

## BAB IV

### PERENCANAAN JASA DAN OPERASIONAL

#### A. Proses Pelayanan dan Jasa

Pelayanan dan jasa yang akan diberikan oleh Felita Lashes berbeda dengan pesaing lainnya yang ada di Jakarta. Felita Lashes sangat mementingkan keramahan dan kesopanan terhadap konsumen agar konsumen dapat memperoleh kepuasan dan kenyamanan di Felita Lashes.

Pelayanan yang diberikan akan dimulai dengan datangnya konsumen ke Felita Lashes, kemudian karyawan Felita akan menyambut konsumen dan mengantarkan mereka ke meja tamu dan tempat duduk yang tersedia. Lalu pelayan akan memberikan kertas menu jasa dan memberikan penjelasan mengenai menu rekomendasi sesuai dengan keinginan konsumen. Kemudian pelayan akan menyiapkan tempat maupun peralatan dan mengantarkan pelanggan ke tempat yang telah disiapkan.

Penyiapan jasa ini kurang lebih 5 menit dihitung setelah pemilihan menu oleh pelanggan, sedangkan untuk jasa yang akan dikerjakan dibutuhkan waktu sekitar dua jam. Pelayan juga akan selalu siap melayani konsumen, jika sewaktu-waktu konsumen meminta sesuatu maupun menu jasa tambahan. Pelayan kami dilatih untuk siap dan cepat dalam merespon permintaan konsumen. Waktu operasional dari Felita Lashes adalah sebagai berikut.

Selasa-Minggu : Pukul 09.00-18.00 WIB



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. Deskripsi Rencana Operasi



Rencana operasi yang akan dilakukan Felita Lashes akan dijelaskan sebagai berikut.

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. Merenovasi apartemen yang sudah disewa

Apartemen yang disewa akan direnovasi seunik mungkin dengan berbagai kreatifitas pemilik dan yang sudah tersedia tidak perlu direnovasi lagi.

### 2. Pendaftaran NPWP

Setiap warga negara Indonesia yang mempunyai penghasilan atas PTKP (penghasilan Tidak Kena Pajak) wajib mendaftarkan diri ke kantor pelayanan pajak (KPP). Dokumen-dokumen yang harus dilampirkan untuk WP orang pribadi usahawan yaitu:

- a. Fotokopi KTP bagi penduduk Indonesia atau fotokopi paspor ditambah surat keterangan tempat tinggal dari intemal yang berwenang minimal lurah atau kepala desa.
- b. Surat keterangan tempat kegiatan usaha dari instansi yang berwenang minimal Lurah atau kepala desa.
- c. Mendapatkan SIUP (perizinan usaha perdagangan)

Menurut PERDA no.15 tahun 2002, hal-hal yang baru dipersiapkan untuk mendapatkan SIUP bagi usaha perorangan, yaitu melampirkan

- 1) Copy KTP pemilik
- 2) Copy NPWP
- 3) Copy Surat Ijin Usaha (SITU) dari PEMDA Perdagangan

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. Mendaftarkan Perusahaan

Pendaftaran setiap perusahaan di Suku Dinas Perindustrian dan Perdagangan Tingkat II selaku Kantor Pendaftaran Perusahaan (KPP) tingkat II ditempat kedudukan perusahaan, dengan cara mengisi formulir pendaftaran, melampirkan fotokopi surat-surat yang diperlukan dan membayar biaya administrasi perusahaan sesuai ketentuan yang berlaku.

### 4. Mencari Pemasok Bahan Baku

Pemasok bahan baku harus memiliki kualitas bahan baku yang tinggi. Hal ini bertujuan agar jasa yang akan diberikan Felita Lashes memiliki hasil semaksimal mungkin dan memuaskan pelanggan serta tetap terjaganya kesehatan mata pelanggan.

### 5. Mencari Sumber Daya Manusia

Karyawan yang bekerja di Felita Lashes harus mempunyai kemampuan yang baik dan sudah teruji, serta mengikuti semua aturan Felita Lashes. Dalam mencari karyawan, pemilik mencarinya melalui pemasangan iklan di media cetak dan melalui media internet, kemudian akan menguji dan melatihnya.

