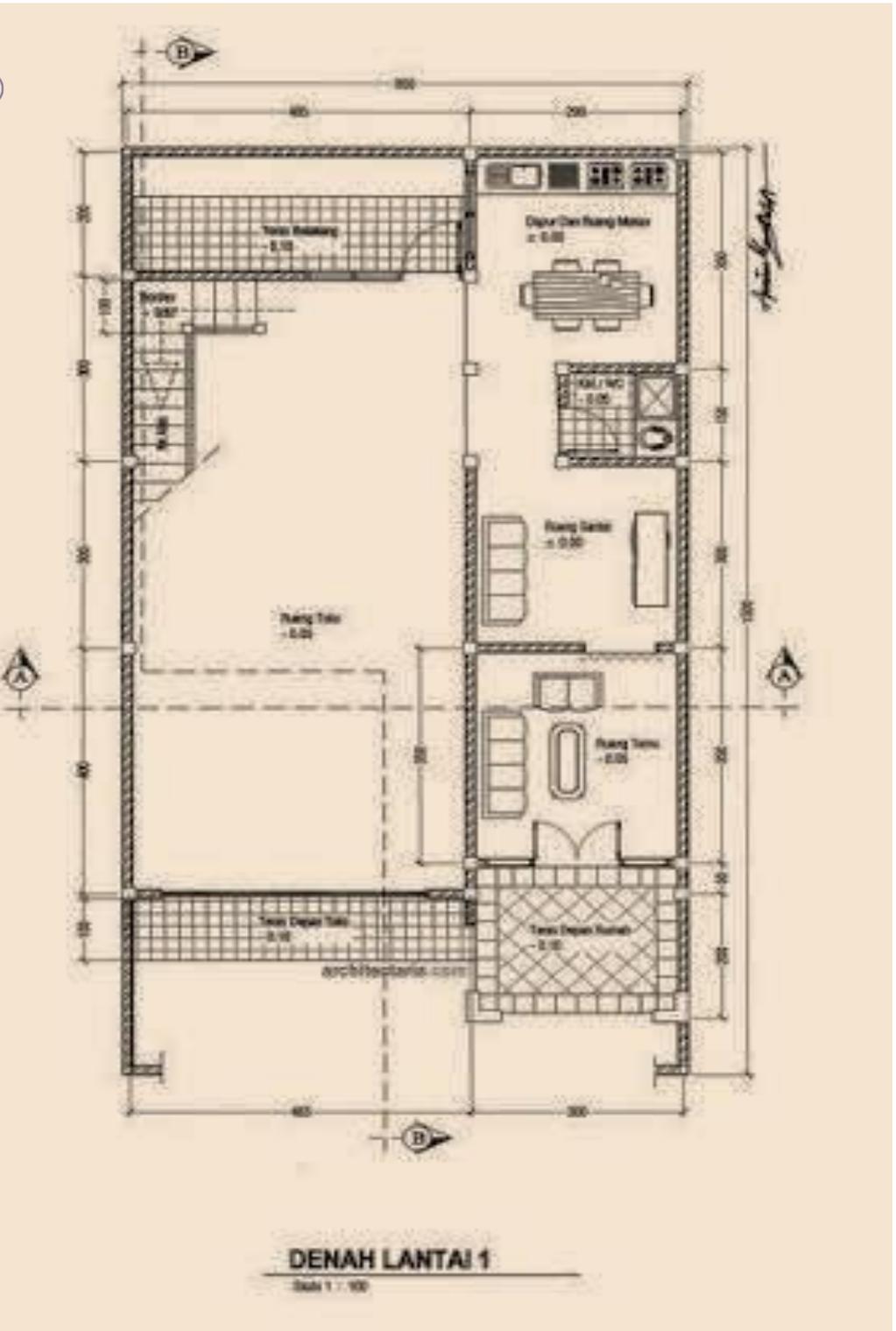
Blender ini digunakan untuk menghaluskan makanan atau buah agar lebih cepat karena tidak semua anak sudah bisa mengunyah makanan yang keras terutama anak yang belum mempunyai gigi.

12) Dispenser Pure It

Dispenser ini digunakan untuk membuat air galon menjadi air panas dan dingin yang menggunakan tenaga listrik.

