



## BAB IV

### RENCANA JASA, KEBUTUHAN OPERASIONAL, DAN MANAJEMEN

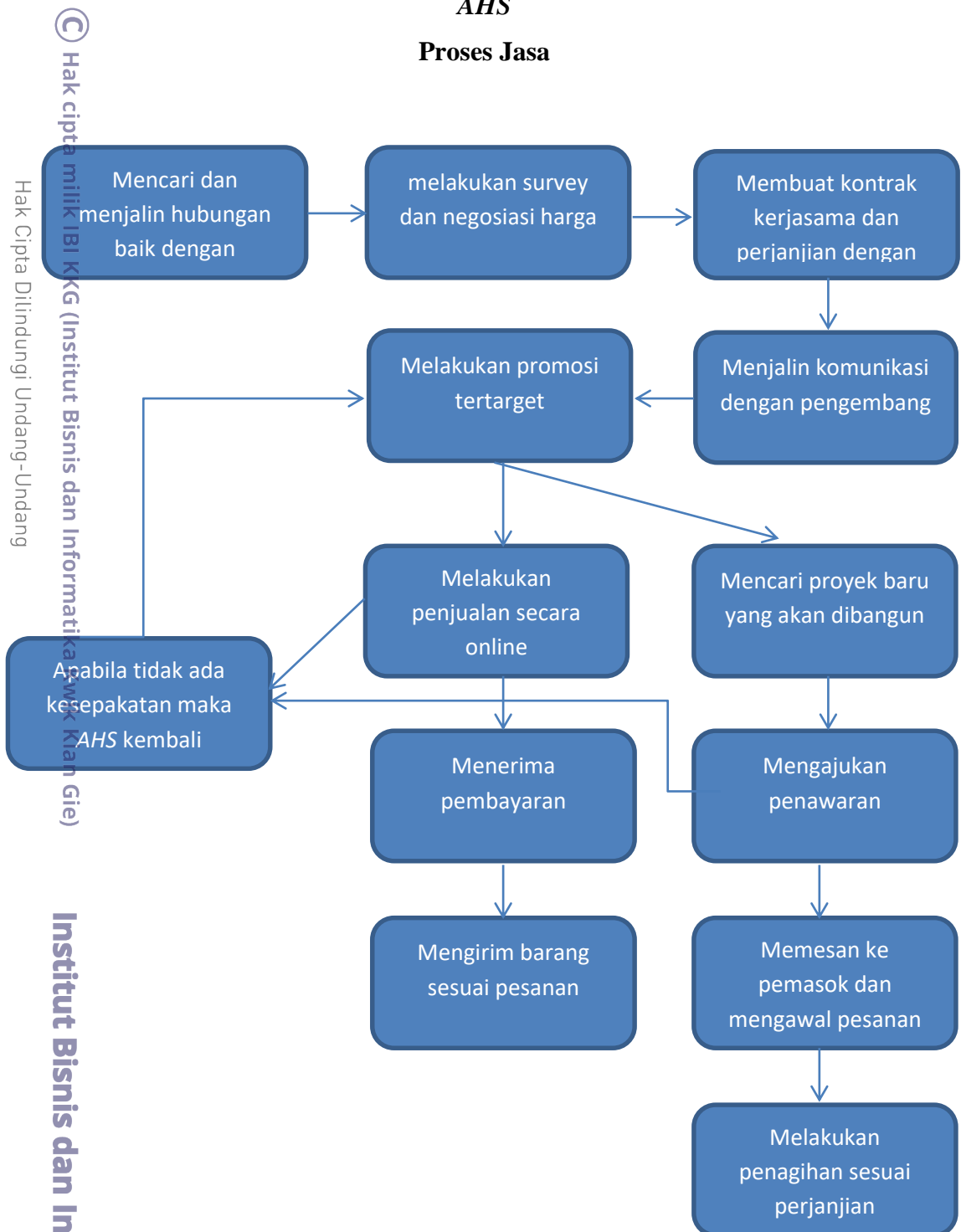
#### A. Proses Operasi Jasa

Setiap kegiatan usaha yang dijalankan seseorang atau kelompok tidak luput dari proses operasi. Baik usaha tersebut bergerak untuk menghasilkan produk maupun jasa, proses operasi pasti melekat dalam kegiatan operasionalnya. Proses operasi sendiri merupakan proses penciptaan barang atau jasa dengan mengubah *input* menjadi *output* yang kemudian didistribusikan kepada konsumen.