### 6. Memastikan jumlah minimal stok bahan baku setiap harinya untuk mencukupi keperluan sehari-hari.

### 7. Menghubungi para pemasok tersebut dan membeli bahan-bahan yang dibutuhkan dari pemasok tersebut.

### 8. Melakukan penyelesaian akhir yang baik untuk semua keperluan yang ada.

## © 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.

9. Opening Felita Lashes akan beroperasi pada awal 2018, namun jadwal operasi dapat berubah sesuai keadaan dan kondisi yang ada.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### Bangunan Fisik

Bangunan fisik dari Felita Lashes adalah berlokasi di Apartemen Mediterania, Jakarta Barat. Luas ruangan berukuran 25 meter x 30 meter. Dibawah ini merupakan denah dari Felita Lashes.

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.







Keterangan :



Panjang 30 meter x Lebar 25 meter,

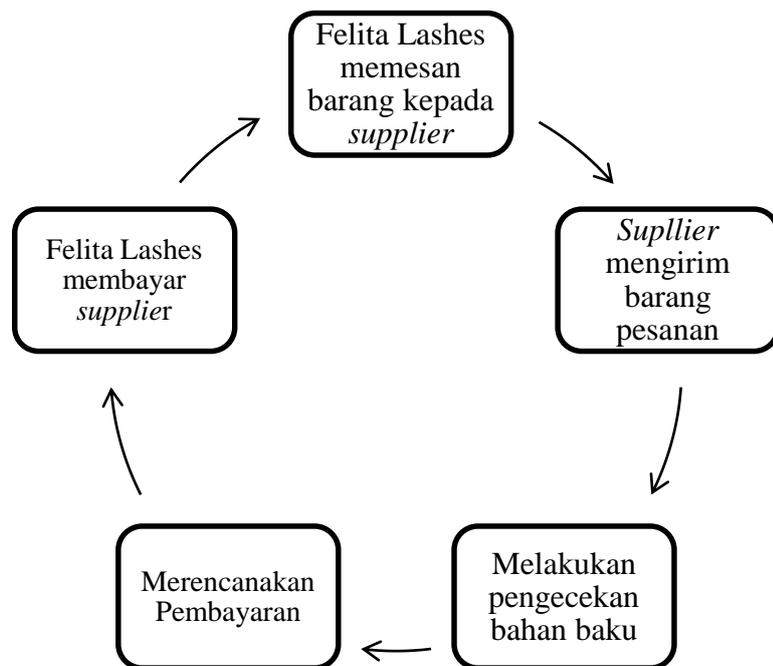
- I =Meja Rias IV =Facial Bed VII =WC
- II =Meja Kuku V =Sofa VIII = Kasir
- III =Pintu Masuk VI =Facial Bed Owner

**D. Alur Jasa**

Alur jasa dan produk adalah prosedari pemesanan barang pada pemasok hingga pemberian jasa dan produk pada konsumen. Berikut ini adalah alur jasa dan produk dari Felita Lashes.

**Gambar 4.2**

**Alur jasa Felita Lashes pada saat memesan kepada supplier**



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



## Sumber : Perencanaan Pengadaan Bahan Baku Felita Lashes

44

Penjelasan:

- Manager memesan bahan baku kepada *supplier*

- *Supplier* mengirim barang pesanan yang sudah dipesan oleh manager Felita

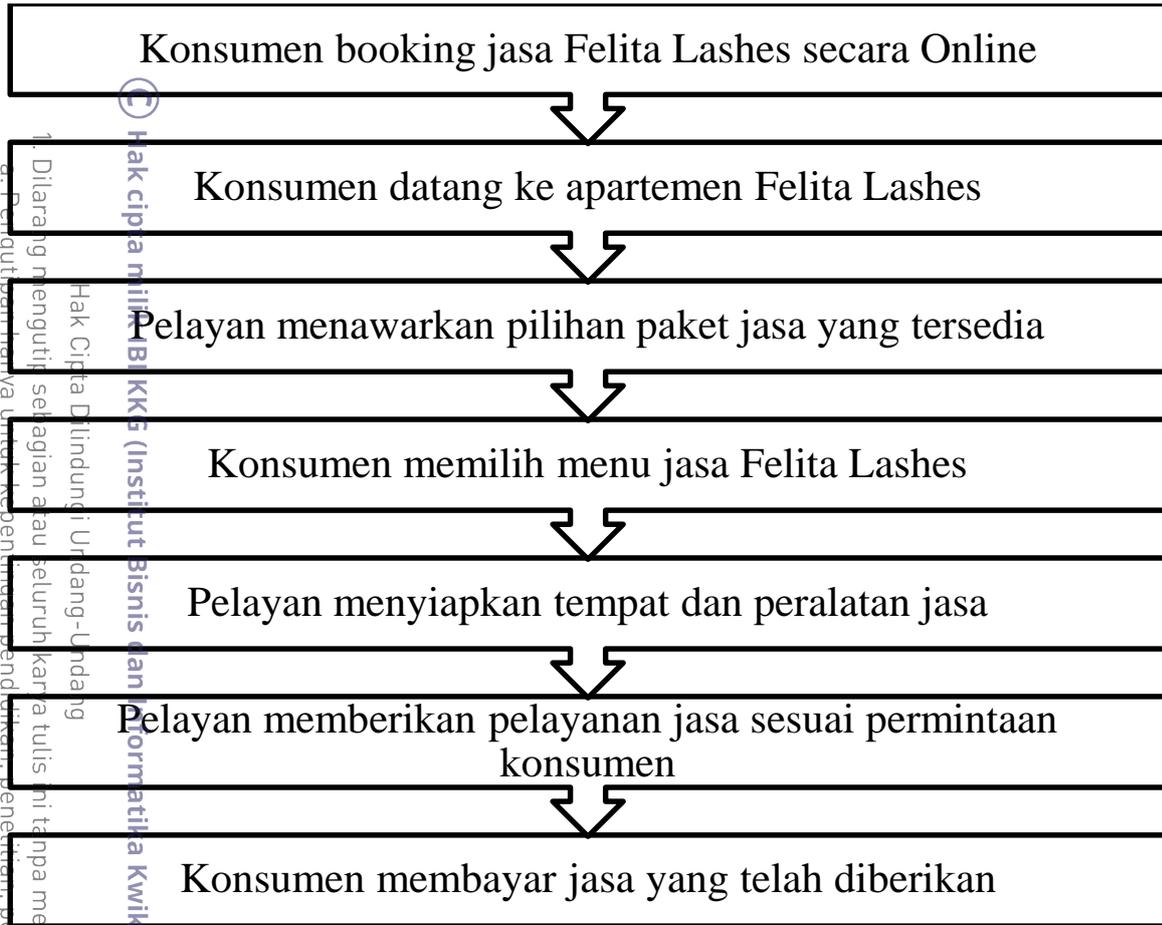
- Setelah barang pesanan sampai ke Felita Lashes, manager mengecek bahan baku tersebut

- Apabila semua sudah dicek dan barang bagus maka Manager melakukan perencanaan pembayaran

- Lalu Manager Felita membayar *supplier*

Gambar 4.3

Alur jasa Felita Lashes



Penjelasan:

45

- Konsumen booking jasa Felita Lashes secara Online
- Konsumen datang ke apartemen Felita Lashes
- Pelayan menawarkan pilihan paket jasa yang tersedia
- Konsumen memilih menu jasa Felita Lashes
- Pelayan menyiapkan tempat dan peralatan jasa
- Pelayan memberikan pelayanan jasa sesuai permintaan konsumen
- Konsumen membayar jasa yang telah diberikan

**Gambar 4.4**

**Alur Jasa Perawatan Felita Lashes**





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.

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

• Pelayan menyiapkan peralatan dan bahan baku jasa

• Pelayan memberikan jasa sesuai permintaan pelanggan

• Pelayan menyelesaikan jasa yang diberikan kepada pelanggan

Penjelasan:

- Pelayan menyiapkan peralatan dan bahan baku jasa
- Pelayan memberikan jasa sesuai permintaan pelanggan
- Pelayan menyelesaikan jasa yang diberikan kepada pelanggan

#### E. Nama Pemasok

46

Pemasok atau supplier merupakan pihak yang berkaitan dan dapat mempengaruhi kelancaran operasional suatu perusahaan dikarenakan pemasoklah yang memberi input bahan baku untuk menunjang kelancaran operasional perusahaan. Beberapa nama pemasok untuk Felita Lashes adalah sebagai berikut.

- a. Flases Store (importir berbagai macam peralatan salon)

Toko Cahaya merupakan pemasok maupun penjual berbagai macam peralatan salon impor yang memasok beberapa studio di Jakarta dan beralamat di Perumahan ancil selatan 2. Felita Lashes akan menjadikan Flases store sebagai pemasok berbagai macam bahan salon.



b. Pasar Baroe

Pasar Baroe merupakan pasar terlengkap yang menjual berbagai macam bahan dan peralatan salon. Felita Lashes akan membeli berbagai bahan baku salon dan keperluan eyelash extension untuk operasional Felita Lashes.

c. Beautyline Skin care

Beautyline skincare merupakan perusahaan dagang yang menjual berbagai macam peralatan dan bahan baku untuk eyelash extension. Toko grosir ini beralamatkan di Baywalk mall jakarta utara.

**© 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.