H. Lay-out Bangunan Tempat Usaha

Jim Babycare akan berlokasi di Jl.Gabus 3 No. 4 Jakarta Pusat sebagai tempat beroperasi. Bangunan ini berlantai 2 dengan panjang 15 meter dan lebar 12 meter. Layout bangunan dapat dilihat pada Gambar 4.3 dan 4.4



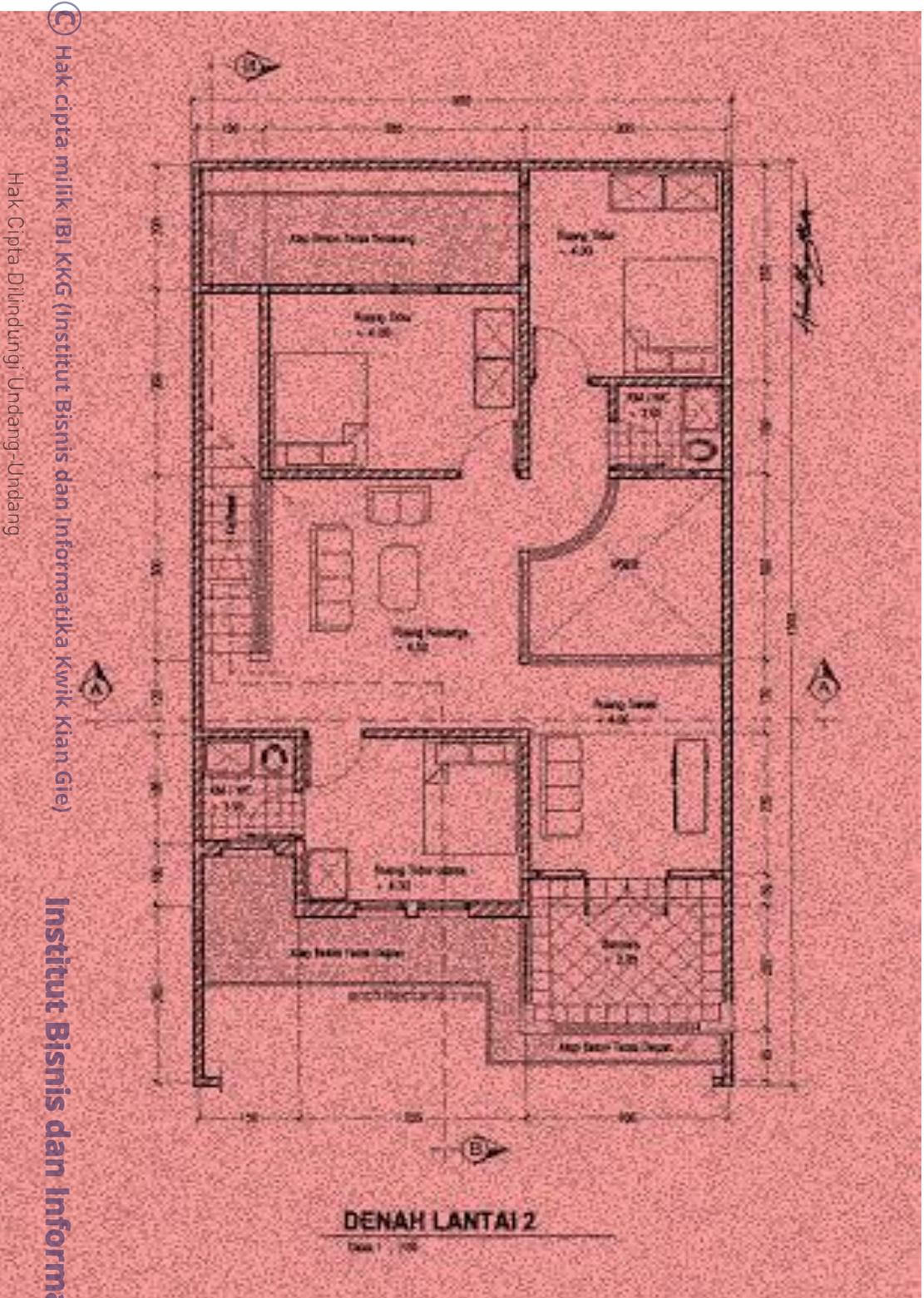
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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

Gambar 4.3 Denah Lantai 1 Jim Babycare



Gambar 4.4 Denah Lantai 2 Jim Babycare

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