Proses yang terjadi dalam *AHS* sebagai berikut:

1. Mencari dan menjalin hubungan baik dengan pabrik yang memproduksi barang yang dijual oleh *AHS*
2. Memeriksa standar kualitas dan harga perolehan untuk *AHS*.
3. Membuat kontrak dan perjanjian kerja sama antara *AHS* dengan pabrik sebagai pemasok.
4. Menjalinkan hubungan baik dengan para pengembang properti agar dikenal dan dapat lebih memahami keinginan pengembang dalam memilih produk.
5. Melakukan pemasaran terkonsentrasi agar lebih tepat sasaran baik secara *online* maupun *offline*.
6. Mencari peluang dengan cara mencari potensi proyek baru yang akan dikembangkan atau dibangun. Atau menjual barang secara *Online*
7. Mengajukan penawaran dan presentasi untuk memenangkan tender proyek tersebut.
8. Bila memenangkan tender, *AHS* akan menghubungi dan mengawal pesanan agar dapat sampai ke pelanggan tepat waktu sesuai perjanjian/ kesepakatan.
9. Melakukan penagihan ke konsumen.

**Gambar 4.1**  
**AHS**  
**Proses Jasa**



Sumber : AHS, 2017



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.



**B. Nama Pemasok**

Menurut Kotler dan Armstrong (2016:95) *“Suppliers form an important link in the company’s overall customer value delivery network. They provide the resources needed by the company to produce its goods and services. Supplier problems can seriously affect marketing”*.

Pemasok merupakan badan usaha atau pribadi yang menyalurkan bahan baku dan peralatan yang dibutuhkan oleh perusahaan guna memperlancar kegiatan operasional. Karena itu penting bagi perusahaan untuk memilih pemasok yang kooperatif dan sesuai dengan standar kriteria produk yang akan menunjang kegiatan layanan perusahaan 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 AHS:

**Tabel 4.1**  
**AHS**  
**Nama Pemasok**

No	Nama pemasok	Alamat	Nomor Telepon	Kategori Produk
1	Electronic Solution	Mall of Indonesia Lt. 2 Blok AT-01B Jl. Boulevard Barat Raya, Kelapa Gading	(021) 45868033	AC, komputer, laptop, ipad, <i>wifi router</i> , proyektor, telepon, printer, TV, kamera DSLR, kompor, kulkas, <i>microwave</i> Mesin absen, dispenser, jam dinding, tempat sampah, panci, teflon, gelas, sapu, pel, pel toilet, lap, kemoceng, nampan
2	Ace Hardware	Jl. Danau Sunter Utara Raya Blok A No.5&6, RT.2/RW.18, Sunter Agung, Tanjung Priok	(021) 65833003	

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 Dilindungi Undang-Undang  
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



3	Mitra Kantor	Jl. I Gusti Ngurah Rai No.20, Klender, Duren Sawit, Jakarta Timur	(021) 22862086	Papan tulis, <i>filling cabinet, workstation, kitchen set</i> , meja, kursi, loker Gagang pintu, engsel, <i>panicdoor</i> dan perlengkapan lainnya mengenai pintu dan jendela Pintu besi, <i>office furniture, filling system, shopfitting system</i> , penyimpanan besi
4	Arhapro	Jl. Raya Cileungsi Bekasi Km 22,5 - Cileungsi, Bogor	(021) 8230262	Loker, sistem penyimpanan arsip, rak dan lemari besi, jalur kabel, pintu besi, rangka baja, <i>safe box Door hardware, door accessories, glass doorand accessories, hampton, iseo</i>
5	Bostinco	Jl. Raya Cileungsi Bekasi Km 22,5 - Cileungsi, Bogor	(021) 8230494	Produksi gagang pintu merek <i>AHS, door hardware</i> , aksesoris pintu, dan perlengkapan pintu lainnya
6	Lion metalwork	Jl. Raya Bekasi Km 24,5 P.O Box 4195/Jatinegara. Jakarta	(021) 4600784	<i>Alumunium panel component</i>
7	Dekkson	Jl. Daan Mogot Km. 12,8. Komplek Daan Mogot Prima Blok B2 No.7. Jakarta Barat	(021) 6190255	Pintu besi, pintu lipat, pintu garasi, pintu toko, pintu geser, <i>fire shutter</i> ,
8	Goldstar co.ltd	4/F, 136-2&136-3 BAISHI DA DAO, JIANGMNE ,GUANGDONG ,CHINA	0086-7503936830	
9	PT Multi Cipta Adikarya	Jl. Alam Sutera Boulevard No. 7. Alam Sutera – Tangerang	(021) 29853890	
10	Super Teknik	Foresta Business Loft 2 No. 7 BSD City Jl. BSD Raya Utama Kec. Pagedangan, Tangerang	(021) 5663707	

Sumber : *indobuildtech exp*; google; superteknik; sispro; *AHS*, 2017

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



### C. Deskripsi Rencana Operasi

© Hak Cipta Milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)  
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Kegiatan perusahaan yang harus direncanakan yaitu kegiatan yang harus dilakukan sebelum memulai usaha dan kegiatan yang harus dilakukan saat perusahaan sedang berjalan. Deskripsi ini dibuat agar dapat bekerja dengan efisien. Dibawah ini akan dijelaskan rencana operasi *AHS* :

1. Melakukan perhitungan kelayakan bisnis

Memperhitungkan berapa modal yang dibutuhkan dan apakah bisnis ini layak untuk dijalankan atau tidak. Menghitung segala aspek bisnis agar tidak terjadi kesalahan ketika nanti akan memulai bisnis ini.

2. Negosiasi lokasi dan tempat usaha

Memilih dan menentukan lokasi tempat yang akan dijadikan sebagai kantor pusat *AHS*. Kemudian, melakukan negosiasi harga dan membuat perjanjian / kontrak tempat usaha. Lokasi usaha yang ditaksir akan menjadi kantor pusat operasional *AHS* berada di office space The Mansion tower fontana kemayoran, jakarta pusat, Indonesia. Harga sewa tempat seluas 140 m<sup>2</sup> ini diperkirakan sebesar Rp 195.000.000 per tahunnya.

3. Membuat Akta pendirian usaha

akta pendirian perusahaan merupakan sebuah dokumen penting yang diperlukan dalam mendirikan sebuah perusahaan. Akta pendirian perusahaan adalah sebuah dokumen hukum yang telah dilegalisasi oleh notaris sesuai dengan domisili perusahaan dan disahkan oleh kementerian hukum dan HAM. Pada umumnya pembuatan akta pendirian usaha ini membutuhkan waktu 1(satu) hingga 7(tujuh) minggu. Akta pendirian perusahaan secara umum memaparkan mengenai tujuan pendirian perusahaan dan peraturan dasar sebuah perusahaan. Adapun dokumen

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.



yang harus dibawa pada saat membuat akta pendirian usaha dihadapan notaris

adalah:

- a. *Foto copy* Kartu Tanda Penduduk pendiri perusahaan
  - b. Foto copy dan asli NPWP perorangan
  - c. Menyampaikan nama dan komposisi kepemilikan saham
  - d. Menyampaikan maksud dan tujuan perusahaan didirikan
4. Mendaftarkan usaha

Berdasarkan menteri perindustrian dan perdagangan Republik Indonesia, hal-hal yang perlu dipersiapkan untuk mendapatkan SIUP dari usaha perorangan adalah harus melampirkan sebagai berikut:

- a. Fotokopi akte pendirian usaha atau badan hukum sebanyak 3 lembar
  - b. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebanyak 3 lembar
  - c. Fotokopi NPWP pendiri sebanyak 3 lembar
  - d. Fotokopi izin gangguan sebanyak 3 lembar
  - e. Neraca perusahaan sebanyak 3 lembar
  - f. Gambar denah lokasi tempat usaha
5. Mendaftarkan NPWP Perusahaan

NPWP atau Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak (WP) sebagai sarana administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai identitas WP dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Untuk melakukan pendaftaran NPWP badan sekarang ini bisa secara *online* atau menggunakan *e-Registration* ([pajak.go.id](http://pajak.go.id)), dan melampirkan beberapa dokumen berikut:

- a. Mengisi formulir pendaftaran wajib pajak
- b. Fotokopi akta pendirian usaha

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.



- c. Fotokopi kartu NPWP pemilik
  - d. Fotokopi dokumen izin usaha yang diterbitkan instansi berwenang
6. Mencari Pemborong dan renovasi kantor
- Mencari pemborong yang dapat menangani renovasi kantor *AHS* termasuk bahan-bahan untuk keperluan renovasi. Kemudian melakukan renovasi kantor sesuai dengan keperluan *AHS*.
7. Mengisi kantor
- Setelah kegiatan renovasi kantor selesai maka sudah selayaknya kantor *AHS* diisi dengan furnitur dan peralatan sesuai kebutuhan. Kantor akan diisi dengan furnitur dan perlengkapan yang telah direncanakan agar kantor dapat berjalan dengan lancar.
8. Merekrut wakil direktur dan manajer
- Dalam hal ini *AHS* ingin melakukan pembajakan karyawan dari pesaing untuk mengisi posisi wakil direktur, manajer pemasaran, manajer HR&GA dan manajer keuangan. *AHS* akan membajak karyawan lama yang berprestasi tapi kurang diperhatikan atau kurang diapresiasi oleh pesaing sehingga *AHS* memiliki kesempatan untuk memberikan tawaran posisi pekerjaan setingkat di atasnya.
9. Membuat *job description*
- Didalam *job description* perusahaan harus menjabarkan tentang pekerjaan dari orang yang memangku jabatan tersebut, dan juga tanggung jawab dari orang tersebut. Hal ini dilakukan untuk menghindari hal-hal seperti pekerjaan yang dilakukan dua kali oleh orang yang berbeda, yang dapat berpengaruh terhadap efisiensi perusahaan. *Job description* ini dibuat juga untuk menjadi pedoman dalam menentukan persyaratan calon karyawan yang akan bekerja di *AHS*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



## 10. Merekrut karyawan

- Ⓒ Perekrutan karyawan dilakukan di kantor *AHS* yang sebelumnya telah menyebarkan informasi mengenai lowongan kerja ini di sosial media lowongan kerja, *jobstreet*, *lionjobs* dan sebagainya

## 11. Melakukan promosi

Promosi merupakan bagian yang paling menentukan kesuksesan suatu usaha. *AHS* akan mengundang banyak pengembang properti dalam rangka pengenalan dan *Grand Opening AHS* agar cepat dikenal dan dipercaya sebagai mitra baru dalam proyek berikutnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

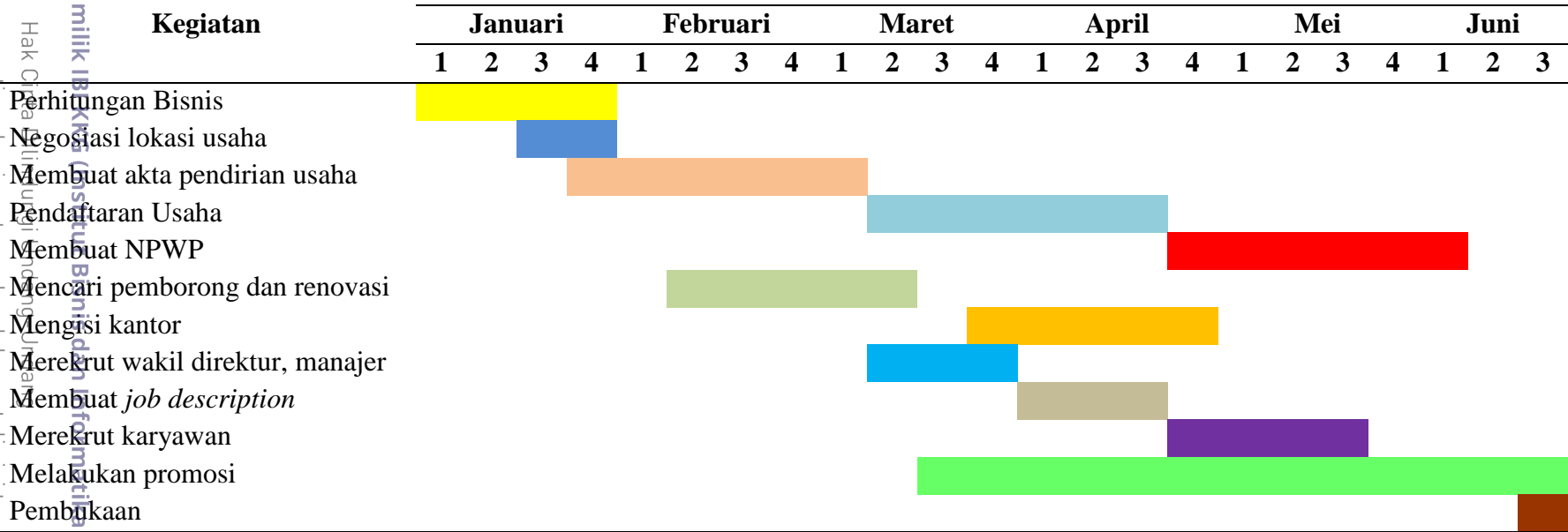
Ⓒ Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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.



Tabel 4.2  
AHS  
Time Schedule Kegiatan Operasional  
2018



Sumber: Hasil rancangan AHS

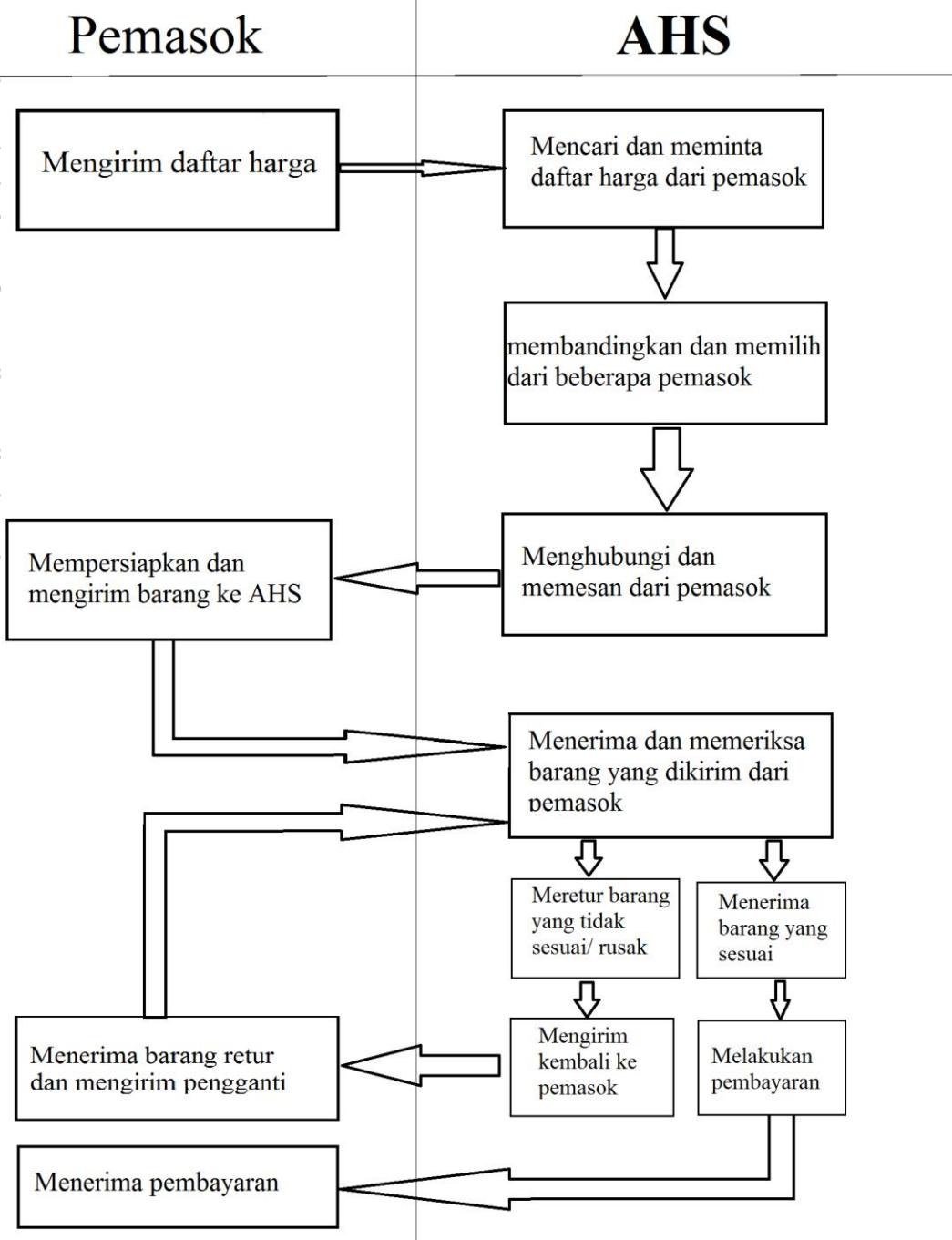
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



### D. Rencana Alur Pembelian dan Penggunaan Bahan Persediaan

AHS melakukan pemesanan barang ke pemasok berupa peralatan dan perlengkapan sebagai fasilitas kos untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Alur pemesanan barang tersebut akan dijelaskan dalam gambar berikut ini:

**Gambar 4.2**  
**AHS**  
**Alur Pembelian**



Sumber : AHS, 2017



## E. Rencana Kebutuhan Teknologi dan Peralatan Usaha

*AHS* menggunakan beberapa teknologi seperti:

### 1. Teknologi untuk Administrasi

Teknologi untuk administrasi digunakan untuk mempermudah operasional *AHS*. Dalam hal ini *AHS* menggunakan sistem akunting untuk membantu pembukuan perusahaan.

Sistem absensi untuk mencatat dan memantau ketaatan, kedisiplinan serta kepatuhan karyawan dalam bekerja.

### 2. Teknologi untuk *Monitoring*

Teknologi untuk *monitoring* digunakan untuk mengawasi kegiatan di kantor demi menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti pencurian. Pengawasan ini dilakukan untuk menjamin keamanan dan kenyamanan di tempat kerja. Mesin yang digunakan adalah CCTV

### 3. Teknologi untuk *sales*

Untuk pemasaran, *AHS* memberikan sebuah ipad untuk membantu *sales* melakukan promosi dan presentasi ke konsumen. Ipad ini juga digunakan sebagai alat pemantau/ pelacak *sales* dalam kegiatannya melakukan pekerjaan dilapangan.

### 4. Teknologi untuk pemasaran

Dalam pemasaran *AHS* dibantu oleh teknologi internet. Karena internet saat ini sedang dikembangkan untuk dapat diakses dengan mudah oleh semua orang di seluruh dunia.

Internet dimanfaatkan oleh *AHS* sebagai media untuk memperkenalkan perusahaan kepada konsumen umum yang belum mengenal *AHS* dan produk produk *AHS*. Dan untuk mempermudah konsumen dalam bertransaksi dan berinteraksi dengan *AHS*, *AHS* akan menyiapkan sebuah aplikasi yang dapat diunduh oleh semua orang. Aplikasi ini akan berfungsi sebagai media informasi dan layanan jual beli serta layanan purna jual *AHS*.

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

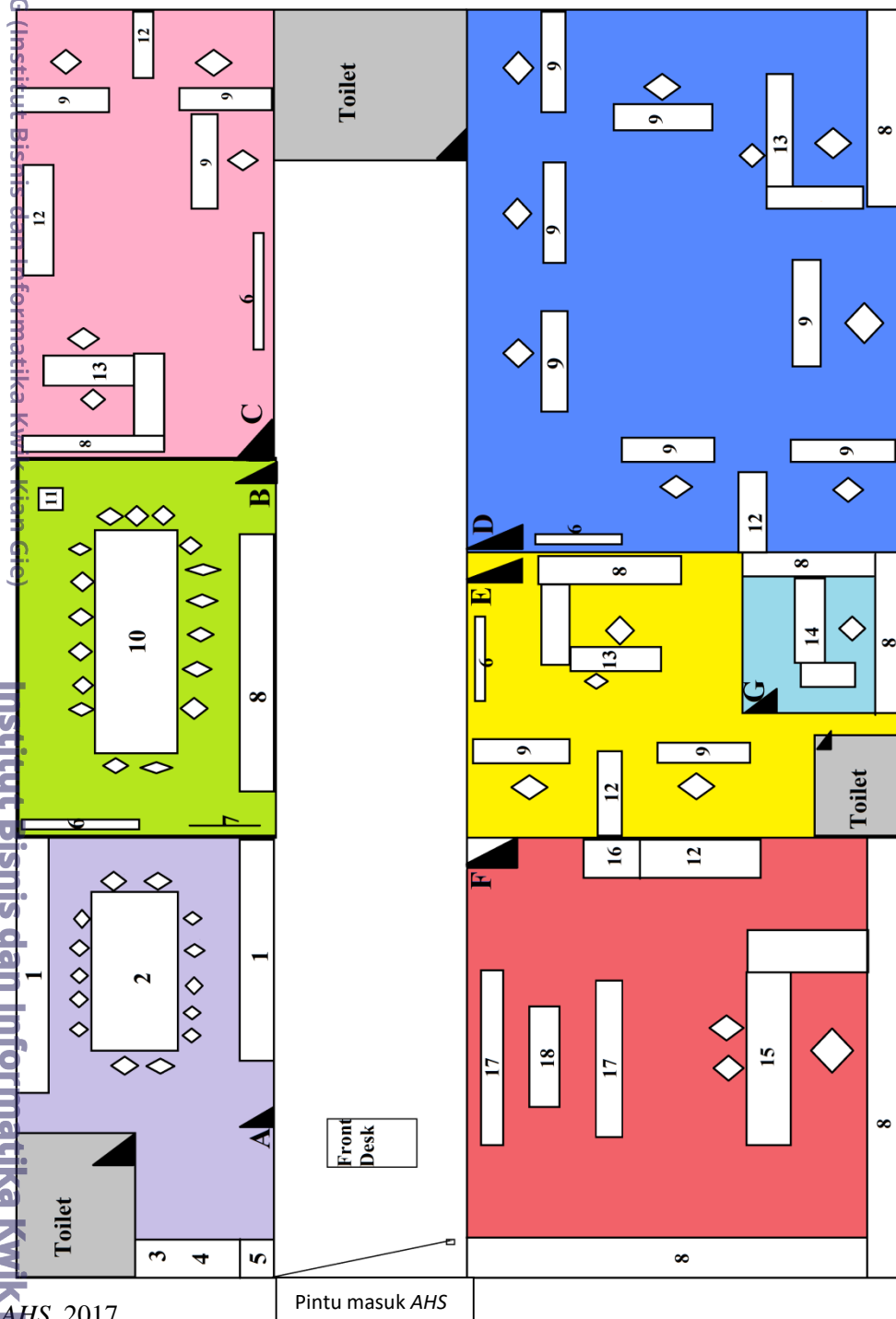
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
© Hak Cipta Milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



**F. Lay out Bangunan tempat Usaha**

Bangunan fisik dari AHS berlokasi di office space The Mansion tower fontana kemayoran, jakarta pusat. AHS akan berada di lantai 17 dengan luas ruangan 140meter persegi dengan 3 kamar kecil (toilet).

**Gambar 4.3  
AHS  
Layout Kantor**



Sumber: AHS, 2017

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.



Deskripsi *layout AHS*:

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. : Loker
  2. : Meja makan
  3. : kompor
  4. : *Kitchen set*
  5. : Dispenser
  6. : Papan tulis
  7. : Layar proyektor
  8. : Lemari
  9. : Meja Kerja
  10. : Meja Rapat
  11. : Meja kecil + Air kemasan gelas
  12. : Lemari Arsip
  13. : Meja manajer
  14. : Meja manajer umum / *Business Development*
  15. : Meja direktur
  16. : TV
  17. : Sofa
  18. : Meja tamu
  - A. : Ruang *pantry* dan istirahat
  - B. : Ruang rapat
  - C. : Ruang bagian keuangan
  - D. : Ruang bagian pemasaran dan IT
  - E. : Ruang bagian HR & GA
  - F. : Ruang Direktur
  - G. : Ruang wakil direktur / *business development*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 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.